ANTICIPER LES RISQUES, GÉRER LES CRISES

E-réputation : surveiller les mentions, répondre aux avis et protéger son image

Un avis négatif reste visible longtemps et pèse sur les décisions des clients comme des candidats. La plupart des entreprises découvrent ces contenus par hasard et souvent trop tard. Les réponses sont alors improvisées par la personne disponible ce jour là et alimentent parfois la polémique. Cette formation de 14 heures installe une pratique de veille et une méthode de réponse. Les participants mettent en place leur dispositif de surveillance analysent les contenus publiés sur leur organisation puis s'entraînent à répondre aux avis et aux commentaires. La dernière demi journée porte sur les contenus à produire pour occuper le terrain.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Dirigeants de petites structures chargés de communication community managers et responsables de la relation client.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Mettre en place une veille des mentions de son organisation en ligne
- Analyser les avis et les commentaires publiés sur ses espaces
- Rédiger une réponse publique à un avis négatif sans envenimer l'échange
- Distinguer les contenus relevant d'un signalement de ceux appelant une réponse
- Produire des contenus qui améliorent durablement les résultats de recherche

03 Programme détaillé

M1 Savoir ce qui se dit

- Veille outils et périmètre
- Définition du périmètre à surveiller
- Paramétrage des alertes et des outils de veille
- Suivi des avis des forums et des réseaux sociaux
- Organisation de la remontée des alertes en interne
- Atelier : Chaque participant paramètre sa veille et relève les mentions du jour.

M2 Analyser les contenus

- Avis commentaires et résultats de recherche
- Lecture des résultats de recherche sur le nom de l'entreprise
- Analyse quantitative et qualitative des avis
- Repérage des sujets de mécontentement récurrents
- Distinction entre avis authentique et contenu suspect
- Cas pratique : Le groupe dresse le bilan de réputation en ligne d'une entreprise fictive.

M3 Répondre publiquement

- Ton délais et formulations
- Règles de réponse aux avis négatifs
- Délais de réaction selon la plateforme
- Formulations qui apaisent et formulations qui enveniment
- Passage en échange privé lorsque c'est nécessaire
- Mise en situation : Chaque participant répond en direct à trois avis négatifs soumis par le groupe.

M4 Occuper le terrain

- Contenus signalements et prévention
- Production de contenus qui remontent dans les résultats de recherche
- Sollicitation d'avis auprès des clients satisfaits
- Procédures de signalement des contenus abusifs
- Passage de relais vers la cellule de crise
- À retenir : Une réputation en ligne se construit surtout les jours où rien ne se passe.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr