

Formation : Détecter et piloter une crise à l'ère de l'intelligence artificielle

Repérage des signaux, modération et aide à la décision grâce à l'IA générative et prédictive.

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. MDB

NEW

L'accélération des flux d'information, la viralité des réseaux sociaux et l'émergence de l'intelligence artificielle transforment profondément la gestion des crises. Les organisations doivent aujourd'hui détecter plus tôt les signaux faibles, coordonner leurs réponses plus rapidement et préserver leur réputation dans des environnements numériques complexes. Cette formation permet d'intégrer concrètement les outils d'IA dans les dispositifs de veille, de modération et de pilotage de crise tout en maîtrisant les risques juridiques, éthiques et organisationnels associés.

Objectifs pédagogiques

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

- ✓ Identifier les différentes typologies de crises et évaluer leur niveau de gravité à l'aide d'une méthodologie structurée
- ✓ Configurer un dispositif de veille et de détection de signaux faibles intégrant des outils d'intelligence artificielle
- ✓ Exploiter l'IA pour assister les activités de modération, de communication et d'aide à la décision tout en conservant un contrôle humain adapté
- ✓ Analyser les risques juridiques, éthiques et opérationnels liés à l'utilisation de l'IA en situation de crise
- ✓ Construire un dispositif de retour d'expérience intégrant des indicateurs de performance et l'amélioration continue du playbook de crise

Public concerné

Responsables communication, responsables des médias sociaux, responsables relation client, responsables affaires publiques, responsables conformité, responsables gestion des risques, membres de cellules de crise, responsables de la veille stratégique, consultants et chefs de projet impliqués dans la gestion de situations sensibles.

PARTICIPANTS

Responsables communication, responsables des médias sociaux, responsables relation client, responsables affaires publiques, responsables conformité, responsables gestion des risques, membres de cellules de crise, responsables de la veille stratégique, consultants et chefs de projet impliqués dans la gestion de situations sensibles.

PRÉREQUIS

Connaître les fondamentaux de la communication digitale et de la gestion de crise.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Prérequis

Connaître les fondamentaux de la communication digitale et de la gestion de crise.

Méthodes et moyens pédagogiques

Alternance d'apports méthodologiques, de démonstrations et de retours d'expérience. Études de cas issues de situations réelles ou inspirées de cas réels. Ateliers collaboratifs, exercices individuels, travaux en binômes et simulations de crise.

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Comprendre les mécanismes de crise et le rôle de l'IA dans les dispositifs de réponse

- Identifier les principales typologies de crises : réputationnelle, médiatique, sociale, cyber, opérationnelle, réglementaire
- Analyser les facteurs déclencheurs, les parties prenantes et les impacts potentiels
- Structurer une cellule de crise : rôles, responsabilités, circuits de validation et protocoles d'escalade
- Utiliser une matrice gravité/réactivité pour qualifier une situation et prioriser les actions
- Découvrir les apports et limites de l'intelligence artificielle dans la veille, la détection et le pilotage de crise

Travaux pratiques

Analyse collective de plusieurs cas réels de crise. En sous-groupes, les participants qualifient les situations à l'aide d'une matrice gravité/réactivité et identifient les besoins d'assistance par l'IA. Restitution argumentée et comparaison des approches retenues. Réalisation individuelle d'une cartographie des parties prenantes et des risques pour un cas métier.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

2 Détecter les signaux faibles grâce aux outils de veille et d'analyse augmentés par l'IA

- Sélectionner les catégories d'outils adaptées aux objectifs de surveillance : plateformes SaaS de veille, outils de social listening, LLM, solutions spécialisées IA
- Paramétrer des dispositifs de collecte et de surveillance multisources
- Automatiser des tâches de veille à l'aide de workflows, de connecteurs et de solutions de Robotic Process Automation
- Exploiter les capacités d'analyse sémantique, de classification et de détection d'anomalies
- Évaluer la qualité, la fiabilité et la représentativité des données utilisées par les modèles

Travaux pratiques

Mise en œuvre d'un dispositif de veille sur un scénario de crise. En binômes, les participants définissent les sources, les mots-clés, les alertes et les tableaux de bord. Exercices de détection de signaux faibles à partir d'un jeu de données simulé. Comparaison de résultats obtenus avec différents outils IA et analyse critique des écarts observés.

3 Intégrer l'IA aux processus de décision et aux flux de travail de la cellule de crise

- Identifier les tâches pouvant être assistées par l'IA au sein de la cellule de crise
- Concevoir des assistants et agents IA dédiés à la synthèse, au reporting et à l'exécution de procédures
- Structurer des playbooks exploitables par des systèmes d'IA générative
- Produire des synthèses opérationnelles, des analyses de tendances et des recommandations d'actions
- Définir les mécanismes d'arbitrage entre décision humaine et recommandations algorithmiques

Travaux pratiques

Atelier de conception d'un assistant IA de cellule de crise. En groupes, les participants élaborent un playbook opérationnel, définissent les règles de gouvernance et créent des modèles de prompts pour le reporting, les points de situation et les recommandations. Mise en situation avec prise de décision à partir d'informations incomplètes et évolutives.

4 Mettre en œuvre une modération augmentée et lutter contre la désinformation

- Utiliser l'IA pour assister la rédaction de messages, de réponses et de contenus de crise
- Générer et tester différentes formulations adaptées aux publics concernés et à la voix de marque
- Mettre en place des mécanismes de modération assistée et de qualification des contenus sensibles
- Détecter les campagnes de désinformation, les contenus manipulés et les risques d'amplification
- Maîtriser les biais algorithmiques et sécuriser les processus de validation humaine

Travaux pratiques

Simulation de crise en temps réel. Répartis en équipes, les participants gèrent un flux continu de publications, commentaires et sollicitations médiatiques. Production de réponses assistées par IA, réalisation de tests comparatifs de formulations, arbitrage des contenus à publier et détection de fausses informations injectées dans le scénario. Débriefing collectif sur les décisions prises et leurs impacts.

5 Maîtriser les risques liés à l'IA et améliorer le dispositif après crise

- Identifier les risques juridiques liés à l'usage de l'IA : protection des données, responsabilité, propriété intellectuelle et conformité réglementaire
- Évaluer les risques éthiques, organisationnels et réputationnels associés aux systèmes automatisés
- Définir des indicateurs de performance pour mesurer l'efficacité du dispositif de gestion de crise
- Exploiter les données collectées pour produire un retour d'expérience structuré
- Mettre à jour les procédures, les scénarios et le playbook à partir des enseignements tirés

Travaux pratiques

Étude de cas complète de clôture de crise. En groupes, les participants analysent les résultats obtenus lors de la simulation, construisent un tableau de bord d'indicateurs, identifient les écarts de performance et proposent des actions d'amélioration. Élaboration d'une version enrichie du playbook intégrant les usages pertinents de l'IA et les mesures de maîtrise des risques.