

Community manager

RNCP34922 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	320m
Formacode(s)	46364, 46330, 46341
Code(s) ROME	E1101
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	14/09/2020
Date d'échéance	14/09/2025

Certificateur(s)

DORANCO ESPACE MULTIMEDIA · SIRET : 38935885400054

Partenaires habilités

19 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 15 à former et organiser l'évaluation et 4 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
301	84069177800020	Former et organiser l'évaluation
ALT RH CONSULTING	81169891900016	Former
CONCEPT X FORMATION	80265173700016	Former
CTRE CONSULAIRE DE FORMATION	18572202200125	Former et organiser l'évaluation
ECOLE VIDAL SARL - ECOLE VIDAL VIDAL FORMATION	38797206000066	Former et organiser l'évaluation
EM NORMANDIE COMPETENCES	90170349600017	Former et organiser l'évaluation
FORMATIVES	44320061300026	Former et organiser l'évaluation
FORMATIVES	44320061300083	Former et organiser l'évaluation
FORMATIVES	44320061300091	Former et organiser l'évaluation
FORMATIVES	44320061300109	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 19 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34922-community-manager/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification community manager a pour objectif d'être une réponse concrète aux besoins accrus de compétences opérationnelles exprimées par les entreprises.

L'évolution des technologies numériques de ces dernières décennies est accompagnée d'une évolution des usages et des pratiques qui font émerger de nouveaux besoins professionnels qui, à leur tour, créent l'émergence de nouveaux métiers. Parmi ces nouveaux métiers, nous trouvons celui de community manager, qui est le relai des stratégies de communication et marketing de l'entreprise dans l'espace numérique.

Né avec l'explosion du web 2.0 et notamment avec l'avènement des communautés en ligne, les problématiques de visibilité et de réputation numérique, mais aussi dans la traçabilité et le profilage des usagers d'internet, le métier s'est profondément transformé et se trouve aujourd'hui en pleine évolution.

La certification est une réponse à notre objectif de pérenniser cette qualification dans le paysage de la formation professionnelle et du marché de l'emploi. Elle permet une plus grande lisibilité et visibilité pour l'ensemble des acteurs car cette certification s'appuie sur un référentiel de compétences spécifiques à cette fonction.

Enfin, c'est une garantie pour les professionnels car elle intègre les principales évolutions technologiques et humaines. De plus, elle permet aux stagiaires de suivre un cursus intensif de formation ou un parcours en alternance favorisant ainsi l'accès à l'emploi (ou sécuriser ou de booster leur carrière) tout au long de leur vie professionnelle, en suivant par la suite des formations d'un niveau supérieur pour évoluer vers des postes à plus grande responsabilité ou des fonctions voisines.

ACTIVITÉS VISÉES

L'emploi de community manager comporte plusieurs activités et chacune d'elle est en évolution permanente.

Nous pouvons présenter la configuration du titre en 3 blocs d'activités :

Activité 1 : Élaboration d'une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

Activité 2 : Création et animation de communautés sur les réseaux sociaux.

Activité 3 : Surveillance de la réputation numérique d'une organisation, d'une marque ou d'un produit et optimisation de l'activité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Nous avons listé 14 compétences organisées en trois blocs de compétences :

Bloc de compétences N°1 :

Élaboration d'une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

1/Diagnostiquer l'image d'une marque, d'une personne physique ou morale sur les médias sociaux en répertoriant sa présence en ligne afin de déterminer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux ;

2/Construire un plan de communication en définissant les médias sociaux à intégrer à la stratégie de communication globale afin de répondre aux objectifs de l'entreprise ;

3/Rédiger une charte éditoriale en cohérence avec le plan de communication en s'appuyant sur un choix de contenus variés (texte, photo, vidéo, images...) pour susciter l'intérêt du public ;

4/Établir une stratégie de référencement naturel & payant, liée à un planning de publication et de diffusion en utilisant notamment des mots clés, afin de toucher une cible plus importante ;

5/Identifier les influenceurs et communautés ou forums en ligne en réalisant une veille sur Internet afin de les intégrer dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux ;

6/Élaborer une stratégie de gestion de crise en utilisant les réseaux sociaux afin de restaurer l'image d'une entreprise ou d'un produit;

Bloc de compétences N°2 :

Création et animation de communautés sur les réseaux sociaux.

7/Créer et configurer un compte ou une page sur les principaux réseaux sociaux ciblés en tirant profit des fonctionnalités offertes par chacune des plateformes de contenus afin de créer les conditions d'échanges avec le public ;

8/Concevoir, créer et configurer une interface utilisateur grâce à une solution de gestion de contenu ou e-commerce pour répondre à certains besoins spécifiques de type mise en place de blogs ;

9/Animer et fédérer les groupes en alimentant régulièrement les plateformes d'articles attrayants afin de susciter le débat et le partage de contenus ;

10/Créer des visuels innovants, intégrer des contenus diversifiés dans leur forme (infographies, textes, vidéos, live, tweets, GIF etc) en utilisant les outils du marché afin de susciter le débat et le partage de contenus ;

11/Développer le marketing viral en s'appuyant sur les influenceurs afin d'obtenir un maximum de « reach », de « buzz » & de « like » ;

Bloc de compétences N°3 :

Surveillance de la réputation numérique d'une organisation, d'une marque ou d'un produit et optimisation de l'activité.

12/Gérer la e-réputation en répondant aux commentaires négatifs et incitant les membres de la communauté à produire des commentaires positifs afin d'améliorer la note de réputation ;

13/Contrôler l'activité en définissant des indicateurs de mesures de performance (KPI) pertinents afin de mesurer l'efficacité des actions menées ;

14/Préconiser des évolutions dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux en analysant les résultats

obtenus. dans les reportings afin de s'adapter en permanence à la réalité du marché ;

Blocs de compétences

RNCP34922BC01 — Élaboration d'une stratégie de communication sur les réseaux sociaux.

LISTE DE COMPÉTENCES

- Diagnostiquer l'image d'une marque, d'une personne physique ou morale sur les médias sociaux en répertoriant sa présence en ligne afin de déterminer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux ;
- Construire un plan de communication en définissant les médias sociaux à intégrer à la stratégie de communication globale afin de répondre aux objectifs de l'entreprise ;
- Rédiger une charte éditoriale en cohérence avec le plan de communication en s'appuyant sur un choix de contenus variés (texte, photo, vidéo, images...) pour susciter l'intérêt du public ;
- Établir une stratégie de référencement naturel & payant liée à un planning de publication et de diffusion en utilisant notamment des mots clés, afin de toucher une cible plus importante ;
- Identifier les influenceurs et communautés ou forums en ligne en réalisant une veille sur Internet afin de les intégrer dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux ;
- Élaborer une stratégie de gestion de crise en utilisant les réseaux sociaux afin de restaurer l'image d'une entreprise ou d'un produit ;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le candidat est évalué en cours de formation suite à chaque module de formation (Quiz, questions à trous, études de cas à remettre etc). Ensuite il/elle est évalué (e) à la fin du bloc de compétences par la remise d'un projet de mise en place d'une veille et de stratégie de communication sur les réseaux sociaux couvrant les compétences du bloc, accompagné et validé par le référent pédagogique.

Le résultat de ces évaluations est inscrit dans le livret d'évaluation et de suivi du candidat et permet la validation du bloc de compétences.

RNCP34922BC02 — Création et animation de communautés sur les réseaux sociaux.

LISTE DE COMPÉTENCES

- Créer et configurer un compte ou une page sur les principaux réseaux sociaux ciblés en tirant profit des fonctionnalités offertes par chacune des plateformes de contenus afin de créer les conditions d'échanges avec le public ;
- Concevoir, créer et configurer une interface utilisateur grâce à une solution de gestion de contenu ou e-commerce pour répondre à certains besoins spécifiques de type mise en place de blogs ;
- Animer et fédérer les groupes en alimentant régulièrement les plateformes d'articles attrayants afin de susciter le débat et le partage de contenus ;
- Créer des visuels innovants, intégrer des contenus diversifiés dans leur forme (infographies, textes, vidéos, live, tweets, GIF etc) en utilisant les outils du marché afin de susciter le débat et le partage de contenus ;
- Développer le marketing viral en s'appuyant sur les influenceurs afin d'obtenir un maximum de « reach », de « buzz », & de « like » ;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le candidat est évalué en cours de formation suite à chaque module de formation (Quiz, questions à trous, études de cas à remettre etc). Ensuite il/elle est évalué (e) à la fin du bloc de compétences par la remise d'un mini-projet de création et d'animation de blog couvrant les compétences du bloc, accompagné et validé par le référent pédagogique. Le résultat de ces évaluations est inscrit dans le livret d'évaluation et de suivi du candidat et permet la validation du bloc de compétences.

RNCP34922BC03 — Surveillance de la réputation numérique d'une organisation, d'une marque ou d'un produit et optimisation de l'activité

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer la e-réputation en répondant aux commentaires négatifs et incitant les membres de la communauté à produire des commentaires positifs afin d'améliorer la note de réputation ;
- Contrôler l'activité en définissant des indicateurs de mesures de performance (KPI) pertinents afin de mesurer l'efficacité des actions menées ;
- Préconiser des évolutions dans la stratégie de communication sur les réseaux sociaux en analysant les résultats

obtenus dans les reportings afin de s'adapter en permanence à la réalité du marché ;

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le candidat est évalué en cours de formation suite à chaque module de formation (Quiz, questions à trous, études de cas à remettre etc). Ensuite il/elle est évalué (e) à la fin du bloc de compétences par la remise d'un projet de mise en place et d'analyses d'indicateurs de performance (KPI) permettant la surveillance de la e-reputation d'une entreprise et couvrant les compétences du bloc, accompagné et validé par le référent pédagogique.

Le résultat de ces évaluations est inscrit dans le livret d'évaluation et de suivi du candidat et permet la validation du bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Toutes tailles PME/PMI, Secteurs d'activités de l'entreprise :

- Agences de communication (Web Agency), studios de création, fournisseurs d'accès
- Sociétés de conseil, prestataires de services informatiques – ESN
- Éditeurs web, éditeurs de jeux vidéo
- E-commerçants, e-entreprises (pure players)
- Entreprises utilisatrices (tous secteurs e toutes tailles)

Le community manager peut être salarié de l'organisation représentée ou travailler au sein d'une agence spécialisée dans la gestion de la présence sociale pour le compte des marques ou entreprises. Il/elle peut également travailler au statut free-lance et travailler pour plusieurs clients.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Code ROME : E1101 - Animation de site multimédia

- Community manager,
- Animateur/Animatrice de communauté virtuelle,
- Animateur/Animatrice de forum sur Internet,
- Animateur/Animatrice web,
- Chargé/Chargée des relations avec les internautes,
- E-commercial/E-commerciale,
- Modérateur/Modératrice web,
- Web commercial/commerciale,
- Web vendeur/vendeuse,
- Webmaster éditorial,
- Webmaster animateur/animatrice,
- Responsable stratégie digitale & gestion de projet.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très faible (1/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 428 €
Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 346
Jugés difficiles à recruter	21 %

Emplois saisonniers	21 %
Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

3 personnes :

- Le/La référent (e) pédagogique
- 2 professionnels

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 145 €
Selon la branche	7 145 € – 7 386 €
Prise en charge	Branches concernées
7 145 €	Valeur par défaut · 209 branches
7 386 €	CPNEF des organismes de tourisme, CPNEFP ICGV entreprises de la viande
7 293 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 178 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie

Base légale

Date de décision	14/09/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	14/09/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	22	0	75 %	70 %
2018	14	0	93 %	72 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41364

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP36467, RNCP36852, RNCP37347, RNCP38138

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.doranco.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34922/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	185
Parcours menés à terme	169
Taux d'achèvement	91 %
Période	02/2022 – 08/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	201
Montant total engagé	619 908 €
Coût moyen par dossier	3 084 €
Durée moyenne	514 h
Période	05/2021 – 09/2025
France compétences	84 %
France Travail	9 %
Reste à charge titulaire	5 %
Entreprise	2 %
Régions	0 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.