COMMUNICATION

Community management : animer ses communautés, publier et traiter les commentaires

Beaucoup d'organisations publient sur les réseaux sociaux sans ligne directrice : des contenus au coup par coup, un ton qui varie selon la personne qui publie, des commentaires laissés sans réponse et un message négatif qui prend de l'ampleur faute de réaction rapide. Cette journée de 7 heures couvre le métier au quotidien : définition d'une ligne éditoriale et d'un ton, construction d'un calendrier de publication, écriture de contenus adaptés à chaque réseau, animation de la communauté et traitement des commentaires y compris hostiles. Chaque participant repart avec un calendrier éditorial sur quatre semaines et une grille de réponse aux commentaires.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 980 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Chargés de communication assistants marketing et personnes reprenant la gestion des réseaux sociaux d'une organisation.

PRÉREQUIS
Utiliser à titre personnel ou professionnel au moins un réseau social

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir une ligne éditoriale et un ton applicables par plusieurs contributeurs
- Construire un calendrier de publication sur quatre semaines
- Adapter un même message aux formats propres à chaque réseau social
- Animer une communauté en suscitant et en relançant les échanges
- Traiter un commentaire critique selon un niveau de réponse défini à l'avance

03 Programme détaillé

M1 Poser la ligne éditoriale

- Ton sujets et répartition des rôles
- Définition des sujets portés et des sujets écartés
- Caractérisation du ton en exemples et contre-exemples
- Choix des réseaux selon les publics réellement présents
- Répartition des rôles entre contributeurs et validation
- Atelier : Chaque participant rédige la fiche de ligne éditoriale de son organisation.

M2 Produire et publier

- Calendrier formats et écriture
- Construction d'un calendrier de publication réaliste
- Écriture adaptée aux contraintes de chaque réseau
- Déclinaison d'un contenu unique en plusieurs formats
- Organisation d'une banque de contenus pour les périodes creuses
- Cas pratique : Un contenu long est décliné en trois publications pour trois réseaux différents.

M3 Animer et répondre

- Communauté commentaires et tension
- Techniques de relance et d'animation des échanges
- Grille de réponse selon le type de commentaire reçu
- Traitement d'un commentaire critique ou agressif
- Critères de signalement de masquage et d'escalade interne
- Mise en situation : Une série de commentaires négatifs arrive en rafale et chacun rédige ses réponses en temps limité.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 980 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr