LA FABRIQUE DE L'EXPORTATION

Masterclass du 10 mars 2026

Communication digitale à l'international : comment anticiper les risques, protéger sa réputation et gérer les crises ?

- *Elodie Deprince , Université de Mons*
- *Alina Pereira-Pündrich, EM Strasbourg*

Les recommandations stratégiques de La Fabrique de l'Exportation

01 — GOUVERNANCE
Faire de la communication digitale un enjeu central
Ne pas la traiter comme un simple supplément marketing confié au hasard.

02 — RÉPUTATION
Protéger la réputation comme un actif prioritaire
Une présence cohérente et réactive rassure vos clients et partenaires étrangers.

03 — CARTOGRAPHIE
Cartographier les risques avant de publier
Identifiez contenus sensibles, marchés exposés et parties prenantes à risque.

04 — DOCTRINE
Définir une doctrine de publication
Fixez ce qui peut être valorisé, à quel moment et avec quel niveau de détail.

05 — PARTENAIRES
Encadrer la communication des distributeurs et relais
Fournissez un kit de communication clair, actualisé et obligatoire.

06 — CULTURE
Adapter les contenus aux réalités culturelles
Testez les contenus sensibles avant publication avec des relais locaux.

07 — PRÉPARATION
Préparer une cellule de crise, même minimale
Définissez qui parle, qui valide et qui alerte la direction en cas de crise.

08 — CANAUX
Différencier les canaux de communication
Orchestrez site web, réseaux sociaux et e-mail selon les publics visés.

09 — FORMATION
Former les équipes et sécuriser les accès
Centralisez les droits et retirez immédiatement les autorisations inutiles.

10 — EMPATHIE
Intégrer l'humain dans toute réponse de crise
Combinez précision factuelle, responsabilité et écoute des émotions du public.

11 — APPRENTISSAGE
Analyser chaque crise pour progresser
Organisez un retour d'expérience pour transformer l'incident en apprentissage.

12 — VEILLE
Installer une veille active et continue
Surveillez ce qui se dit sur votre marque, y compris via des outils IA.