

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 19397**

### Intitulé

Community manager

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Institut de formation commerciale permanente  
(IFOCOP)

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directeur de l'IFOCOP

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

320m Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le "Community Manager" (ou gestionnaire de communautés digitales) est responsable de la notoriété positive on-line d'une entreprise, d'une marque ou d'un produit. Il assure l'animation des communautés associées.

Il fédère, développe, gère et anime des communautés on-line et off line via les réseaux sociaux pour développer la notoriété d'une marque, d'un produit, d'un projet.

Il interagit avec les clients et les prospects. Il crée un réseau de prescripteurs (ou influenceurs) au service de son objectif. Il les incite à produire du contenu favorable à la marque. Il crée de l'animation virale (buzz) via des opérations marketing (débats, jeux, concours, réunion off line,...) nécessaires à la valorisation du contenu du site.

Il conduit le référencement du site via les réseaux sociaux et les ombres conversationnelles. Il est souvent amené à conduire les autres aspects du référencement (naturel comme payant), à mettre en place des indicateurs d'audience, à les analyser et proposer ou activer des opérations correctives.

Il possède une très bonne connaissance des plateformes communautaires et assure une veille technologique pour identifier leurs évolutions.

Il assure une veille concurrentielle (benchmarking).

Il est garant de l'identité numérique de l'entreprise ou des produits (e-réputation).

Les capacités attestées :

Définir et piloter la stratégie de communication sur le web de l'entreprise en lien avec les Directions Générales et Marketing.

Développer la notoriété positive de l'entreprise sur le web.

Attirer, fédérer et développer des communautés autour de produit, de la marque.

Animer et modérer ces communautés.

Fidéliser les internautes par des actions web marketing.

Créer et faire vivre des communautés : organiser des événements fédérateurs, faire remonter les remarques et suggestions des membres.

Identifier, solliciter et valoriser les bloggeurs influents pour la création de contenu positifs.

Définir des indicateurs (fréquentation, notoriété, de satisfaction...) pour suivre la vie de la communauté, produire des statistiques et des tableaux de bord.

Mettre en oeuvre les actions correctives.

Faire les reportings auprès de son (ou ses) responsable(s).

Signaler les bugs de fonctionnalité du site et veiller à la disponibilité de la plateforme.

Faire de la veille sur les plateformes émergentes et sur la gestion de communautés des organisations concurrentes.

Surveiller l'e-réputation et agir en cas de risque pour l'entreprise.

Identifier les médias sociaux qui s'expriment sur l'organisation.

Participer aux échanges et les modérer.

Créer la chartre d'utilisation de la communauté.

Faire respecter les règles éthiques.

Mettre en place et optimiser le référencement.

Créer et améliorer un site web ou un blog.

Rédiger des contenus.

Gérer la relation à distance entre l'organisation et les membres de la communauté (transmission de demande d'adhésion, abonnement, réclamation...).

Suivre et analyser les indicateurs de satisfaction et d'insatisfaction des internautes et proposer des axes d'amélioration.

Gérer l'historique et l'archivage des contenus produits par la communauté.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le "Community Manager" travaille soit comme indépendant (free-lance, conseil, consultant), soit en agence web, agences digitales marketing, agences de communication/de publicité, pôles de Community Manager (à l'instar des centres d'appel), éditeurs web, éditeurs de jeux vidéo, e-commerçants, e-entreprises (Pure Players), grande ou moyenne entreprises de tous secteurs.

Community Manager. Webmarketer. Responsable communication on-line. Responsable communication digitale. Rédacteur web.

Consultant en communication. Chargé d'étude média.

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

E1101 : Animation de site multimédia

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composantes de la certification :**

La certification s'organise autour de 3 composantes :

Des cas issus des situations professionnelles portant sur les 4 pôles d'activité du titre prouvant l'acquisition des compétences nécessaires à l'occupation des emplois visés.

Une appréciation du tuteur en entreprise.

Un projet de création d'un site web référencé.

La certification Community Manager est composée de 4 blocs de compétences décrits ci-après.

Chaque bloc de compétences est évalué en vue de la délivrance d'une certification partielle du titre.

La certification totale ainsi que chaque certification partielle peuvent aussi être obtenues par la Validation des Acquis de l'Expérience.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 19397 - Elaborer une stratégie de présence sur le web</p>	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux en fonction des objectifs de l'entreprise</li> <li>- Définir la stratégie d'audience et de référencement naturel et payant</li> <li>- Gérer une campagne publicitaire en ligne</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de cas portant sur le marketing stratégique : Elaborer une stratégie en cohérence avec les besoins spécifiques de l'entreprise.</li> <li>- Etude de cas sur la publicité en ligne : Elaborer une campagne publicitaire en ligne et en analyser les retombées</li> <li>- Etude de cas portant sur le référencement : Construire une campagne de référencement efficace basée sur la pertinence des mots-clés et la rédaction de contenus influent sur le référencement naturel.</li> </ul> <p><b>Sanction :</b></p> <p>La réussite aux épreuves de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 1 - validité 5 ans</p> <p>Pour l'obtention de la certification totale, validation d'une expérience professionnelle dans le métier sur production d'un dossier professionnel</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 19397 - Créer, fédérer et animer des communautés sur le web</p>	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des lieux d'échanges et de communication (forum, blogs...)</li> <li>- Développer le marketing viral</li> <li>- Recruter et fidéliser des membres pour la communauté</li> <li>- Qualifier des membres influents et des prescripteurs</li> <li>- Recueillir et diffuser les remarques et suggestions auprès de la communauté</li> <li>- Mettre en ligne des sujets permettant de susciter le partage et les débats</li> <li>- Gérer les retours des membres et gérer les espaces d'échanges de la communauté</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p>- Création d'un site web référencé (HTML ou CMS) : Créer un site et mettre en place la communication ciblées sur les réseaux sociaux. Mettre en place le référencement pour une vision optimale du site.</p> <p><b>Sanction :</b></p> <p>La réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 2 - validité 5 ans</p> <p>Pour l'obtention de la certification totale, validation d'une expérience professionnelle dans le métier sur production d'un dossier professionnel</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 19397 - Veiller à la bonne réputation numérique de l'organisation (e-reputation)	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler et optimiser l'identité numérique de l'entreprise (gestion de l'e-reputation)</li> <li>- Analyser les commentaires négatifs et produire des réponses adaptées</li> <li>- Gérer une crise communautaire et restaurer l'image de l'entreprise</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En lien avec le bloc 4 : Etude de cas portant sur le Community management : Mettre en place une stratégie social-média et en analyser les résultats</li> </ul> <p><b>Sanction :</b></p> <p>La réussite aux épreuves de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3 - validité 5 ans</p> <p>Pour l'obtention de la certification totale, validation d'une expérience professionnelle dans le métier sur production d'un dossier professionnel</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 19397 - Suivre et optimiser l'activité	<p><b>Compétences :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer la relation à distance entre l'organisation et les membres de la communauté</li> <li>- Contrôler la disponibilité de la plateforme ou du site et en optimiser les fonctionnalités</li> <li>- Organiser la veille sur la concurrence</li> <li>- Mesurer l'audience</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de cas portant sur le webmarketing : Bâtir une stratégie webmarketing (mise en place de systèmes de personnalisation et de fidélisation en ligne, ainsi que des outils de support clients sur internet)</li> </ul> <p><b>Sanction :</b></p> <p>La réussite aux épreuves de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3 - validité 5 ans</p> <p>Pour l'obtention de la certification totale, validation d'une expérience professionnelle dans le métier sur production d'un dossier professionnel</p>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	25% de représentants de l'Institut 25% de représentants de l'Administration 50% de professionnels exerçant dans la fonction ou expert
En contrat de professionnalisation	X	25% de représentants de l'Institut 25% de représentants de l'Administration 50% de professionnels exerçant dans la fonction ou expert
Par candidature individuelle	X	25% de représentants de l'Institut 25% de représentants de l'Administration 50% de professionnels exerçant dans la fonction ou expert

Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	25% de représentants de l'Institut 25% de représentants de l'Administration 50% de professionnels exerçant dans la fonction ou expert
---	---	---

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 09 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Community manager" avec effet au 01 août 2011, jusqu'au 09 août 2019.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

En moyenne 20 titulaires de la certification par an

##### Autres sources d'information :

information@ifocop.fr

www.ifocop.fr

##### Lieu(x) de certification :

IFOCOP

3 Rue du Caducée

94516 Rungis cedex

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

IFOCOP - 3 Rue du Caducée - 94516 Rungis cedex

IFOCOP Saint-Quentin-en-Yvelines (78) - 14 Avenue Gustave Eiffel, 78180 Montigny-le-Bretonneux

OPENCLASSROOMS - 7 Cité Paradis - 75010 Paris

##### Historique de la certification :