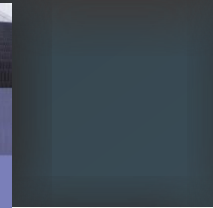
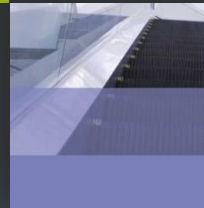
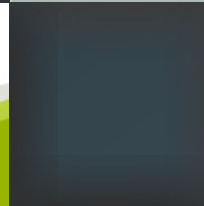


- ACCUEIL
- CONTACT
- ESPACE RECRUTEMENT
- SERVICE MODELES
- SIGNALER CE SITE
- FAQ
- GOODIES



l'enchanteur

CM FACEBOOK
pour la FFR

SOMMAIRE

- **Modération**
 - Jusqu'où peut aller la modération ?
 - Comment allons nous réagir ?
- **Community management**
 - Périmètre d'action
 - Programme semaine 1

Modération

**JUSQU'OU PEUT ALLER LA
MODÉRATION ?**

Les 3 commandements de la modération

1. Je construis une relation équilibrée et réciproque qui apporte autant aux internautes qu'à mon institution.
 2. Je laisse les internautes s'exprimer tant que ce n'est pas de la diffamation ou que cela ne porte pas atteinte à un individu.
 3. J'ai un discours honnête et je ne fuis pas les débats et crises lorsque c'est nécessaire.
- Les rares exemples n'ayant pas fonctionné sur les réseaux sociaux n'ont tout simplement pas respecté ces règles très simples.

Jusqu'où intervenir ?

○ Pourquoi ne doit-on pas supprimer les messages négatifs ?

- Les internautes tiennent à leur liberté, la suppression de messages est extrêmement mal perçue et sera associée à un manque d'honnêteté de l'institution.
- Cependant si le message est diffamatoire ou porte atteinte à quelqu'un, il sera supprimé, mais :
 - Un message personnel explicatif lui sera adressé.
 - Un message sera posté dans la discussion expliquant la suppression du message.

○ Pourquoi ne faut-il pas intervenir à chaque fois ?

- Les débats s'autorégulent : face à une prise de parole déplacée d'un internaute, la communauté ne manquera pas d'équilibrer le débat.
- Dans certains cas l'intervention d'une institution ne peut qu'envenimer le débat.

Modération

COMMENT ALLONS-NOUS RÉAGIR ?

Les interactions types

Type de message		Action
Message neutre		« like »
Message positif		« like » + éventuel remerciement
Message négatif	Critique	Prise en compte de la remarque + réponse constructive
	Insulte	Suppression immédiate
	Diffamation / Info fausse	Suppression et rectification
	Avis	Pas d'intervention ou relance de la discussion/débat

4 Exemples

« Le président de la FFR est un vrai connard ! »



➤ SUPPRESSION

Car le message contient une insulte

« La FFR ne sert à rien, ils ne font rien pour rendre populaire le rugby. »



➤ REPONSE

« Notre rôle a depuis toujours été de faire connaître et de rendre accessible le rugby au plus grand nombre. Je vous invite à consulter notre site pour prendre connaissance de l'ensemble de nos actions à travers la France :

<http://www.ffr.fr>. »

« La FFR n'a même pas remboursé les billets suite au report de France / Irlande, c'est vraiment abusé... »



➤ REPONSE

« Bonjour XXXX, je me permets de rectifier votre message dans la mesure où nous avons mis en place un remboursement immédiat de l'intégralité des billets achetés via notre réseau de distribution de manière à ce que personne ne soit lésé.

Avez-vous rencontré un problème spécifique avec votre billet ? Je peux peut-être vous aider sur ce point... »

« La FFR et le rugby ce n'est pas intéressant. »

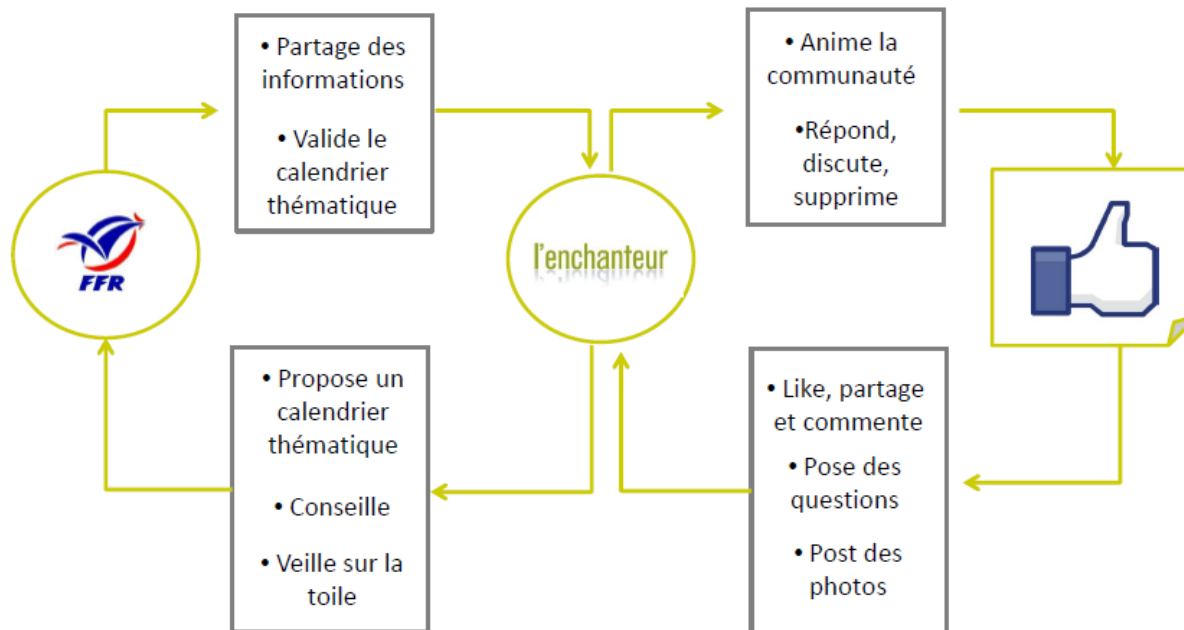


➤ PAS D'INTERVENTION

Car ce message ne nuit à personne, mais n'apporte rien puisqu'il a pour seul but de provoquer.

Interlocuteur dédié

- Il est possible que face à des questions très précise sur la FFR ou des messages plus complexes, nous ayons **besoin de votre avis/aide**.
 - Nous vous solliciterons alors le cas échéant pour trouver ensemble la meilleure réponse possible.
- **Merci de nous indiquer qui sera alors notre interlocuteur dédié ?**



Des reporting complets et réguliers

- Afin de vous aider à suivre les échanges et interactions présents sur la page fan FFR, nous rédigeons des **reporting réguliers** :
 - Rythme : hebdomadaire
 - Contenu :
 - Analyse des statistiques de la page : quanti et quali
 - Retours sur les messages d'animation postés et leur efficacité
 - Bilan des commentaires et messages des fans ainsi que des réponses apportées
- Ces reportings seront l'occasion de vous soumettre le **programme d'animation social** de la semaine suivante.

Community management

PÉRIMÈTRE D'ACTION

Périmètre d'action

- Notre **périmètre d'action**, ainsi que nous l'avons défini ensemble, comprend donc :
 - La création et la mise en ligne de messages à vocation sociale
 - Dans le but d'animer la communauté et de la fédérer autour de la FFR
 - Le suivi et la modération des messages/commentaires de fans
 - Réponse ou suppression selon les types de message
 - Le conseil éditorial dans la rédaction de vos posts et l'exploitation de vos actualités
- **Comment sera mise en place cette animation ?**
 - Chaque semaine un planning d'animation vous sera envoyé de manière à valider en amont les messages qui seront postés.
 - En fonction de l'actualité et des messages/commentaires des fans, des messages non-planifiés pourront être mis en place.
 - Nous échangerons alors rapidement par email sur le sujet de manière à valider ensemble la prise de parole.

L'animation éditoriale

- Une animation éditoriale basée sur plusieurs thèmes :
 - Actualités (*actualité sur la FFR, composition des matchs, annonce des résultats*) > *géré par vos soins*
 - Immersion (*Interview, entraînement, vestiaire*) > *géré par vos soins*
 - Quizz (*animations ludiques*) > *géré par nos soins.*
 - Échange avec la communauté (*pronostics...*) > *géré par nos soins*

L'animation éditoriale



ATTENTION !

Bien que géré par deux personnes, il est primordial qu'un ton unique soit mis en place au travers des messages de la FFR. Les fans ne doivent pas avoir l'impression de prise de parole multiples.

>> Afin de garantir cette unicité de parole, nous vous proposons de nous envoyer les messages d'actualité que vous souhaitez poster de manière à ce que nous en remanions le wording si nécessaire afin de les publier.

Community management

PROGRAMME SEMAINE 1

Programme

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
			1	2	3	4
5	6	7	8 Bienvenue	9 Pronostics	10	11 Match
12 Actu	13	14 Jeu	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Programme

Bienvenue

Jedi : Bienvenue sur la page fan de la Fédération Française de Rugby. Un seul mot d'ordre partageons et vivons notre passion ensemble !

Pronostics

Vendredi : Ce week-end, la France affronte l'Angleterre pour son 4^{ème} match du Tournoi des 6 Nations. Quels sont vos pronostics ?

Match

Samedi À 15h : Coup d'envoi du match France-Angleterre. On y croit fort ! Allez les bleus !

À la fin du match : annonce des résultats

Actu

Lundi : *Partage et mise en avant d'un article ou d'une vidéo en ligne sur le match du weekend.*

Jeu

Mercredi : QUIZZ DU MERCREDI : Est-ce qu'un essai marqué en touchant la ligne de touche (sans la dépasser) est validé ?

> Réponse : Non. Lorsque le porteur du ballon ou le ballon touche la ligne de touche, il est considéré comme sorti du terrain et il y a donc touche.