

Communication de crise sur les réseaux sociaux

Faire face au bad buzz sur les réseaux sociaux

2 jours (14 heures)

Initiation

Présentiel ou classe à distance

à partir de

1700 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 08/10/2026. Document téléchargé le 09/10/2026.

Faut-il répondre à un commentaire négatif, prendre la parole face à une polémique ou activer un dispositif de crise ? Sur les réseaux sociaux, la justesse de la réaction dépend d'abord de la qualité du diagnostic : vérifier les faits, comprendre les préoccupations et mesurer l'ampleur de la mobilisation.

Études de cas et simulations rythment cette formation du CFPJ pour vous entraîner à **anticiper les risques de réputation et décider d'une réponse adaptée**. Vous préparerez vos circuits d'alerte, travaillerez vos messages et vos règles de modération, puis testerez vos réflexes dans une situation évolutive. Une place sera également consacrée au suivi des engagements et au retour d'expérience, pour renforcer votre dispositif au-delà de l'urgence.

Objectifs

- Définir ce qu'est le bad buzz, d'où il peut provenir
- Identifier les stratégies à adopter pour bien répondre à une crise sur les réseaux sociaux
- Mettre en place des process en amont des crises et comprendre comment réagir lorsque la crise survient

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Définir ce qu'est un bad buzz et être en mesure de répondre à cette typologie de crise typique des réseaux sociaux.

À qui s'adresse cette formation ?

Professionnels de la communication, du marketing et des médias.

Prérequis

Pratique régulière des réseaux sociaux.

Programme

1 Pendant votre formation

Communication de crise sur les réseaux sociaux

Comprendre les risques de réputation sur les réseaux sociaux

- Distinguer les leviers de présence des marques : publications organiques, contenus sponsorisés, influence et contenus des utilisateurs.
- Identifier les attentes des publics : écoute, cohérence, transparence et qualité des réponses.
- Distinguer commentaire négatif, polémique, mobilisation collective et crise de réputation.
- Repérer les origines possibles : expérience client, prise de parole, campagne, partenariat ou incident interne.
- Analyser les mécanismes d'amplification entre communautés, créateurs de contenus et médias.
- Évaluer les conséquences possibles sur la confiance, l'activité et les relations avec les parties prenantes.

Exercice pratique : comparer plusieurs controverses et identifier leur déclencheur, leurs relais et leur évolution. Qualifier la gravité de chaque situation et justifier la nécessité d'une réponse.

Anticiper et préparer son dispositif de crise

- Cartographier les sujets sensibles et construire des scénarios de risque.
- Organiser une veille et définir les signaux nécessitant une alerte.
- Clarifier les rôles : communication, community management, direction, service client et fonctions expertes.
- Préparer les circuits de décision et de validation pour répondre rapidement.
- Formaliser une politique de modération distinguant critique, provocation, harcèlement et menace.
- Préparer des messages d'attente, des questions-réponses et des modalités de contact.
- Définir les conditions de maintien, d'adaptation ou de suspension des publications programmées.

Exercice pratique : construire une fiche réflexe pour un scénario sensible : signaux d'alerte, interlocuteurs, premières vérifications, circuit de validation et message d'attente.

Analyser la situation et choisir sa réponse

- Vérifier les faits, l'origine des publications et la chronologie des événements.
- Évaluer l'ampleur, la vitesse de diffusion et les préoccupations exprimées.
- Distinguer les faits établis, les accusations et les informations encore incertaines.
- Choisir entre réponse individuelle, prise de parole publique, correction ou surveillance.
- Adapter le ton et le niveau de détail à la situation.
- Désigner un porte-parole légitime et coordonner les réponses entre les canaux.
- Reconnaître les difficultés avérées, expliquer les actions engagées et éviter les engagements impossibles à tenir.
- Modérer selon des règles explicites, sans supprimer une critique au seul motif qu'elle est négative.

Exercice pratique : participer à une simulation de crise alimentée par des publications successives. Analyser les nouveaux éléments, décider des actions et rédiger les réponses adaptées à chaque étape.

Suivre la crise et tirer les enseignements

- Observer l'évolution des conversations et la reprise des messages.
- Ajuster la réponse selon les faits nouveaux et les retours des publics.
- Informer les équipes et assurer la cohérence des prises de parole.
- Communiquer sur les suites concrètes et les mesures correctives.
- Organiser un retour d'expérience : décisions, délais, coordination et résultats.
- Mettre à jour les procédures, les messages et les besoins de formation.

Exercice pratique : réaliser le bilan de la simulation et proposer trois améliorations du dispositif. Préparer une communication de suivi présentant les actions engagées.

Tout au long de la formation : études de cas, analyses de prises de parole et mises en situation pour éprouver ses décisions et ses réflexes.

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Intervenants

Ambre FRANDSEN

Brand Content Manager. Social
Media Manager Senior.
Consultante et formatrice en
communication digitale.
Journaliste.

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#)

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

Détails de la session

Du 27 mai 2027 au 28 mai 2027 (2 jours / 14 heures)

Paris

Du 27 mai 2027 au 28 mai 2027 Paris

- 27 mai 2027 9h00 – 17h30
- 28 mai 2027 9h00 – 17h30