

# Atteinte à l'e-réputation : que faire ?

## e-réputation

### Un aspect central de l'identité

L'e-réputation est l'ensemble des informations, opinions et impressions disponibles en ligne vous concernant ou concernant votre entreprise. Elle est façonnée par les réseaux sociaux, les sites d'avis, les forums, les articles, les résultats de recherche, etc.



## Les atteintes courantes

### Diffamation et calomnie

Déclarations fausses et nuisibles publiées en ligne. Elles peuvent gravement endommager votre réputation.

### Avis négatifs

Évaluations ou commentaires défavorables sur des plateformes publiques. Ils altèrent la perception de votre compétence.

### Informations erronées

Informations incorrectes qui peuvent se répandre rapidement et vous causer un préjudice.

# Atteinte à l'e-réputation : quels recours ?

## LE RECOURS PÉNAL

### Plainte pour calomnie / diffamation

ARTICLE 443 DU CODE PÉNAL

#### Conditions à remplir

- l'imputation d'un fait précis;
- à une personne identifiée ou identifiable;
- de nature à porter atteinte à l'honneur ou à exposer au mépris public;
- le fait imputé n'est pas prouvé;
- l'imputation est publique.



#### Sanctions

- Peine d'emprisonnement de 8 jours à un an
- Amende de 200,00 € à 1.600,00 €

# Atteinte à l'e-réputation : quels recours ?

## LE RECOURS CIVIL

### Action en cessation et dommages et intérêts

ARTICLES 1382 ET 1383 DE L'ANCIEN CODE CIVIL



L'abus de la liberté d'expression, menant à des discours fautifs, peut engager la responsabilité extracontractuelle, avec des réparations sous forme de dommages et intérêts ou de rectifications.

En contexte professionnel, le dénigrement peut être traité comme une pratique commerciale déloyale selon le Code de droit économique, permettant des actions en cessation et des astreintes (Exemple: Nordpresse contre Sudpresse).

Il est également possible de faire appel en urgence au tribunal.

## LE DROIT DE RÉPONSE

LOI DU 23 JUIN 1961 SUR LE DROIT DE RÉPONSE



Droit de réagir officiellement à des informations publiées à son sujet, en exigeant la publication d'une réponse dans le même media.

# Atteinte à l'e-réputation : quels recours ?

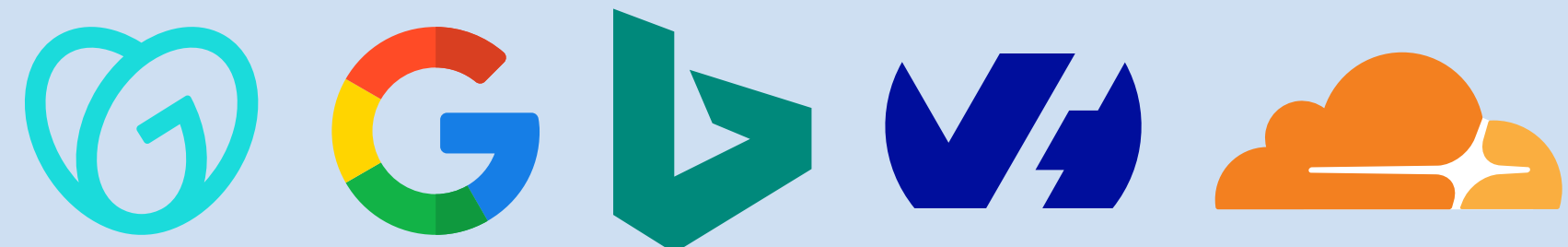
## LES RECOURS EXTRA-JUDICIAIRES

### Autorité de protection des données

Elle peut intervenir dans les cas liés à la gestion inappropriée des données personnelles et demander la correction ou la suppression des données inexactes ou abusivement diffusées.



HA HA HA HA!!!



### Demandes en ligne

Le droit à l'oubli permet de demander le déréférencement (moteurs de recherche) ou la suppression (hébergeurs) d'informations inexactes, obsolètes ou portant atteinte à la vie privée. Certains services (ex. Goole Business) permettent aussi de demander la suppression d'avis en infraction de leur règlement (ex. faux clients).

### Médiation et négociation

La médiation et la négociation offrent des moyens alternatifs et souvent efficaces pour résoudre des litiges liés à l'e-réputation, permettant aux parties de parvenir à un accord mutuellement satisfaisant.

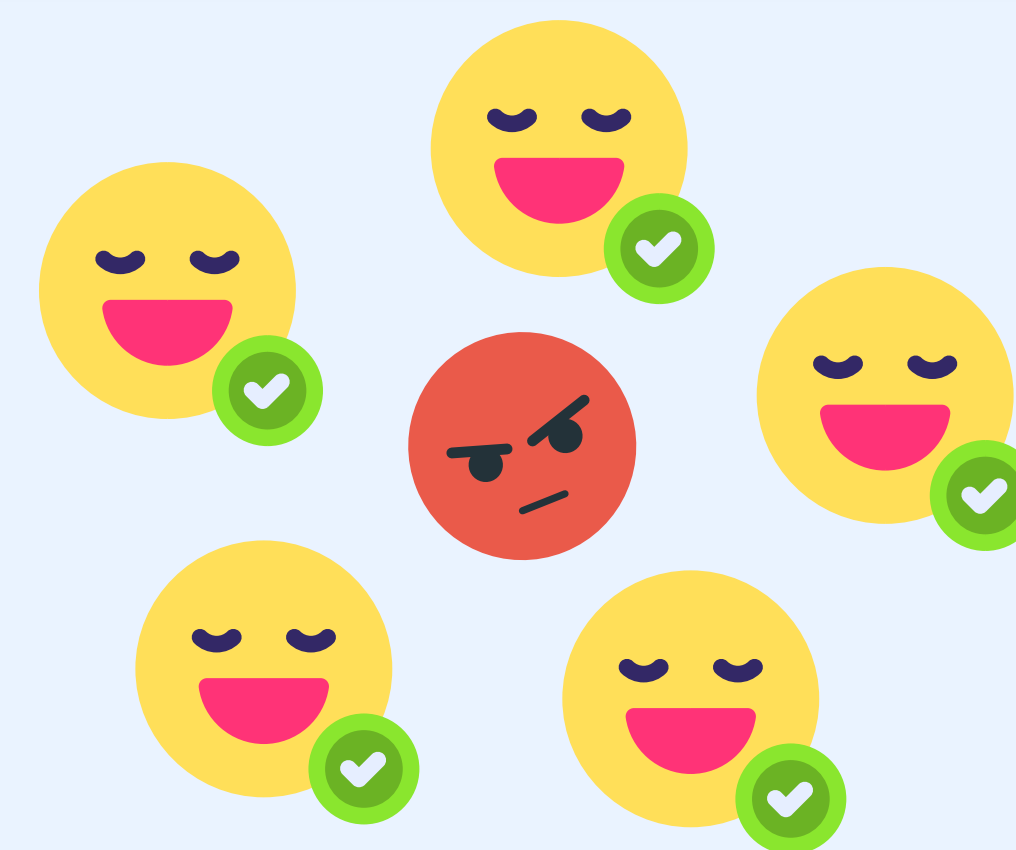


# Atteinte à l'e-réputation : prévention & remèdes

## Mesures préventives

La prévention est un aspect clé dans la gestion de l'e-réputation.

- surveiller régulièrement votre présence en ligne
- utiliser des outils spécialisés
- encourager les avis positifs de la part des clients satisfaits
- être proactif dans la publication de contenus de qualité sur toutes les plateformes
- mettre en place des stratégies pour influencer positivement l'image



## Mesures curatives

Quand il n'existe aucune possibilité d'action légale ou extra-légale et qu'une médiation n'est pas possible, il est nécessaire d'avoir recours à des techniques curatives. L'action doit être adaptée à chaque situation spécifique.

- flooding (noyage) de manière à diminuer drastiquement la visibilité de l'information portant atteinte à l'e-réputation
- communication de crise
- amélioration du référencement positif (SEO, contenu positif, etc.)
- renforcement des canaux de communication propres
- etc.