

Û

Supérieur hiérarchique

- Directeur Technique

Nom

Administrateur 2

Intitulé de poste

Modérateur

Âge

Entre 18 et 24 ans

Niveau d'études

LP CIASIE

Réseaux sociaux











Secteur d'activité

Informatique

Taille de l'entreprise

5 salariés

Principaux défis

- 1. <u>Réactivité</u>: Gérer rapidement les signalements et les situations délicates tout en maintenant des normes élevées de modération.
- 2. <u>Discrétion et Jugement</u>: Prendre des décisions éthiques et équitables dans le traitement des contenus sans enfreindre la liberté d'expression.
- 3. <u>Gestion du Stress</u>: Faire face à des situations tendues et potentiellement émotionnelles avec calme et professionnalisme.

Indicateurs de performance

- Rapidité à traiter les signalements
- Précision des signalements
- Suppression de contenu inapproprié
- Application d'avertissements ou de sanctions
- Taux de récidive
- Satisfaction des utilisateurs
- Temps de disponibilité du modérateur
- Qualité des rapports de modération
- Formation continue du modérateur
- Rétention des utilisateurs

Sources d'information

- Données d'Identification Personnelle :
 Informations telles que le nom complet,
 l'adresse, le numéro de téléphone,
 l'adresse e-mail personnelle, etc.
- <u>Informations sur l'Emploi</u>: Détails spécifiques sur le statut d'emploi, le lieu de travail, les heures de travail, etc.
- <u>Informations Financières</u>: Les détails sur les transactions financières personnelles du modérateur.
- <u>Informations de Connexion</u>: Les noms d'utilisateur, les mots de passe ou d'autres informations liées à l'accès aux outils de modération.
- <u>Informations de Santé</u> : Tout renseignement médical confidentiel.
- Feedback Utilisateur: Les retours directement fournis par les utilisateurs, que ce soit via des enquêtes, des commentaires sur les réseaux sociaux, ou des discussions sur la plateforme. Ces retours peuvent fournir des insights sur l'efficacité de la modération et les attentes des utilisateurs.

Objectifs

- Maintenir un Environnement Sûr :
 S'assurer que le site reste un espace en ligne sécurisé, respectueux et conforme aux règles établies.
- 2. <u>S'assurer de la qualité du Contenu :</u>
 Garantir la qualité du contenu en éliminant les éléments inappropriés, offensants ou non conformes qui pourraient nuire à l'expérience des utilisateurs.
- 3. <u>Satisfaire les utilisateurs :</u>
 Travailler à créer une atmosphère
 positive en traitant efficacement les
 signalements, en fournissant des
 réponses rapides et en favorisant un
 dialogue respectueux entre les
 utilisateurs.

Responsabilités

- 1. <u>Surveillance Active</u>: Veiller à la conformité des contenus en effectuant une surveillance continue des interactions sur le site.
- Traitement des Signalements:
 Examiner et répondre aux signalements d'utilisateurs concernant des comportements inappropriés ou des contenus non conformes.
- 3. Communication avec les Utilisateurs : Interagir de manière constructive avec la communauté pour expliquer les décisions de modération et encourager le respect des règles.

Outils nécessaires au quotidien

- <u>Tableau de Modération</u>: Une interface centralisée où le modérateur peut voir les signalements, examiner le contenu, et prendre des mesures appropriées.
- <u>Filtres Automatiques</u>: Des filtres automatisés qui aident à détecter et à bloquer certains types de contenus inappropriés, réduisant la charge de travail manuelle.
- Outils de Signalement : Des mécanismes permettant aux utilisateurs de signaler du contenu inapproprié ou des comportements non conformes.
- Système de Messagerie Interne: Un moyen de communication interne pour coordonner les actions de modération, discuter des cas spécifiques, et partager des informations importantes.
- <u>Base de Données de Règles</u>: Un référentiel des règles et des directives de modération pour garantir une application cohérente et équitable.
- <u>Formation et Documentation</u>: Des ressources de formation en ligne et des documents de référence pour aider le modérateur à rester informé des meilleures pratiques et des politiques de l'entreprise.
- Outils de Surveillance en Temps Réel:
 Des outils permettant de surveiller les activités en temps réel sur le site afin de réagir rapidement aux situations critiques.