



War room digitale : simulation immersive de crise cyber-réputationnelle

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/war-room-digitale-simulation-immersive-de-crise-cyber-reputationnelle>

🕒 DURÉE
10 jours (70h)

📌 RÉFÉRENCE
COM174

📁 CATÉGORIE
**Communication de
Crise et Gestion
Réputationnelle**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les mécanismes et spécificités d'une crise cyber-réputationnelle
- ✓ Savoir détecter rapidement les signaux faibles annonciateurs d'une crise numérique
- ✓ Mettre en place et organiser efficacement une War Room de crise
- ✓ Définir clairement les rôles, responsabilités et circuits de décision
- ✓ Évaluer rapidement la gravité, la portée et les impacts d'un incident
- ✓ Structurer la collecte, la vérification et la circulation de l'information
- ✓ Élaborer une stratégie de réponse adaptée aux premières heures de la crise
- ✓ Construire des messages de crise cohérents, rapides et crédibles
- ✓ Gérer efficacement les réseaux sociaux, médias et parties prenantes
- ✓ Coordonner les équipes Communication, IT, Juridique, Direction et métiers
- ✓ Prendre des décisions pertinentes sous forte contrainte de temps et d'incertitude
- ✓ Développer les réflexes nécessaires à la gestion d'une crise cyber-réputationnelle
- ✓ Organiser la sortie de crise et restaurer durablement la confiance
- ✓ Transformer les enseignements de la simulation en plan concret d'amélioration de la résilience

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs de Communication et responsables Communication Corporate
- ✓ Chief Communications Officers (CCO)
- ✓ Responsables Communication de crise
- ✓ Responsables Réputation et Corporate Reputation
- ✓ Community Managers et Social Media Managers
- ✓ Responsables Relations Presse et Media Relations
- ✓ Chief Information Security Officers (CISO) et responsables cybersécurité
- ✓ Responsables IT et Digital
- ✓ Risk Managers et responsables gestion des risques
- ✓ Responsables Juridiques et Compliance
- ✓ Responsables Relations Clients et Customer Experience
- ✓ Directeurs Généraux et membres des Comités de Direction
- ✓ Responsables Continuité d'Activité et Crisis Managers
- ✓ Consultants en communication de crise, cybersécurité et gestion des risques



Programme détaillé

1 / Comprendre les mécanismes d'une crise cyber-réputationnelle

- Identifier les différents scénarios : fuite de données, piratage, usurpation, bad buzz et campagne de dénigrement
- Comprendre la propagation d'une crise sur les réseaux sociaux et médias numériques
- Évaluer les impacts potentiels sur l'image, les clients, les collaborateurs et les partenaires

2 / Mettre en place une War Room de crise

- Définir la cellule de crise, les rôles et les responsabilités
- Organiser les circuits de décision et d'escalade
- Mettre en place les outils de coordination, de documentation et de suivi en temps réel

3 / Détecter et qualifier les signaux faibles

- Surveiller mentions, hashtags, commentaires, médias et communautés en ligne
- Identifier les signaux annonciateurs d'une crise
- Évaluer rapidement volume, portée, tonalité et niveau de menace

4 / Analyser un scénario de crise en temps réel

- Reconstituer la chronologie des événements
- Identifier l'origine, les faits établis et les informations non vérifiées
- Distinguer incident technique, crise communicationnelle et crise réputationnelle

5 / Évaluer l'impact et le niveau de criticité

- Mesurer l'impact potentiel sur réputation, activité et confiance
- Classer la crise selon différents niveaux de gravité
- Déterminer les seuils nécessitant une escalade vers la Direction Générale

6 / Organiser la collecte et la validation de l'information

- Centraliser les informations provenant des équipes IT, communication, juridique et métiers
- Vérifier les faits avant toute prise de parole publique
- Mettre en place une source de vérité partagée pendant la crise

7 / Élaborer la stratégie de réponse immédiate

- Définir les priorités des premières minutes et premières heures
- Choisir entre surveillance, réponse, publication ou prise de parole officielle
- Éviter les erreurs susceptibles d'amplifier la crise

8 / Construire les messages de crise

- Rédiger un holding statement adapté à la situation
- Construire messages clés, éléments de langage et FAQ
- Adapter le discours aux clients, collaborateurs, médias, partenaires et autorités

9 / Gérer les réseaux sociaux pendant la crise

- Répondre aux commentaires et publications sensibles
- Identifier les contenus nécessitant une intervention immédiate
- Coordonner Community Management, communication corporate et Direction

10 / Gérer les médias et les parties prenantes

- Préparer les réponses aux journalistes et demandes externes
- Organiser les porte-paroles et règles de prise de parole
- Maintenir une communication cohérente sur l'ensemble des canaux

11 / Coordonner Communication, IT, Juridique et Direction

- Définir les responsabilités entre équipes techniques et communication
- Assurer la cohérence entre remédiation technique et communication publique
- Gérer les contraintes juridiques, réglementaires et contractuelles

12 / Piloter la simulation immersive de War Room

- Travailler sur un scénario évolutif avec informations contradictoires et événements successifs
- Prendre des décisions sous contrainte de temps
- Évaluer coordination, rapidité, qualité des décisions et cohérence des communications

13 / Gérer l'après-crise et restaurer la confiance

- Organiser la communication de sortie de crise
- Mettre en place des actions de réparation et de reconquête de la confiance
- Transformer les enseignements de la crise en mesures préventives

14 / Réaliser le retour d'expérience et renforcer le dispositif

- Débriefing des décisions prises pendant la simulation
- Identifier les forces, faiblesses et points de rupture du dispositif
- Construire un plan d'amélioration continue de la résilience cyber-réputationnelle

🔗 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

 30 Nov. au 11 Déc. 2026

 Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 13/10/2026 — Réf : COM174

Maroc Performance — Tous droits réservés