

Module 2 :

E-réputation : des outils pour la dynamiser et la contrôler

La e-réputation devient aujourd'hui stratégique pour toute structure, y compris dans le domaine de santé. Avec l'évolution des usages et des comportements des utilisateurs et consommateurs, l'image d'un professionnel de la santé ou d'un établissement de soin sur internet peut avoir des impacts majeurs dans son développement, tant positif que négatif.

Cette formation est construite au plus près des attentes des professionnels avec des exemples concrets et des retours d'expérience permettant de se projeter dans la situation et pouvoir y répondre de manière structurée et en cohérence

PUBLIC VISÉ :

Tout professionnel en charge de la communication interne et externe de l'établissement

ORGANISÉ PAR :

➤ ALTAFORMA

NOMBRE DE PARTICIPANTS :

➤ 8 à 16 participants

DURÉE :

➤ 1 jour soit 7 heures

PRÉREQUIS :

➤ sans prérequis

CONTACT :

➤ 05.55.35.28.96
alta@altaforma.fr

OBJECTIFS

- Veiller à l'e-réputation d'un établissement : les outils et pratiques à connaître
- Identifier les différents vecteurs de la E-réputation
- Echanger sur les pratiques en œuvre dans l'établissement
- Faire connaître la politique E-réputation de l'établissement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Formation active, participative et orientée sur la pratique et le concret afin de permettre une réelle optimisation du temps passer en formation. La démarche de travail proposée est toujours structurée et transférable simplement dans le retour sur le terrain pour les participants : « Ce que j'ai appris en formation, je peux l'appliquer concrètement et le partager simplement avec mes collègues. »
- En proposant une démarche pédagogique basée sur des activités pédagogiques très variées (mises en situations, brainstorming, retours d'expérience, carte mentale...), les participants sont acteurs de la formation en proposant une analyse réflexive de leurs pratiques.
- Discussions de groupe : Un groupe Whatsapp est mis en place pour permettre aux participants qui le souhaitent de poser des questions au formateur en dehors des sessions de formation et faire bénéficier des réponses à tous.

PROGRAMME

➤ Veiller à la e-réputation d'un établissement – Les outils et pratiques à connaître

- Définition de la e-réputation.
- Les outils de surveillance de l'E-réputation (médias sociaux, Doctolib, Google...).
- Utilisation des outils professionnels de gestion de la réputation.
- Règles de base pour une communication en ligne responsable.
- Création de contenu positif.
- Gestion des avis et des commentaires en ligne.
- Répondre aux critiques de manière professionnelle.
- Promouvoir des expériences positives.
- Identifier les signes de crise.
- Élaborer un plan d'action en cas de crise.

➤ Faire connaître la politique e-réputation de l'établissement

- Rôles et responsabilités au sein de l'établissement.
- La contribution du personnel à la gestion de l'E-réputation.
- Confidentialité et protection des informations sensibles lors de la diffusion de sa notoriété

➤ Échanger sur les pratiques des différents établissements présents à la formation / Identifier les différents vecteurs de la e-réputation

- Analyser les bonnes pratiques de l'E-réputation en cohérence avec le domaine de la santé.
- Médias sociaux : comment la présence sur les réseaux sociaux peut affecter la réputation et comment analyser son audience à travers les différents supports (Google Analytics, Meta : Facebook et Instagram) – Social Media Listening
- Sites Web médicaux : L'importance de la gestion de contenu sur les sites Web professionnels.
- L'importance de la réactivité et de la gestion proactive des commentaires.
- Stratégie de gestion de l'image de son établissement.