

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

Maroc Performance

🎯 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.

Maroc Performance

👥 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

Maroc Performance



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

Maroc Performance

- 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.

Maroc Performance

- 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

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

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

Maroc Performance — Tous droits réservés