



# PROTÉGER SA E-RÉPUTATION

## Mettre en œuvre une veille efficace

- Principe clé : Supprimer les avis négatifs tout comme publier de faux avis positifs n'est pas une bonne façon de procéder. Il faut savoir modérer, c'est-à-dire contrôler les commentaires ou contributions laissés par les internautes sur les sites, blogs, réseaux sociaux, sites d'avis en ligne...
- Il faut pour cela :
  - Adresser le bon message à la bonne personne et au bon moment ;
  - Repérer les commentaires inappropriés ou illicites (violents, racistes...) ;
  - Tempérer les réactions si besoin.
  - Il faut se montrer réactif tout en prenant le temps d'analyser la situation et de réfléchir avant de répondre. Il convient également d'éviter les débats et polémiques inutiles et de s'efforcer de calmer le jeu. Il faut garder l'initiative et faire en sorte de publier rapidement une réponse officielle, de manière à ce qu'elle soit visible et relayée pour ne pas laisser place à l'imagination, à la spéculation.

## Répondre aux commentaires de manière adaptée

- Bien qu'il existe des outils et des logiciels proposant de modérer les commentaires, la plupart du temps, la modération et la réponse aux commentaires des internautes se fait manuellement.
- **1.1 Identifier les commentaires ou contenus à risque**
- Il faut supprimer :
  - Les contenus ou commentaires contenant des données personnelles (nom, adresse mail, numéro de téléphone...) ;
  - Les contenus ou commentaires contenant des propos à caractère injurieux, raciste, diffamatoire, homophobe, sexiste, violent ou pornographique.
- **1.2 Répondre aux commentaires de manière adaptée**
- Lorsqu'un internaute a publié un commentaire ou un avis positif sur l'entreprise, il est important de le remercier. Si le message est bien écrit, il est recommandé de le partager sur les réseaux sociaux ou sur le site de l'entreprise.
- **Les questions** : Lorsqu'un internaute pose une question, il faut lui répondre ou bien transférer sa question à la personne ou au service susceptible de répondre. Dans ce cas, on rédigera un message à l'internaute pour l'informer du transfert de sa demande.
- **Les commentaires négatifs** : Dans un premier temps, il faut juger si le commentaire est justifié ou non, et repérer s'il provient d'un troll (internaute dont le but est de générer des polémiques en multipliant les messages ou en provoquant leur multiplication) et, dans ce cas, le bloquer.
- Si le commentaire n'est pas justifié, on s'efforcera de répondre de manière à calmer le jeu.
- Si le commentaire est justifié et qu'il y a faute ou erreur de la part de l'entreprise, il est conseillé de s'excuser, de donner des explications si nécessaire et d'indiquer que l'entreprise travaille à la résolution du problème.