

War room digitale : simulation immersive de crise cyber-réputationnelle

Lien : https://maroc-performance.com/formation/war-room-digitale-simulation-immersive-de-crise-cyber-reputationnelle

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
COM174

CATÉGORIE
Communication de Crise et Gestion Réputationnelle

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les mécanismes et spécificités d’une crise cyber-réputationnelle
- Savoir détecter rapidement les signaux faibles annonciateurs d’une crise numérique
- Mettre en place et organiser efficacement une War Room de crise
- Définir clairement les rôles, responsabilités et circuits de décision
- Évaluer rapidement la gravité, la portée et les impacts d’un incident
- Structurer la collecte, la vérification et la circulation de l’information
- Élaborer une stratégie de réponse adaptée aux premières heures de la crise
- Construire des messages de crise cohérents, rapides et crédibles
- Gérer efficacement les réseaux sociaux, médias et parties prenantes
- Coordonner les équipes Communication, IT, Juridique, Direction et métiers
- Prendre des décisions pertinentes sous forte contrainte de temps et d’incertitude
- Développer les réflexes nécessaires à la gestion d’une crise cyber-réputationnelle
- Organiser la sortie de crise et restaurer durablement la confiance
- Transformer les enseignements de la simulation en plan concret d’amélioration de la résilience

Maroc Performance

👥 POUR QUI ?

- Directeurs de Communication et responsables Communication Corporate
- Chief Communications Officers (CCO)
- Responsables Communication de crise
- Responsables Réputation et Corporate Reputation
- Community Managers et Social Media Managers
- Responsables Relations Presse et Media Relations
- Chief Information Security Officers (CISO) et responsables cybersécurité
- Responsables IT et Digital
- Risk Managers et responsables gestion des risques
- Responsables Juridiques et Compliance
- Responsables Relations Clients et Customer Experience
- Directeurs Généraux et membres des Comités de Direction
- Responsables Continuité d’Activité et Crisis Managers
- Consultants en communication de crise, cybersécurité et gestion des risques

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les mécanismes d’une crise cyber-réputationnelle

- Identifier les différents scénarios : fuite de données, piratage, usurpation, bad buzz et campagne de dénigrement
- Comprendre la propagation d’une crise sur les réseaux sociaux et médias numériques
- Évaluer les impacts potentiels sur l’image, les clients, les collaborateurs et les partenaires

2 / Mettre en place une War Room de crise

- Définir la cellule de crise, les rôles et les responsabilités
- Organiser les circuits de décision et d’escalade
- Mettre en place les outils de coordination, de documentation et de suivi en temps réel

3 / Détecter et qualifier les signaux faibles

- Surveiller mentions, hashtags, commentaires, médias et communautés en ligne
- Identifier les signaux annonciateurs d’une crise
- Évaluer rapidement volume, portée, tonalité et niveau de menace

4 / Analyser un scénario de crise en temps réel

- Reconstituer la chronologie des événements
- Identifier l’origine, les faits établis et les informations non vérifiées
- Distinguer incident technique, crise communicationnelle et crise réputationnelle

5 / Évaluer l’impact et le niveau de criticité

Maroc Performance

- Mesurer l’impact potentiel sur réputation, activité et confiance
- Classer la crise selon différents niveaux de gravité
- Déterminer les seuils nécessitant une escalade vers la Direction Générale

6 / Organiser la collecte et la validation de l’information

- Centraliser les informations provenant des équipes IT, communication, juridique et métiers
- Vérifier les faits avant toute prise de parole publique
- Mettre en place une source de vérité partagée pendant la crise

7 / Élaborer la stratégie de réponse immédiate

- Définir les priorités des premières minutes et premières heures
- Choisir entre surveillance, réponse, publication ou prise de parole officielle
- Éviter les erreurs susceptibles d’amplifier la crise

8 / Construire les messages de crise

- Rédiger un holding statement adapté à la situation
- Construire messages clés, éléments de langage et FAQ
- Adapter le discours aux clients, collaborateurs, médias, partenaires et autorités

9 / Gérer les réseaux sociaux pendant la crise

- Répondre aux commentaires et publications sensibles
- Identifier les contenus nécessitant une intervention immédiate
- Coordonner Community Management, communication corporate et Direction

10 / Gérer les médias et les parties prenantes

- Préparer les réponses aux journalistes et demandes externes
- Organiser les porte-paroles et règles de prise de parole
- Maintenir une communication cohérente sur l’ensemble des canaux

Maroc Performance

11 / Coordonner Communication, IT, Juridique et Direction

- Définir les responsabilités entre équipes techniques et communication
- Assurer la cohérence entre remédiation technique et communication publique
- Gérer les contraintes juridiques, réglementaires et contractuelles

12 / Piloter la simulation immersive de War Room

- Travailler sur un scénario évolutif avec informations contradictoires et événements successifs
- Prendre des décisions sous contrainte de temps
- Évaluer coordination, rapidité, qualité des décisions et cohérence des communications

13 / Gérer l’après-crise et restaurer la confiance

- Organiser la communication de sortie de crise
- Mettre en place des actions de réparation et de reconquête de la confiance
- Transformer les enseignements de la crise en mesures préventives

14 / Réaliser le retour d’expérience et renforcer le dispositif

- Débriefer les décisions prises pendant la simulation
- Identifier les forces, faiblesses et points de rupture du dispositif
- Construire un plan d’amélioration continue de la résilience cyber-réputationnelle

Maroc Performance

⚗ 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

30 Nov. au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
18 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 16 Juil. 2027	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

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance