

# 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

Analyse d'un plan média et proposition d'arbitrage publicitaire.

## 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

### Gérer les interactions sensibles et les situations de crise :

- Cartographier les risques (bad buzz, avis négatifs, incidents internes).
- Mettre en place une veille (mots-clés, mentions, avis).
- Construire une charte de réponse (ton, délais, escalade).
- Traiter commentaires difficiles (désamorcer, recadrer, escalader).
- Définir un plan de gestion de crise (rôles, messages, validation, preuves).

## Certification

Attestation de compétences

## 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

