

GESTION DE CRISE ET E-RÉPUTATION

Prévenir et gérer les situations sensibles en ligne afin de protéger l'image d'une organisation et maintenir une relation de confiance avec ses publics.

Durée : 7 heures

Public concerné

- Chargés de communication, community managers, managers, responsables marketing.
- Demandeurs d'emploi.

Prérequis

- Connaissance de base du digital et des réseaux sociaux.
- Maîtrise du français

Modalités

Présentiel, format mixte (adaptable selon les besoins)

Méthode pédagogique

Mises en situation, jeux de rôle, étude de cas et scénarios de crise.

Évaluation et validation

Production d'un plan de communication digitale complet (objectifs, cibles, plan d'actions, KPI, calendrier).

Financement

Formation éligible au CPF (Compte Personnel de Formation). Notre équipe peut vous aider dans vos démarches CPF.

Des prises en charges totales ou partielles sont possibles selon votre situation.

Une autre solution de financement sur mesure et adaptée pourra vous être proposé.

Objectifs opérationnels

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

- Identifier les risques et signaux faibles liés à l'e-réputation.
- Mettre en place une organisation de prévention et de veille.
- Répondre de manière professionnelle à des avis et commentaires sensibles.
- Appliquer un plan d'action en cas de crise digitale.

Contenu de la formation

Concevoir un plan de communication digitale

- Réaliser un diagnostic (cibles, positionnement, concurrence, canaux).
- Définir objectifs, audiences et messages clés.
- Choisir les canaux (réseaux sociaux, email, site, publicité).
- Construire une ligne éditoriale et un calendrier de communication.
- Définir les ressources, rôles, validation et budget.

Déployer et piloter les actions de communication

- Structurer un plan d'actions (campagnes, temps forts, contenus).
- Définir KPI et tableaux de suivi (portée, engagement, leads, trafic).
- Mettre en place des routines de pilotage (hebdo/mensuel).
- Tester et optimiser (formats, audiences, créas, messages).
- Produire un reporting et des recommandations.

Certification

Certificat de réalisation

Inscription

Formez-vous uniquement sur les compétences dont vous avez réellement besoin.



Enrichissez votre parcours avec les modules complémentaires :



RGPD & conformité



IA : structurer des messages de crise, réponses sensibles et FAQ



Accompagnement post-formation