

Opéra
de Lyon
2

Réseaux sociaux et modération



Organisation du service



Missions :

- Réseaux sociaux : Facebook & Instagram
- CRM
- ...

Modération = 45 min / jour

Un contexte qui a changé

Une modération longtemps simple et gérable

Peu de tensions, communauté bienveillante, critiques classiques mais maîtrisées.

Aujourd'hui la modération devient une forme de médiation

Réseaux sociaux = espace de débat

Les algorithmes favorisent les contenus polarisants qui génèrent l'engagement.

→ 1 commentaire négatif peut devenir une conversation dominante et générer une crise = exposition de l'institution.

Ce qu'on met en place

- **Procédure de modération quotidienne**
- **Charte de modération publique**
- **Procédure de gestion de crise**
- **Sensibilisation équipes et direction**
- **Outils de monitoring**

Procédure de modération quotidienne

- **Consultation des commentaires et MP 3 fois par jour**
- **Eviter publier les veilles de week-end, le week-end et longues périodes d'absence CM (Noël + Août)**
- **Bannir une liste de mots pré-définie**
- **Préparer des réponses pré-formulées pour les questions récurrentes.**

Charte de modération

Cette charte vise à :

- Maintenir un espace d'échange respectueux et constructif
- Protéger l'image et les valeurs de l'institution, des artistes et des équipes
- Limiter les risques juridiques (diffamation, propos haineux, etc.)
- Encourager l'engagement autour des contenus culturels

Outil d'aide à la décision pour le CM :

- Le commentaire est une critique négative, dans le respect de la charte
→ apporter une réponse ou laisser le débat vivre de façon bienveillante entre utilisateurs
- Le commentaire ne respecte pas la charte
→ Masquer et / ou supprimer le commentaire

Gestion de crise

Quelle importance donner aux commentaires ?

- Troll ou interlocuteur réel ?
- Débat utile ou stérile
- Répondre ou laisser passer ?

→ Trouver le bon équilibre grâce aux principes établis dans la charte

Niveau 1 – Modération quotidienne

→ Réponses, explications, médiation simple

Besoins des équipes : comment porter le projet de l'institution, définir les arguments sur les œuvres, les choix de programmation

Niveau 2 – Sujet sensible

→ Alerte interne N+2 et réponse cadrée

Niveau 3 – Crise

→ Alerte direction + sollicitation éventuelles d'experts externes

Coordination en interne

- **Sensibilisation de la direction aux sujets de médiation**
- **Échanges réguliers sur la programmation, le projet de l'institution**
- **Compréhension des intentions artistiques**
- **Alignement avant et pendant chaque crise**

Quels outils de monitoring ?

Les enjeux :

- **Accès simple et rapide à l'ensemble des réseaux et l'ensemble des publications (organiques et dark)**
- **Permettre la veille et de sonder les tendance de commentaires autour de certains sujets**
- **Consultation facilitée pour d'autres utilisateurs que le CM, en cas de crise notamment.**

Conclusion

- **Modération = médiation + image institutionnelle**
- **Des métiers très exposés**
- **Nécessité : règles claires, anticipation, coordination**

Opéra
de Lyon
2

Merci !

