



LeadOn

# Communiquer en cas de crise : l'e-réputation

1 jours

Public : Elus locaux, collaborateurs d'élus, agents territoriaux, DGS

## Objectifs

- Adapter rapidement sa communication face au « fake news et bad buzz »
- Sécuriser sa e-réputation
- Anticiper et planifier sa communication de crise pour plus d'efficience le moment venu



LeadOn

# Communiquer en cas de crise : Programme

- L'e-réputation

- Définition
- Les enjeux et le référencement naturel
- Différencier e-reputation, identité numérique et collective

- Veille de l e-reputation

- Prévenir les risques avec des recueils d'informations
- Les outils, l'organisation et la gestion de l e-reputation

- Anticiper la crise

- Identifier les parties prenantes et leurs réactions possibles en situation de crise
- Répartir les rôles de chacun et créer un réseau d'intervenant : porte-parole, coordinateur, médiateur ...
- Etat des lieux des crises possibles et anticipation des messages à délivrer



LeadOn

# Communiquer en cas de crise : Programme

- En temps de crise
  - Identifier les détracteurs et leurs profils
  - Comprendre les attaques, adapter son message
- Stratégie pour sortir de la crise
  - Mise en place réseau intervenant pour organiser le projet de communication
  - La législation sur le droit du numérique
- L'après crise
  - Etablir un bilan : réactivé, messages délivrés, conséquences, pièges à éviter
  - Mise en place tableau de bord
  - Faire des préconisations