
Programme de Formation

Brand Safety, réputation et gestion de crise digitale

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels de la communication et du marketing souhaitant sécuriser leur image en ligne et savoir réagir efficacement :

- Directeurs et responsables communication
- Community managers et social media managers
- Agences de communication et RP
- Responsables marketing et relations publiques



Objectifs pédagogiques

Cette formation permet de renforcer la maîtrise de l'e-réputation et la réactivité face aux crises digitales. Elle vise à :

- Comprendre les enjeux de la Brand Safety et de la réputation numérique.
- Identifier les menaces réputationnelles (fake news, usurpation, bad buzz, dénigrement).
- Mettre en place une veille médias et réseaux sociaux performante.
- Appliquer les bonnes pratiques d'analyse et de gestion de crise en ligne.
- Coordonner les actions de communication, de modération et de réponse publique.
- Assurer la conformité RGPD et la traçabilité des actions de veille et d'alerte.



Description

La réputation en ligne est devenue un actif stratégique. Cette formation aide les professionnels de la communication et du marketing à surveiller l'image de leur marque, détecter les signaux faibles de crise et réagir rapidement face à un bad buzz, une attaque réputationnelle ou une désinformation. Les participants apprennent à utiliser les outils de veille numérique et d'OSINT pour cartographier les risques, qualifier les sources, suivre les influenceurs et construire un dispositif de réponse adapté. L'accent est mis sur la coordination entre communication, juridique et direction en situation sensible, dans le respect du cadre légal et déontologique.

Durée :

- Format standard : 1 jour (7 heures) – méthodologie, étude de cas, exercices de veille et de gestion de crise simulée.
- Option approfondie : 2 jours (14 heures) – ajout d'un module complet sur la stratégie de réputation digitale, la cartographie d'influence et les outils d'analyse automatisée.

Ce module est cumulable avec l'ensemble des modules composant la formation A1.



Prérequis

- Accès ouvert aux salariés, indépendants ou demandeurs d'emploi.



- Entretien téléphonique préalable pour valider les besoins et les prérequis.
- Délai d'accès : 10 à 30 jours selon financement et disponibilités.



Modalités pédagogiques

La formation s'appuie sur une approche active et variée :

- Alternance d'exposés, de démonstrations d'outils et d'exercices d'analyse de cas réels.
- Études de cas tirées d'incidents réputationnels récents (entreprises, personnalités, marques).
- Simulation d'une gestion de crise digitale : cellule de communication, veille en temps réel, rédaction d'un communiqué.
- Débriefing collectif et restitution des plans d'action.

Le formateur adopte une démarche participative, encourageant les interactions, les retours d'expérience et les questionnements pour enrichir les apprentissages.



Moyens et supports pédagogiques

Les participants auront accès à :

- Support de formation numérique et fiches pratiques (procédures, checklist, modèles de messages).
- Démonstrations d'outils de veille.
- Templates : fiche de suivi d'incident, grille de réponse, plan de communication de crise.
- Accès à un espace partagé pour les ressources et exercices post-formation.

Un forum en ligne ou un groupe d'échanges pourra être mis en place pour prolonger les discussions après la formation et encourager la dynamique de groupe.



Modalités d'évaluation et de suivi

L'évaluation des connaissances s'appuie sur :

- Évaluation diagnostique en amont (maturité digitale et pratiques de veille).
- Évaluation continue via les ateliers et mises en situation.
- Étude de cas finale : gestion d'une crise digitale simulée et plan de réponse argumenté.
- Quiz de validation des connaissances légales (CNIL, RGPD, diffamation, e-réputation).
- Attestation de formation et bilan individuel de progression.