

Gestion des crises de réputation et de communication à l'ère des réseaux sociaux

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-crises-de-reputation-et-de-communication-a-lere-des-reseaux-sociaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
GRC62

CATÉGORIE
Communication et Gestion de Crise

Afrique Formation

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les mécanismes des crises de réputation
- ✔ Détecter les signaux précurseurs d’une crise médiatique
- ✔ Élaborer un plan efficace de communication de crise
- ✔ Gérer les situations sensibles sur les réseaux sociaux
- ✔ Maîtriser les relations avec les médias et les parties prenantes
- ✔ Préserver l’image et la crédibilité de l’organisation
- ✔ Utiliser les outils de veille et de suivi de la e-réputation
- ✔ Réagir avec rapidité, cohérence et transparence face à une crise
- ✔ Restaurer durablement la confiance après une crise
- ✔ Renforcer la résilience communicationnelle de l’organisation

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs et responsables de la communication
- ✔ Responsables des relations publiques et institutionnelles
- ✔ Community managers et social media managers
- ✔ Responsables marketing et communication digitale
- ✔ Dirigeants d’entreprise et porte-parole
- ✔ Responsables RSE et affaires publiques
- ✔ Chargés de communication des administrations publiques
- ✔ Journalistes et attachés de presse
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion de l’image, de la réputation ou de la communication de crise

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA RÉPUTATION ET DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Compréhension des concepts d’image, de réputation et de e-réputation
- Identification des principales causes des crises de réputation
- Enjeux stratégiques de la communication à l’ère des réseaux sociaux

2 / VEILLE MÉDIATIQUE ET DÉTECTION PRÉCOCE DES CRISES

- Mise en place d’un dispositif de veille digitale
- Surveillance des médias, réseaux sociaux et plateformes d’avis
- Détection des signaux faibles et des risques émergents

3 / ÉLABORATION D’UN PLAN DE GESTION DE CRISE

- Construction d’un plan de communication de crise
- Définition des rôles, responsabilités et procédures d’escalade
- Constitution et organisation de la cellule de crise

4 / STRATÉGIES DE COMMUNICATION EN SITUATION DE CRISE

- Choix des messages et des canaux de communication
- Communication avec les médias, les parties prenantes et le public
- Gestion de la transparence, de la réactivité et de la crédibilité

Afrique Formation

5 / GESTION DES CRISES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Réponse aux bad buzz, campagnes de dénigrement et désinformation
- Modération des commentaires et gestion des communautés
- Adaptation de la communication aux différentes plateformes sociales

6 / RELATIONS AVEC LES MÉDIAS ET LES PARTIES PRENANTES

- Préparation des porte-parole et des interviews
- Communication avec les collaborateurs, clients, partenaires et autorités
- Coordination des prises de parole institutionnelles

7 / ASPECTS JURIDIQUES ET ÉTHIQUES DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Gestion des risques juridiques liés à la communication
- Protection de la réputation et de la marque
- Respect des obligations légales et des règles éthiques

8 / RECONSTRUCTION DE L'IMAGE ET RESTAURATION DE LA CONFIANCE

- Mise en œuvre d'un plan de redressement de la réputation
- Communication post-crise et retour d'expérience
- Renforcement durable de la confiance des parties prenantes

9 / OUTILS NUMÉRIQUES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Utilisation des outils de social listening et d'analyse de réputation
- Suivi des indicateurs de perception et d'engagement
- Mesure de l'efficacité des actions de communication

10 / CAS PRATIQUES ET SIMULATIONS DE CRISE

- Simulation d'une crise virale sur les réseaux sociaux
- Élaboration d'une stratégie de réponse en temps réel

Afrique Formation

- Analyse de cas réels et recommandations d’amélioration

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

16 au 20 Nov. 2026	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés