



Bien gérer la modération sur les réseaux sociaux

Formation professionnelle Inter-entreprises, personnalisable en Intra-entreprise



OBJECTIFS COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les bonnes pratiques de modération
- Savoir répondre et adapter les réponses pour chaque socionaute
- Savoir engager une conversation avec les socionautes



PUBLICS VISÉS

**Service communication, Service marketing,
Service commercial, Service éditorial**



PRÉREQUIS

**Utiliser fréquemment les réseaux sociaux,
Disposer de comptes professionnels**



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Support de formation complet
- Assistance téléphonique gratuite pendant 1 an
- Formateur expert en en Social Media salarié de Mediaveille
- Alternance de théorie et de cas pratiques tenant compte de l'expérience, du contexte et de la réalité du travail
- Questionnaire préalable à la formation



DURÉE

1/2 JOUR = 3,5 HEURES



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Attestation de formation individuelle
remise en fin de formation



PROGRAMME

Bien modérer pour mieux gérer son e-reputation

- Présentation des usages, intérêts et objectifs de la modération
- Pourquoi et comment répondre aux socionautes ?
- Les qualités d'un bon modérateur

Maîtriser les bonnes pratiques de modération

- Définir ses objectifs, le discours à adopter
- Définir des règles de modération
- Identification de questions et situations types
- Rédiger des scénarios de réponses
- Identifier les problématiques et gérer les réactions négatives
- Mise en pratique de réponses aux commentaires et avis

Créer sa charte de modération

- Déterminer les objectifs et les règles de bonne conduite
- Identifier les droits, devoirs et limites des socionautes
- Publier sa charte de modération sur les plateformes social media

Dossier à retourner :

par courrier : Mediaveille - Bâtiment MV Group - Espace Performance III
Centre Affaires Alphasis - Bâtiment T - 35760 Saint-Grégoire
ou par e.mail : formation@mediaveille.com

Pour toute(s) question(s), contactez-nous au 09 77 40 34 26.

Bulletin d'inscription

FORMATIONS 2019

Merci de l'intérêt que vous portez à nos formations.

Nous vous demandons de bien vouloir compléter ce bulletin et de nous le retourner à l'adresse ci-contre. Dès réception, nous vous adresserons les conventions de formation correspondantes afin de formaliser chaque prise en charge.

FORMATION

- Intitulé de la formation.....
- Date(s) souhaitée(s)t
- Lieux : Rennes Nantes Paris Toulouse Lille
 Strasbourg Lyon Tours Marseille Bordeaux
 Nice En vos locaux :
- Durée

PARTICIPANT

- Nom..... Prénom
- Fonction Tél. _____
- E.mail@.....
- Objectifs pédagogiques et attentes de la formation :
.....
.....

ENTREPRISE

- Nom de la société.....
- Adresse
- CP _____ Ville.....
- Tél. _____
- Site Internet.....
- Signataire de la convention :
Nom..... Prénom

Facturation pour cette formation (si différente de l'entreprise) :

- Nom de votre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA)
.....
- Interlocuteur
- Adresse
- CP _____ Ville.....
- Tél. _____
- E.mail@.....

Date & Signature

Cachet de l'entreprise

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations désignées comme confidentielles par l'autre Partie, et auxquelles elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du Contrat. Le Client autorise Mediaville à utiliser sa marque et son logo dans ses références Client.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses employés, société mère, filiales et sous-traitants éventuels.

L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de deux ans après l'expiration du Contrat. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

À la fin du Contrat, MEDIHAVEILLE s'engage à restituer au Client, après paiement de l'ensemble des sommes dues, les documents remis par le Client et contenant des Données, ou à les détruire.

Pour le besoin des présentes, un ancien salarié dont le contrat de travail avec l'autre Partie a pris fin depuis plus d'un an, pour quelque raison que ce soit, ne saurait être considéré comme un employé et son embauche ne saurait par conséquent donner lieu à l'application de la clause pénale mentionnée ci-dessus.

Les Parties peuvent citer le nom de l'autre Partie à titre de référence commerciale, sur tout document comme tout support pendant toute la durée du Contrat.

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des Parties à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes du Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir aux droits.

Si une ou plusieurs dispositions du Contrat se révélaient nulles ou sans objet, elles seront réputées non écrites et n'entraîneront pas la nullité des autres dispositions sauf si elles présentent un caractère substantiel.

Les Parties remplaceront par voie d'avenant les dispositions nulles par de nouvelles dispositions juridiquement valables et aussi près que possible du sens et du but envisagés aux plans juridique et économique. Le Contrat représente la totalité et l'intégralité de l'accord intervenu entre les Parties.

Article XXV. Données à caractère personnel

XXV-1. Engagements de MEDIHAVEILLE

XXV-1-1.1. Présentation du traitement de données à caractère personnel

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, MEDIHAVEILLE pourra avoir accès, en qualité de sous-traitant, à des données à caractère personnel au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif aux données à caractère personnel. MEDIHAVEILLE pourra ainsi être amené à procéder à des traitements de telles données ou y avoir accès pour le compte du Client, responsable de traitement, aux seules fins de réalisation des Prestations et pour la durée du Contrat.

- Les données à caractère personnel pouvant être traitées sont des données relatives à l'identité, les coordonnées, la vie personnelle, la vie professionnelle, les informations d'ordre économique ou financier, les données de connexion, les données issues de l'utilisation de cookies, les traceurs et autres technologies similaires..., et plus généralement l'ensemble des données à caractère personnel qui seraient nécessaires pour l'exécution du Contrat ;
- Les catégories de personnes concernées sont les suivantes : les clients et prospects du Client, et le cas échéant leurs collaborateurs, les internautes ;
- La nature des opérations réalisées sur les données à caractère personnel est : consultation, collecte, enrichissement, qualification, stockage et hébergement, analyse et élaboration de statistiques.

Les données à caractère personnel traitées, les catégories de personnes concernées et la nature des opérations réalisées pourront être complétées aux termes du Cahier des charges ou du Devis.

XXV-1-1.2. Sécurité et confidentialité

MEDIHAVEILLE garantit qu'il met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour préserver la sécurité, et notamment la confidentialité, de ces données à caractère personnel auxquelles il pourrait accéder ou qui pourraient lui être communiquées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Aussi, MEDIHAVEILLE s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités des traitements de données à caractère personnel, qui seraient nécessaires au respect par lui-même et par son personnel de ces obligations de sécurité, et notamment à :

- Ne pas traiter, consulter lesdites données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution des obligations qui lui incombent en vue de l'exécution des Prestations pour le compte du Client au titre du Contrat ;
- Ne traiter, consulter ces données à caractère personnel que dans le cadre des instructions licites et documentées du Client (étant précisé que les parties reconnaissent la notion d'instruction documentée comme étant acquise lorsque MEDIHAVEILLE agit dans le cadre de l'exécution du Contrat), y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union européenne ou d'un Etat membre auquel MEDIHAVEILLE est soumis ; dans ce cas, MEDIHAVEILLE informera le Client de cette obligation avant le traitement des données à caractère personnel, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour

des motifs importants d'intérêt public ;

- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité desdites données à caractère personnel, de veiller à ce qu'elles ne soient pas déformées, endommagées, que des tiers non autorisés y aient accès, et d'empêcher tout accès qui ne serait pas préalablement autorisé par le Client ;
- Prendre toutes mesures afin (i) de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et services de traitement utilisés, (ii) de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans les délais appropriés en cas d'incident physique ou technique et (iii) de tester, analyser et évaluer régulièrement l'efficacité de ces mesures ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel soient soumises à une obligation conventionnelle ou légale appropriée de confidentialité ;

Le Client donne instruction, par défaut, à MEDIHAVEILLE de procéder à la destruction, au terme du Contrat, de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les données à caractère personnel traitées pour le compte du Client y compris leurs copies éventuelles, à moins que le droit de l'Union européenne ou la législation française n'exige la conservation par MEDIHAVEILLE de ces données à caractère personnel. Toutefois, le Client pourra donner à MEDIHAVEILLE des instructions spécifiques dérogeant à ce principe et demander à MEDIHAVEILLE de procéder à la restitution des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client. En cas de demande par le Client de restitution des données à caractère personnel, ce dernier collaborera activement avec MEDIHAVEILLE afin de faciliter la récupération desdites données à caractère personnel.

Les moyens, mis en œuvre par MEDIHAVEILLE, destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel sont conformes à l'état de l'art. MEDIHAVEILLE s'engage à maintenir ces moyens tout au cours de l'exécution du Contrat et à défaut, à en informer immédiatement le Client. En tout état de cause, MEDIHAVEILLE s'engage en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de ces données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance équivalente.

XXV-1-1.3. Sous-traitance

Par ailleurs, il est expressément convenu entre les Parties que MEDIHAVEILLE est autorisé à avoir recours à d'autres sous-traitants (ci-après les sous-traitants ultérieurs) pour mener des activités de traitement spécifiques. Les sous-traitants ultérieurs identifiés au jour de la conclusion du Contrat sont visés au Devis. MEDIHAVEILLE informera, par mail le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants ultérieurs. Le Client disposera alors d'un délai de 72 heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu. MEDIHAVEILLE s'engage en outre à ce que les sous-traitants ultérieurs respectent les obligations du présent Contrat ainsi que les normes édictées par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016. MEDIHAVEILLE s'engage à conclure à cette fin un contrat écrit avec chaque sous-traitant ultérieur, étant précisé qu'en cas de non-respect par un sous-traitant ultérieur de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, MEDIHAVEILLE demeurera pleinement responsable à l'égard du Client.

XXV-1-1.4. Coopération

MEDIHAVEILLE, en sa qualité de sous-traitant, s'engage également à prêter assistance au Client, dans le cadre des obligations lui incombant aux termes du Contrat, en vue :

- Du respect par le Client de ses propres obligations en matière de sécurité et de confidentialité des données à caractère personnel ;
- De la réalisation des analyses d'impact des traitements sur la protection des données à caractère personnel si la nature des traitements l'exige et de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle qui peut être nécessaire le cas échéant.

- A cet égard, il est précisé que l'obligation de réalisation de telles analyses d'impact ou encore de consultation de l'autorité de contrôle dans les hypothèses prévues par les dispositions applicables n'incombe pas à MEDIHAVEILLE. Toutefois, MEDIHAVEILLE communiquera au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client au respect par ce dernier desdites obligations ;

- De la gestion des demandes d'exercice des droits reconnus aux personnes concernées par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel (droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité desdites données, droit d'opposition et droit à la limitation du traitement, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage) et des réponses à y apporter.

La réponse à de telles demandes n'est pas de la responsabilité MEDIHAVEILLE. Aussi, celui-ci ne répondra pas lui-même à ce type de demandes. Toutefois, il informera le Client, par mail de toute demande reçue en ce sens. MEDIHAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire en vue du traitement des demandes et de l'élaboration des réponses appropriées auxdites demandes d'exercice de leurs droits par les personnes concernées ;

- Du respect de l'obligation de notification à l'autorité de

contrôle et d'information de la personne concernée en cas de violation de données à caractère personnel, à savoir toute violation de la sécurité entraînant accidentellement ou de manière illicite la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé à des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.

Ces obligations ne sont pas de la responsabilité MEDIHAVEILLE. Aussi, celui-ci ne procédera pas lui-même à cette notification à l'autorité de contrôle ni à l'information des personnes concernées. Toutefois, il informera le Client, par mail dans les meilleurs délais après qu'il en a eu connaissance, de toute violation de données à caractère personnel. MEDIHAVEILLE communiquera également au Client, sur demande écrite de celui-ci, toute information en sa possession demandée par le Client et qui serait nécessaire pour le Client en vue de procéder à la notification et à l'information précitées lorsqu'elles sont requises. MEDIHAVEILLE s'engage en outre à informer immédiatement le Client si, selon lui, une instruction constitue une violation des dispositions du droit de l'Union européenne ou d'autres dispositions du droit des Etats membres relatives à la protection des données à caractère personnel auquel MEDIHAVEILLE serait soumis.

XXV-1-1.5. Vérifications

Le Client dispose du droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par MEDIHAVEILLE de ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, notamment au moyen d'audits (ou d'inspections), à la convenance et aux frais du Client, y compris les frais internes MEDIHAVEILLE, notamment les journées de travail de son personnel, étant précisé que le tarif d'un (1) jour de travail sera facturé 900 € HT Ces vérifications pourront être réalisées par le Client lui-même ou par un tiers qu'il aura sélectionné, missionné et mandaté à cette fin, non concurrent de MEDIHAVEILLE. Dans ce cadre, MEDIHAVEILLE mettra à la disposition du Client ou dudit tiers les informations nécessaires pour permettre la réalisation de ces vérifications et apporter la preuve du respect des obligations précitées, et s'engage à contribuer auxdites vérifications en collaborant avec le Client.

S'agissant de ces vérifications, les principes suivants devront être respectés : le Client ne demandera qu'un (1) audit ou qu'une (1) inspection par année contractuelle, sauf si MEDIHAVEILLE manque gravement à ses obligations, auquel cas le Client pourra demander un audit ou une inspection supplémentaire. En vue de ces opérations de vérification, le Client notifiera MEDIHAVEILLE par lettre recommandée avec avis de réception au moins trente (30) jours avant la date de l'audit ou de l'inspection prévue et inclura un plan détaillé de sa demande dans cette notification.

Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- Il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux opérations de vérification : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le Client, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données MEDIHAVEILLE (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients MEDIHAVEILLE, ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- La durée des opérations de vérification ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- La personne en charge des opérations de vérification ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; il ne pourra pas non plus demander que tout ou partie de ces éléments lui soient fournis ou envoyés ; MEDIHAVEILLE pourra organiser une présentation de documents sensibles dans une salle sécurisée (black room) ;
- Toute personne en charge des opérations de vérification ne pourra être admise sur un site MEDIHAVEILLE ou d'un des sous-traitants qu'après déclaration par le Client de son identité ; le Client devra s'assurer de la probité des personnes mandatées aux fins de réalisation des opérations de vérification, qu'elles soient employées du Client ou d'un cabinet d'audit externe, et le Client garantira MEDIHAVEILLE que ces personnes respecteront les obligations de confidentialité mentionnées dans le présent Contrat, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de ces opérations de vérification ;
- Les opérations de vérification devront se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux MEDIHAVEILLE et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des Prestations ni toute autre activité effectuée par MEDIHAVEILLE au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation des opérations de vérification ; MEDIHAVEILLE pourra à tout moment interrompre ces opérations de vérification si la fourniture des Prestations ou de toute autre activité effectuée par MEDIHAVEILLE au bénéfice de ses autres clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les vérifications soient mobilisés à d'autres fins.

XXV-1-1.6. Délégué à la protection des données MEDIHAVEILLE communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément aux dispositions légales ou réglementaires applicables.

XXV-1-1.7. Registre des activités de traitement MEDIHAVEILLE déclare tenir par écrit un registre des activités de traitement effectuées pour le compte

du Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables.

XXV-2. Engagements du Client

Le Client, en qualité de responsable de traitement, est responsable des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre ou réalisés dans le cadre de l'exécution des Prestations. Il garantit MEDIHAVEILLE du respect des dispositions prévues par le droit de l'Union européenne et le droit français en matière de traitement de données à caractère personnel.

Le Client est tenu de documenter ses instructions relatives à l'exécution du Contrat et y a procédé aux termes du Cahier des charges et le cas échéant d'une annexe au Devis, et notamment aux traitements de données à caractère personnel devant être mis en œuvre dans ce cadre pour son compte par MEDIHAVEILLE. Le Client s'engage également à faciliter la tâche MEDIHAVEILLE en lui fournissant l'ensemble des éléments d'information nécessaires à l'accomplissement des Prestations.

Il appartient également au Client, qui s'y engage, de s'assurer :

- Du caractère licite, loyal et transparent de la collecte et du traitement des données à caractère personnel (notamment information des personnes concernées, voire recueil du consentement desdites personnes concernées lorsque celui-ci est requis en particulier en raison de la finalité ou des modalités du traitement ou encore des données collectées et traitées). A cet égard, le Client communiquera en outre à MEDIHAVEILLE toute mention d'information ou de recueil de consentement qu'il jugera utile à porter à la connaissance des personnes concernées lors d'opérations de collecte de données à caractère personnel qui pourraient être effectuées par MEDIHAVEILLE pour le compte du Client ;
- Que ces données ne sont traitées que pour une finalité déterminée, explicite et légitime, et qu'elles ne sont pas traitées pour des finalités ultérieures incompatibles avec cette finalité initiale ;
- Que les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'exécution des Prestations sont adéquates, pertinentes, non excessives et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités poursuivies, et que la collecte de telles données n'est pas illicite. Notamment, le Client s'engage à ne pas traiter de données relatives à des infractions, condamnations ou mesures de sûreté. Il s'engage de même à ne pas traiter, sauf en cas de nécessité pour les finalités poursuivies et après avoir recueilli le consentement de la personne concernée, de données à caractère personnel nécessitant une protection particulière, telles que des opinions ou activités religieuses, syndicales, philosophiques ou politiques, des données sur la santé et équivalentes, des données biométriques, des données génétiques, ou encore des données concernant la vie ou l'orientation sexuelle des personnes concernées ;
- De la qualité, de l'actualité, de la mise à jour et de l'exactitude de ces données ;
- Que les données à caractère personnel ne sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. A cet égard, il appartient également au Client de déterminer et de communiquer MEDIHAVEILLE les durées de conservation souhaitées pour les données à caractère personnel traitées afin qu'elles soient implémentées dans le cadre de l'exécution des Prestations, sous réserve de dispositions contraaires d'ordre réglementaire, légal ou contractuel imposant MEDIHAVEILLE une autre durée de conservation des données à caractère personnel ;
- Que les habilitations aux données à caractère personnel sont strictement limitées aux utilisateurs qui ont la nécessité d'en connaître, sur la base de la règle du moindre privilège ;
- Du respect des droits des personnes concernées (droit d'accès, d'interrogation, de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation, de portabilité, etc.) et de répondre selon les modalités et dans les délais impartis par les dispositions applicables aux demandes formulées en ce sens par les personnes concernées.

Le Client libère MEDIHAVEILLE de toute revendication émanant de personnes concernées dont les données sont traitées, aux seules fins de réalisation des Prestations, par MEDIHAVEILLE.

En sa qualité de responsable de traitement, le Client s'engage à mettre à disposition MEDIHAVEILLE l'ensemble des informations et éléments nécessaires en vue du respect MEDIHAVEILLE de ses propres obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Article XXVI. Loi applicable et juridiction compétente
Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties. En cas de désaccord persistant entre les Parties, il sera porté devant le tribunal de commerce de RENNES.