

L'E-RÉPUTATION DES ENTREPRISES : UN ACTIF À PROTÉGER

Par Maître Olivier Richard
Avocat au barreau de Toulouse
Cabinet FIDAL

La réputation en ligne ou « e-réputation » est un actif extrêmement important dont la gestion est primordiale pour la sécurité, si ce n'est pour la pérennité d'une entreprise.

Or tant les personnes morales (comme une société commerciale) que les personnes physiques (comme un artisan, un commerçant indépendant) n'ont plus forcément la maîtrise de leur image, telle qu'elle est reflétée dans l'espace public et tout particulièrement sur internet.

A titre d'illustration, on considère aujourd'hui que près de 45 % de la population mondiale a accès à l'ensemble des publications faites sur Internet : un seul article ou un seul commentaire peut ainsi devenir « viral » et avoir une influence considérable, négative ou positive, sur la réputation d'une entreprise.

Aussi la gestion, dans le sens large du terme, de son e-réputation passe-t-elle d'abord par une bonne connaissance des risques (informationnels, techniques), puis par leur prévention (veille, organisation, formation du personnel, construction d'une identité numérique robuste, etc.).

Et en cas d'atteinte avérée, que faire ?

Il est tout d'abord possible d'utiliser des « ripostes » non contentieuses, à savoir :

- **Le droit de réponse** : il doit être exercé dans un délai de 3 mois à compter de la publication litigieuse (il n'est pas conditionné à l'existence d'un préjudice ou d'un contenu diffamant ou injurieux).

- **La demande amiable de retrait** : elle est adressée à l'auteur

de la publication litigieuse ou à l'éditeur qui peut la refuser. S'il s'agit de données personnelles, en cas de refus de retrait ou d'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il est possible de saisir la CNIL.

- **La dénonciation** : lorsque la publication litigieuse se trouve sur les réseaux sociaux, il existe des procédures de « dénonciation » (il faut se référer aux conditions générales d'utilisation ou aux chartes d'utilisation du réseau social en question).

- **Le droit à l'oubli** : il ne concerne que les personnes physiques (salarié, dirigeant, etc.) et leur permet de demander, au moteur de recherche ou au site internet, l'effacement d'une information en ligne qui les concerne.

Au-delà, il faudra envisager une réaction judiciaire par la voie pénale et / ou civile :

- **L'action pénale**, qui a un but répressif, peut se faire par citation directe de l'auteur des faits devant le tribunal, une plainte simple auprès des services de police ou du procureur de la République, ou une plainte avec constitution de partie civile pour saisir un juge d'instruction (intéressant lorsque l'auteur des faits n'est pas connu et que des investigations poussées sont nécessaires) ;

- **L'action civile**, qui vise à obtenir la réparation du préjudice subi, peut se faire devant plusieurs juridictions : tribunal judiciaire (compétence exclusive dans les cas de diffamation ou d'injures publiques ou non publiques, verbales ou écrites), tribunal de commerce (litiges entre commerçants), conseil de prud'hommes (litiges opposant un employeur à son ancien salarié ayant commis des actes déloyaux), juge des référés (pour prévenir un dommage imminent ou faire cesser un trouble manifestement illicite).



Il existe également une procédure spécifique de notification de contenu illicite sur internet (LCEN) afin d'obtenir son retrait par l'hébergeur.

Alors, quelle stratégie d'action adopter ?

Selon le type d'atteinte, la stratégie d'action peut varier, car toutes ne nécessitent pas la même réaction, qu'il s'agisse d'éviter l'altération ou la disparition des preuves, ou d'identifier les auteurs.

Il est aussi important de bien jauger les conséquences de la réponse choisie pour la bonne image de l'entreprise.

La mission des avocats du barreau de Toulouse est de vous accompagner pour prévenir et réagir efficacement aux atteintes à votre e-réputation, au mieux de vos intérêts.



BARREAU
AVOCATS
TOULOUSE

MAISON DE L'AVOCAT

13, rue des Fleurs - 31000 Toulouse
Tél. 05 61 14 91 50

Site web : www.avocats-toulouse.com

E-mail : ordre@avocats-toulouse.com

