L'AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMME DE FORMATION Certification Qualiopi en cours de préparation

Communication de Crise & E-réputation

FOR-MKT-M6-A · Marketing Digital & Communication

Protéger sa réputation en ligne et gérer les situations de crise

DURÉE
7 h

TARIF
450 € HT

PUBLIC
Entreprises & particuliers

DÉLAI D'ACCÈS
Accès sous 2 jours ouvrés après validation du besoin et des prérequis.

Tarifs indiqués « à partir de », hors devis spécifique et promotions. Prix HT, à partir de 2 participants. TVA 20 %.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les notions d'e-réputation, de réputation en ligne et de bad buzz
- Mettre en place une veille de l'e-réputation (marque, dirigeants, produits)
- Identifier les types de crises numériques et leurs mécanismes de propagation
- Préparer un dispositif de gestion de crise (cellule, rôles, procédures, messages types)
- Réagir de façon adaptée pendant une crise (canaux, ton, timing, transparence)
- Gérer l'après-crise : analyse, reconstruction de l'image, capitalisation

Public concerné

- Responsables marketing/communication et relation client
- Entrepreneurs, dirigeants et porte-parole d'organisations
- Community managers et toute personne exposée à la gestion de l'image en ligne

Prérequis

- Savoir utiliser un ordinateur, un navigateur web et les réseaux sociaux.
- Connaître les fondamentaux du marketing digital et des réseaux sociaux (modules 5.1 et 5.3 conseillés).
- Être impliqué dans la communication ou la gestion de l'image d'une organisation (un atout).
- Aucune compétence technique avancée n'est exigée.

Programme

THÉORIE Module Théorique — Comprendre l'e-réputation et la crise

Ce module définit l'e-réputation et ses enjeux (écosystème : avis, réseaux sociaux, médias, moteurs, IA), présente la veille et la mesure (outils, alertes, indicateurs, cartographie des parties prenantes), puis détaille la typologie des crises numériques (bad buzz, avis négatifs, fuite, polémique, usurpation, incident) et leurs mécanismes de propagation (amplification, influenceurs, médias). Il aborde la préparation (cellule de crise, rôles, procédures, messages types, arbres de décision), la réaction (canaux, ton, timing, transparence) et l'après-crise (analyse, reconstruction de l'image).

Objectif : savoir surveiller son e-réputation, préparer un dispositif de crise et communiquer efficacement avant, pendant et après une crise.

- Veille e-réputation et cartographie des parties prenantes.
- Typologie des crises et mécanismes de propagation.
- Préparation, réaction et reconstruction post-crise.

Évaluation : QCM sur les notions, exercice d'analyse d'un cas de crise réel.

Accueil & présentation	15 min	Présenter le programme, les objectifs et le déroulé. Présentation orale, support visuel (slides), tour de table.	
E-réputation & écosystème	45 min	Définitions, enjeux, écosystème (avis, réseaux, médias, moteurs, IA). Exposé interactif, exemples, échanges.	Questions orales ; QCM sur les notions.
Veille & mesure	45 min	Outils, alertes, indicateurs, cartographie des parties prenantes. Exposé, démonstration d'outils de veille (illustratif).	QCM sur la veille.
Typologie & propagation des crises	55 min	Bad buzz, avis, fuite, polémique, usurpation ; amplification, influenceurs, médias. Exposé, études de cas de crises réelles, analyse.	Exercice d'analyse d'un cas de crise.
Préparation, réaction & après-crise	40 min	Cellule, rôles, procédures, messages types ; canaux, ton, timing, transparence ; reconstruction. Exposé, modèles de procédures, arbres de décision.	QCM sur la gestion de crise.
Synthèse	10 min	Résumer les points clés et préparer l'atelier. Récapitulatif, feedback des participants.	QCM rapide de fin de module.

ATELIER **Atelier Pratique — Préparer et gérer une crise**

À partir d'une marque réelle ou d'un cas fil rouge, les participants mettent en place une veille e-réputation, construisent un dispositif de crise (cellule, rôles, procédure, messages types), puis participent à une simulation de gestion de crise en temps contraint (scénario de bad buzz). Ils réalisent enfin une analyse post-crise et un plan de reconstruction de l'image.

Objectif : repartir avec un plan de veille, un dispositif de crise opérationnel et l'expérience d'une simulation de gestion de crise.

- Travail possible sur une marque réelle.
- Construction d'un dispositif de crise complet.
- Simulation de gestion de crise en temps contraint.
- Analyse post-crise et plan de reconstruction.

Évaluation : production des livrables (plan de veille, dispositif de crise, réponses de crise, plan post-crise), restitution orale courte et revue collective.

Lancement de l'atelier	15 min	Présenter l'objectif et choisir son cas (réel ou fil rouge). Présentation, constitution des groupes.	
Plan de veille	40 min	Mettre en place une veille e-réputation. TP guidé, configuration d'alertes, indicateurs.	Livrable : plan de veille.
Dispositif de crise	50 min	Construire cellule, rôles, procédure et messages types. TP, modèle de dispositif, accompagnement.	Livrable : dispositif de crise.
Simulation de crise	50 min	Gérer une crise fil rouge en temps contraint (bad buzz). Jeu de rôle, scénario évolutif, réponses en direct.	Livrable : réponses de crise.
Post-crise & restitution	25 min	Analyser et bâtir un plan de reconstruction ; présenter. Grille d'analyse, plan post-crise, présentations, feedback.	Évaluation sommative : dispositif + simulation + QCM final.
Enquête de satisfaction	10 min	Recueillir la satisfaction à chaud. Questionnaire de satisfaction.	Enquête de satisfaction.

Modalités et moyens pédagogiques

Formation en présentiel dans nos locaux ou dans vos locaux, en groupe restreint. Alternance d’apports théoriques, d’ateliers pratiques et de mises en situation.

Matériel requis :

8 Go de Ram

Modalités d’évaluation

Évaluation des acquis en cours et en fin de formation, attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire.

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez-nous avant l’inscription pour étudier les aménagements nécessaires.

Financement

Devis ou convention de formation sur demande. La certification Qualiopi est en cours de préparation : l’éligibilité aux financements OPCO sera ouverte après son obtention.

Audit de certification prévu au T1 2027. Aucune éligibilité OPCO avant l’obtention.