

Formation Community Management, Maîtriser les fondamentaux

Présentation

Cette formation de 2 jours s'adresse aux professionnels souhaitant maîtriser les nouveaux enjeux du Community Management à l'ère de l'IA, de la création de contenu dynamique et de la relation de proximité avec les communautés.

Durée : 14,00 heures (2 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre le périmètre d'intervention d'un community manager et de mettre en place une stratégie.

- Identifier les enjeux et les missions liés au Community Management ;
- Connaître les différents réseaux sociaux et plateformes communautaires virtuelles ;
- Connaître les principaux outils de gestion des réseaux sociaux ;
- Concevoir et déployer une stratégie de présence et d'influence sur les réseaux sociaux ;
- Animer sa communauté en misant sur la créativité, l'éthique et l'adaptabilité face à l'évolution rapide des plateformes et des attentes sociales.

Prérequis

Maîtriser l'outil informatique et internet

Public

Chargé/Chef de communication, marketing, relations publiques, web

Toute personne étant amenée à effectuer des tâches liées au Community Management dans le cadre de son activité.

Programme de la formation



Jour 1 – Fondamentaux et Stratégie

Introduction

- Accueil et présentation
- Clarification des attentes et des objectifs des participants
- Panorama du rôle du community manager en 2025 : polyvalence, créativité, stratégie

Comprendre l'écosystème social media actuel

- Évolution et tendances actuelles des réseaux sociaux : IA, formats courts, engagement
- Quels réseaux choisir selon son audience (TikTok, Instagram, Threads, LinkedIn, etc.)
- Qu'est-ce qu'une stratégie social-first aujourd'hui ?

Les nouveaux fondamentaux du Community Management

- Rôles stratégiques du CM : modérateur, créateur, analyste, ambassadeur
- Engagement vs visibilité : objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Inclusion, accessibilité, responsabilité : valeurs à incarner

Élaboration d'une stratégie social media responsable

- Définir les objectifs (notoriété, engagement, conversion, fidélisation)
- Créer des personas représentatifs et inclusifs
- Ligne éditoriale adaptée aux canaux et aux publics
- Ton de voix, storytelling et éléments de langage
- Mise en place d'une charte graphique social media
- Planification éditoriale (formats courts, lives, UGC, etc.)

Maîtriser les formats de contenu par réseau

- Contenus engageants sur TikTok, Reels Instagram, Shorts YouTube
- Formats spécifiques : carrousels LinkedIn, posts X, Stories, lives, formats audio

Atelier pratique : création d'une publication courte impactante

Jour 2 – Outils, Animation et Analyse

Création de contenus créatifs & inclusifs

- Outils IA pour la génération de contenu : image, vidéo, texte (ChatGPT, Canva AI, Runway...)
- Créer des visuels accessibles et inclusifs

Atelier : créer un contenu avec IA + retouche manuelle pour humanisation

Animation de communauté & modération

- Animer un espace sûr et respectueux
- Techniques d'interaction engageante (sondages, AMAs, storytelling communautaire...)
- Répondre avec bienveillance et gérer les situations sensibles (crise, bad buzz)

Travailler avec des créateurs de contenu

- Choisir les bons profils (micro vs macro influence)
- Brief créatif, contrat, co-création
- Authenticité et alignement avec les valeurs de marque

Analyse de performance et écoute active

- Lire les statistiques : taux d'engagement, portée, conversion
- Social listening et veille concurrentielle : outils et méthodes (Mention, Brandwatch...)
- Détection de signaux faibles et gestion préventive des crises

Outils et automatisation stratégique

- Programmation (Buffer, Swello, Hootsuite)
- Modération automatisée intelligente (IA, alertes)
- IA pour l'analyse, le benchmark et les tests A/B

Clôture

- Recueil des acquis
- Q&A collectif

Organisation**Formateur**

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en pratique contextualisées.
- Progression pédagogique structurée, de la compréhension à la mise en œuvre opérationnelle.
- Pédagogie immersive favorisant une mise en application immédiate des compétences.
- Formation interactive et participative s'appuyant sur des ateliers pratiques, études de cas et échanges collectifs (+ 60 % du temps de formation.)
- Séquences pédagogiques rythmées et évaluations formatives régulières pour renforcer l'ancrage des apprentissages.
- Supports de cours, ressources documentaires et références mis à disposition par le formateur

Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**En amont de la formation** (*évaluation en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Recueil des besoins et des attentes des participants.
- Auto-positionnement permettant d'évaluer le niveau initial des apprenants.

Tout au long de la formation

- Évaluations continues réalisées par le formateur travers des questions orales, exercices, QCM, études de cas et mises en situation pratiques.

À l'issue de la formation (*évaluations en ligne dans l'extranet apprenant*)

- Auto-positionnement afin de mesurer l'acquisition des compétences visées.
- Validation de l'acquisition des compétences par le formateur
- Questionnaire de satisfaction « à chaud » à l'issue de la formation
- Questionnaire de satisfaction "à froid", 45 jours après la formation afin d'évaluer l'ancrage des acquis et leur mise en application en situation professionnelle.

Accessibilité

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.