Programme de Formation

E-Reputation

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Professionnels en charge de la communication externe via les réseaux sociaux

Objectifs pédagogiques

- Mesurer, gérer et valoriser son e-réputation
- Elaborer une stratégie de présence et de positionnement sur les réseaux sociaux
- Connaître les principaux aspects juridiques et réglementaires
- Organiser sa veille d'e-réputation

Description

Matin :

- Evaluation des connaissances
- Définition de l'e-réputation.
- Les sources d'influence (google review, twitter, linkedin, scope santé, presse en ligne, hospitalidee, forums..).
- L'évolution de l'expérience patient.
- Influence et gestion des avis de patients
- Le rôle des salariés et les risques potentiels.
- Les impacts sur l'établissement
- Réagir à un bad buzz
- Définition et mise en place d'une communication de crise
- Tenter de transformer un « bad buzz » en « good buzz »
- Les limites de la communication de crise sur les réseaux sociaux
- La gestion de l'après-crise et les bonnes pratiques à adopter

Après midi :

- Choisir et construire les indicateurs d'e-reputation
- Evaluer le dispositif de veille : Bon fonctionnement et performance.
- Comment réagir juridiquement à une atteinte de réputation sur internet
- Quelles sont les solutions juridiques et les moyens à mobiliser (porter plainte pour diffamation par exemple)
- Quelles sont les solutions techniques : référencement, diffusion de contenu
- Comment engager une conversation avec les internautes : quels sont les principes ?
- Connaître et identifier les sources les plus critiques
- Quels outils pour une veille active : Système d'alerte, flux RSS, outils de curation

- Programmer un outil de veille : recherche et organisation des sources, mise en place des requêtes, préparer des scénarios de réponse.

Prérequis

Pas de prérequis

Modalités pédagogiques

Un modèle pédagogique interactionnel

- Apprenant actif
- Appropriation et construction collective des savoirs
- Réflexivité
- Alternance d'apports méthodologiques et d'analyse de pratiques
- Echanges d'expériences entre apprenants
- Travail en groupe et sous-groupes , ateliers
- Exemples jurisprudentiels

Moyens et supports pédagogiques

Des supports et moyens centrés sur le professionnel

- PDF ou Power Point de présentation
- Cas pratiques, études de cas et exercices
- Etude de situations réelles et apports de connaissances pratiques en lien avec les situations
- Supports illustratifs : vidéos, podcast, documents…
- Bibliographie et jurisprudence
- Livret pédagogique

Modalités d'évaluation et de suivi

Des modalités d'évaluation adaptées

- Auto-évaluation et questionnaire de positionnement
- Evaluation des connaissances et des compétences en continu
- Questionnaire d'évaluation des acquis des participants
- Questionnaire de satisfaction des participants

Un suivi personnalisé

- Bilan détaillé de la formation remis à l'établissement
- Possibilité de contacter le formateur après la formation pour assurer une bonne continuité
- Apports de connaissances basées sur les besoins des participants et de l'établissement

Informations sur l'accessibilité

· Un référent handicap est à votre écoute pour tout besoin en compensation : Mme Gulistan ALTUN - 01 49 66 22 51

Partenariat avec l'AGEFIPH : www.agefiph.fr