



Pilotage de la e-réputation et veille digitale stratégique en temps réel

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/pilotage-de-la-e-reputation-et-veille-digitale-strategique-en-temps-reel>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
COM177

 CATÉGORIE
**Réseaux Sociaux et
Communication
Digitale**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les mécanismes et les enjeux de la e-réputation.
- ✓ Réaliser un audit complet de l'image numérique d'une organisation.
- ✓ Mettre en place un dispositif de veille digitale stratégique en temps réel.
- ✓ Identifier les sources, mots-clés et signaux pertinents à surveiller.
- ✓ Maîtriser les principes du social listening et du monitoring digital.
- ✓ Analyser les conversations, tendances et perceptions exprimées en ligne.
- ✓ Détecter rapidement les signaux faibles et les risques réputationnels.
- ✓ Réagir efficacement aux avis négatifs, critiques et situations de bad buzz.
- ✓ Construire une stratégie de protection et de valorisation de l'image numérique.
- ✓ Exploiter l'IA et les outils digitaux pour accélérer l'analyse des informations.
- ✓ Transformer la veille digitale en véritable intelligence stratégique.
- ✓ Construire des tableaux de bord et suivre les KPI de e-réputation.

POUR QUI ?

- ✓ Responsables Communication
- ✓ Responsables Marketing et Digital
- ✓ Community Managers et Social Media Managers
- ✓ Responsables Communication de crise
- ✓ Responsables Relations Publiques et Relations Presse
- ✓ Directeurs Marketing et Directeurs Communication
- ✓ Responsables E-commerce et Expérience Client
- ✓ Brand Managers et Brand Strategists
- ✓ Responsables de la veille stratégique et concurrentielle
- ✓ Dirigeants et cadres souhaitant protéger leur image professionnelle
- ✓ Consultants en communication, marketing et transformation digitale
- ✓ Agences de communication et agences digitales
- ✓ Responsables de la réputation et de l'influence des marques
- ✓ Professionnels souhaitant intégrer l'IA et le social listening dans leurs dispositifs de veille



Programme détaillé

1 / Comprendre les Enjeux de la E-Réputation

- Identifier les composantes de l'image numérique d'une entreprise, d'une marque ou d'un dirigeant.
- Comprendre l'impact des avis, commentaires, médias, réseaux sociaux et moteurs de recherche.
- Évaluer les risques et opportunités liés à la réputation en ligne.

2 / Réaliser un Audit de E-Réputation

- Cartographier les différentes sources de visibilité et de perception en ligne.
- Identifier les contenus positifs, négatifs, sensibles ou potentiellement préjudiciables.
- Établir un état des lieux de la réputation et définir les priorités d'action.

3 / Mettre en Place une Veille Digitale en Temps Réel

- Identifier les mots-clés, expressions, marques, dirigeants et sujets à surveiller.
- Organiser la collecte et le suivi des informations provenant du web et des réseaux sociaux.
- Définir des alertes permettant de détecter rapidement les nouveaux contenus et mentions.

4 / Maîtriser les Outils de Social Listening et de Monitoring

- Sélectionner les outils adaptés aux objectifs de veille et au volume de données.
- Suivre les mentions, conversations, hashtags, avis et signaux émergents.
- Centraliser les informations pour faciliter leur analyse et leur exploitation.

5 / Analyser les Conversations et le Sentiment en Ligne

- Identifier les tendances, sujets récurrents et perceptions associées à la marque.
- Distinguer les critiques isolées des véritables signaux de risque réputationnel.
- Exploiter l'analyse sémantique et les technologies d'IA pour accélérer l'interprétation des données.

6 / Détecter les Risques et les Crises Réputationnelles

- Identifier les signaux faibles pouvant annoncer une crise digitale.
- Évaluer la portée, la vitesse de propagation et la gravité d'une controverse.
- Mettre en place des niveaux d'alerte et des procédures d'escalade.

7 / Réagir Efficacement aux Avis, Critiques et Bad Buzz

- Construire des réponses rapides, professionnelles et cohérentes.
- Adapter la réponse selon le type d'interlocuteur, le canal et la gravité de la situation.
- Éviter les erreurs de communication susceptibles d'amplifier une crise.

8 / Construire une Stratégie de Protection et de Valorisation de l'Image

- Développer une présence digitale cohérente et crédible.
- Renforcer les contenus positifs et les preuves de confiance autour de la marque.
- Mettre en place une stratégie de réputation durable sur les moteurs de recherche et les réseaux sociaux.

9 / Transformer la Veille Digitale en Intelligence Stratégique

- Transformer les données collectées en informations directement exploitables.
- Identifier les tendances du marché, les attentes clients et les mouvements des concurrents.
- Utiliser la veille pour anticiper les opportunités, menaces et évolutions de l'environnement.

10 / Piloter la E-Réputation avec des KPI et un Tableau de Bord

- Définir les indicateurs : volume de mentions, sentiment, portée, engagement et évolution de la visibilité.
- Construire un tableau de bord de veille et de réputation en temps réel.

- Mettre en place un processus d'amélioration continue et de reporting auprès de la direction.

🧠 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

📅 19 au 23 Oct. 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 12/10/2026 — Réf : COM177

Maroc Performance — Tous droits réservés