AQUITAINE
Axe 5 : Services support - Administratif/Logistique/Technique

E-réputation

Contexte

Le développement des nouveaux modes de communication via les réseaux sociaux, génèrent des risques d’atteinte à l’image des établissements et des professionnels.

Veiller à sa e-réputation, la valoriser et la gérer, constituent un enjeu important au sein des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux.

Objectifs

- Objectif n°1 : mesurer, gérer et valoriser son e-réputation.
- Objectif n°2 : élaborer une stratégie de présence et de positionnement sur les réseaux sociaux.
- Objectif n°3 : connaître les principaux aspects juridiques et réglementaires.
- Objectif n°4 : organiser sa veille d'e-réputation.

Programme

Matin :

- évaluation 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-réputation.
- 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.

Public
Professionnels en charge de la communication externe via les réseaux sociaux

Exercice
2024

Nature
AFR

Organisé par
EMS

Durée
NON CONNUE A CE JOUR