# L'E-réputation des organisations

Ce cours aide à comprendre l'importance cruciale de l'e-réputation pour les organisations et à acquérir les compétences nécessaires pour évaluer, surveiller et gérer efficacement cette ressource précieuse dans un environnement numérique en constante évolution.

## videoplayback.mp4

### Introduction à l'E-réputation

Définition de l'e-réputation

Importance de l'e-réputation pour les organisations

Lien entre l'e-réputation et la perception publique

### Les Fondements de l'E-réputation

Sources de l'e-réputation (médias sociaux, sites Web, forums, etc.)

Impact des avis en ligne et des commentaires

Construction et gestion de la réputation en ligne

# Évaluation de l'E-réputation

Méthodes d'analyse de l'e-réputation

Utilisation d'outils d'analyse de médias sociaux

Surveillance des tendances et des conversations en ligne

# Risques et Menaces pour l'E-réputation

Identifications des risques potentiels pour l'e-réputation

Études de cas sur les crises de réputation

Prévention et atténuation des risques

# Gestion de l'E-réputation

Élaboration d'une stratégie de gestion de l'e-réputation

Gestion des commentaires négatifs et des critiques

Utilisation de contenu positif pour renforcer l'e-réputation

Le site https://www.guest-suite.com/ de la société **Guest Suite** propose de nombreuses ressources sur l'e-réputation. En vous aidant notamment de son guide pratique de l'e-réputation, répondez aux questions suivantes :

- 1. Dans quelles mesures les avis des internautes sont à prendre en compte pour l'e-réputation de l'entreprise ?
- 2. Quels sont les sites, plateformes ou applications qui auraient le plus d'impact sur l'e-réputation ?
  - Quel est l'intérêt d'utiliser un **outil de gestion des avis** clients qui possède des **accords de diffusion** ?
- 3. Y a-t-il un intérêt à répondre aux avis des clients ?
- 4. Comment une organisation peut-elle améliorer en continu son e-réputation ?

En vous s'aidant de la solution Open Source Botpress, créez un chatbot alimenté par le guide pratique de l'e-réputation

de Guest suite et comparez les réponses fournies pour les mêmes questions à vos propres réponses.

#### Pour cela:

- Alimentez votre chatbot avec le guide de Guest Suite et éventuellement avec d'autres ressources ;
- Testez votre chatbot avec les 5 questions de l'activité précédentes ;
- Evaluer la pertinence des réponses du chatbot par rapport à vos propres réponses.

#### Lien:

- Présentation de différents chatbot Open Source
- botpress

### Éthique et Responsabilité en matière d'E-réputation

Impact éthique de la gestion de l'e-réputation

Respect de la vie privée en ligne

Normes de conduite pour la gestion de l'e-réputation

#### A partir de ce document

(cliquer ici)

, vous réaliserez une carte mentale avec Mindview afin de réaliser une présentation à l'ensemble de vos camarades.

Exemple de solution de création de cartes mentales en ligne : https://www.canva.com/fr fr/graphiques/carte-mentale/

La gestion de l'é-réputation d'une organisation peut s'appuyer sur la réalisation régulière d'**audits** concernant la **perception de son identité** par les internautes.

En utilisant l'outil d'audit de visibilité du site https://www.solocal.com/ répondez aux questions suivantes pour le site du lycée http://www.lyc-valadon.ac-limoges.fr/ :

- Quels sont les réseaux sur lesquels l'outil d'audit recherche les informations visibles par les internautes ?
- Est-ce que les informations présentées par ces réseaux sont jugées **suffisantes** par l'outil et sont-elles **gérées** par le lycée Valadon lui-même ?
- Consultez **quelques avis** d'internautes et indiquez s'ils vous semblent **refléter** l'image / réputation que vous avez du lycée.
  - \* Les autres informations fournies par l'outil vous semblent-elles \*\*pertinentes et utiles\*\* ?

L'outil vérifie la présence du fichier **robots.txt**.

• Quel est le **rôle** de ce fichier situé à la racine d'un site Web ? </WRAP>

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

 $/doku.php/cejmas2/l\_e-reputation\_de\_l\_organisation?rev=1698863646$ 

Last update: 2023/11/01 19:34

