

# 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**

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Équilibre théorie/pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

**Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulement de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Évaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

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