

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26206**

Intitulé

Community manager

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
AP Formation	Directeur

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 développe et assure la présence de la marque ou de l'entité sur les différentes plates-formes web. Son objectif principal est de fédérer les internautes autour de pôles d'intérêts communs (marque, produits, valeurs...) de renforcer leurs engagements. Il anime et informe la communauté (réseaux sociaux, blogs, forums, wiki...) en produisant des contenus très divers : articles, vidéos, images, concours, sondage, etc. En dernier lieu il propose des axes d'améliorations technique et fonctionnelle de la plateforme. Quand il a en charge la communication web, et la gestion de projet web, le community manager apparaît également sous les traits du social media manager.

Fonctions et activités principales :

Fonction 1 : Planification d'une stratégie de communication social média

Activité 1: Définition de la mission.

Activité 2 : conception et structuration d'un plan de communication Internet.

Activité 3 : Planification de mise en œuvre.

Fonction 2 : Organisation d'un processus de veille

Activité 1 : Organisation de la veille

Activité 2 : Gestion de la veille

Activité 3 : Gestion de l'e-réputation

Fonction 3 : Animation de la communication via les medias sociaux

Activité 1 : Travail sur les média sociaux.

Activité 2 : Conception et réalisation de messages spécifiques à Internet

Activité 3 : Solutionner des problèmes

Activité 4 : Gestion des canaux

Fonction 4 : Evaluation et amélioration de l'action de community management

Activité 1 : Mesure et évaluation

Activité 2 : Amélioration du processus et du suivi webmarketing.

Activité 3 : Gestion de la qualité

Les capacités attestées :

- Expliciter les valeurs et le territoire d'une marque.
- Identifier les canaux appropriés de création de valeur.
- Proposer un plan de communication.
- Comprendre et appliquer les principes de la gestion de projets.
- Contrôler les sources d'information.
- Améliorer son image de marque.
- Construire un résumé analytique
- Mettre en œuvre les règles de net étiquette
- Se conformer aux normes du web et utiliser l'ensemble de la chaîne graphique.
- Administrer le contenu d'un site web et déployer un espace sur une plate- forme de réseau social.
- Définir une politique de réponses adaptées aux besoins des différentes catégories d'utilisateurs.
- Analyser les comportements des participants à une activité collective, leurs intérêts et leurs motivations.
- Exploiter des résultats compilés pour vérifier l'atteinte des objectifs.
- Choisir les fournisseurs, les produits et les services en évaluant le rendement, le coût, l'opportunité et la qualité.

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

Tout type d'entreprises tournées vers le :

B2B (business to business): concerne les fournisseurs, les clients et partenaires.

Ce qui relève typiquement de la fonction sales/marketing.

B2C (business to consumer): concerne les clientes d'une même entreprise.

Ce qui relève de la fonction Marketing ou Commerciale

B2E (business-to-employee) : concerne les employés d'une même organisation.

Ce qui relève de la fonction ressources humaines

Community manager

Codes des fiches ROME les plus proches :

E1101 : Animation de site multimédia

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Evaluation N°1 : Le candidat devra décrire à partir d'un cas pratique un projet de communication et de développement de notoriété d'un site web.

Evaluation N°2 : Cas pratique à réaliser autour d'une mission de communication dans laquelle un plan stratégique et opérationnel est fourni.

Evaluation N°3 : A partir d'un cas pratique de site internet existant, le candidat devra réaliser tout le projet de communication.

Evaluation N°4 :

- Epreuve de synthèse : rédaction d'un dossier : A partir d'outils retraçant de manière chiffré les résultats d'actions de communication via un site internet et les médias sociaux le candidat devra réaliser un rapport de préconisations.

- Soutenance orale : devant les jurys : Durée : 45 minutes

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		5 personnes : - Le Directeur Pédagogique - 4 professionnels
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		5 personnes : - Le Directeur Pédagogique - 4 professionnels
En contrat de professionnalisation	X		5 personnes : - Le Directeur Pédagogique - 4 professionnels
Par candidature individuelle	X		5 personnes : - Le Directeur Pédagogique - 4 professionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X		5 personnes : - Le Directeur Pédagogique - 4 professionnels

	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 26 mai 2016 publié au Journal Officiel du 07 juin 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Community Manager" avec effet au 29 janvier 2013, jusqu'au 07 juin 2019.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an avec effet au 4 janvier 2019, jusqu'au 4 janvier 2020.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

AP FORMATION

Lieu(x) de certification :

AP Formation, 14 rue Pierre Bayle - 31100 TOULOUSE

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

AP FORMATION, 14 rue Pierre Bayle - 31100 Toulouse

AP FORMATION, rue Nicolas Louis Vauquelin - 31100 Toulouse

Gréa Montpellier Littoral - 717 avenue Jean Mermoz - 34060 Montpellier Cedex 02

Historique de la certification :