



Employeurs, salariés  
SOIGNEZ VOTRE RÉPUTATION !



pôle emploi



# La génèse

Novembre 2008 :

Le Tigre ...



RÉCIT

PAR RAPHAËL MELTZ

# MARC L.

## GENÈSE D'UN BUZZ MÉDIATIQUE

«Scandale: le web divulgue la vie privée d'un internaute.»<sup>1</sup> Le Tigre était un paisible curieux magazine curieux, le voilà transformé en tabloïd   scandale spécialisé dans la traque des anonymes. De TF1 au Monde, en passant par tout ce que le web compte de blogs, de forums et de lieux de débats, tout le monde a parlé de l'affaire Marc L. Tout le monde, sauf Le Tigre. Voici donc le déroulement des faits, de notre point de vue.

**OCTOBRE 2008.** Nous cherchons à contacter un universitaire britannique pour publier ses photos de murs peints   T heran. En quelques minutes de recherches, avant même de trouver son mail, nous commissions l'Ève et

 t  de raconter la vie banale d'un individu sans aspérités), et ne soit donc pas susceptible d'occasionner le moindre souci professionnel, sa demande nous paraît juste. Le lui réponds notamment (on se tutoie de-

Bon anniversaire, Marc. Le 5 décembre 2008, tu f teras tes vingt-neuf ans. Tu permets qu'on se tutoie, Marc ? Tu ne me connais pas, c'est vrai. Mais moi, je te connais très bien. C'est sur toi qu'est tombée la (mal)chance d'être le premier portrait Google du Tigre. Une rubrique toute simple : on prend un anonyme et on raconte sa vie grâce à toutes les traces qu'il a laissées, volontairement ou non sur Internet. Comment  a, un message se cache derrière l'idée de cette rubrique ?  videmment : l'idée qu'on ne fait pas vraiment attention aux informations privées disponibles sur Internet, et que, une fois synthétisées, elles prennent soudain un relief inquiétant. Mais sache que j'ai plongé dans ta vie sans arrière-pensée : j'adore rencontrer des inconnus. Je préfère te prévenir : ce sera violemment impudique, à l'opposé de tout ce qu'on défend dans Le Tigre. Mais c'est pour la bonne cause ; et puis, après tout, c'est de ta faute : tu n'avais qu'à faire attention...

Des réseaux sociaux intrusifs...





## Ingénierie sociale

Vos données de profil peuvent être utilisées dans le cadre d'arnaques d'ingénierie sociale

Les pirates préparent leurs attaques seulement **2 semaines** avant un grand événement. Ils sont capables d'élaborer des attaques dans les **3 heures** suivant un incident.

[J'aime](#) · [Commenter](#)



## Usurpation d'identité

Les pirates peuvent utiliser vos données pour voler votre identité.

- **30 %** des utilisateurs connaissent quelqu'un ayant été victime d'usurpation d'identité.
- **13 %** des personnes ont été victimes d'usurpation d'identité.

[J'aime](#) · [Commenter](#)



## Cyber-harcèlement

Les données publiées peuvent être utilisées pour harceler les victimes

**88 %** des adolescents et **69 %** des adultes ont déjà lu des propos abusifs sur des réseaux sociaux.

[J'aime](#) · [Commenter](#)



## Atteinte à la crédibilité

Des publications liées à l'alcool, à la drogue et à des contenus indécentes peuvent nuire à votre réputation.

- Près des **3/4** des employeurs consultent les profils des candidats sur les réseaux sociaux.
- **78 %** des recruteurs désapprouvent les publications de réseaux sociaux relatives à la drogue.
- **47 %** répriment les contenus suggérant la consommation d'alcool.

[J'aime](#) · [Commenter](#)



## Publicité ciblée

La publication de vos centres d'intérêt peut susciter des publicités ciblées.

**1/4** des internautes apprécie les publicités ciblées.

[J'aime](#) · [Commenter](#)



## Menaces réelles

La divulgation de vos projets immédiats peut vous exposer à des risques réels (cambrioleurs, harceleurs)

**4,8 M** d'utilisateurs révèlent les destinations de leurs voyages sur Facebook.

[J'aime](#) · [Commenter](#)

La publication d'informations confidentielles peut être lourde de conséquences.

# Tous visés : Entreprises, collectivités

## Tribunal de Grande Instance

19 Boulevard Général de Gaulle, Narbonne

4,3 ★★★★★ 3 avis

Donner un avis

Trier par : Les plus utiles

**Spar Tan ZaYkerZ**  
il y a un an  
★★★★★ J'y suis aller avec ma classe, et j'ai beaucoup aimer, franchement j'adore le système le juge est aussi gentil.  
Utile ?

**pierre-yves disser**  
il y a 3 ans  
★★★★★ Tribunal très sympa, juge agréable et peine légères, je recommande vivement !  
Utile ?

## Tribunal de Grande Instance d'Avignon

2 Boulevard Limbert, Avignon

1,7 ★★☆☆☆ 13 avis

Donner un avis

Trier par : Les plus utiles

**Cindy Richard**  
il y a 6 mois  
★★★★★ Quel accueil... il sont déprimé vos hôtesse d'accueil.  
Utile ?

**Mélissa Gallo**  
il y a 12 mois  
★★★★★ TGi injoignable la plupart du temps  
Utile ?

**nabila hacheffi**  
il y a 11 mois  
★★★★★ Ils répondent jamaaaaaaaaaiiiiis !!!!!!!  
Utile ?

**Leila Brut**  
il y a 5 mois  
★★★★★ Le juge est méché avec l'avocat!Impressionnant la justice Avignon!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
1

# PYXIS AVOCATS

27 Boulevard Denis Soulier, Avignon

 Donner un avis

5,0  18 avis

Trier par : Avis les plus pertinents ▾



**Eric DESHAYES**

1 avis

 il y a 3 mois

Sérieux, écoute et réactivité : autant de qualités pour ce cabinet d'avocats que je recommande vivement. Des avocats qui savent perdre leur temps pour aider les autres ou soutenir de beaux projets est une chose assez rare pour être soulignée !



J'aime



**cedric arsiquaud**

1 avis

 il y a 3 mois

Dynamique et professionnel, Pyxis Avocats est vraiment un cabinet différent de ce que l'on peut connaître. C'est une équipe soudée et complémentaire qui sait accompagner ses clients. Pour ma part, peu habitué à cet univers; ils ont su m'accompagner et me soutenir dans une situation que je croyais insurmontable.

Merci



J'aime



**christophe Tendil**

1 avis

 il y a 3 mois

Super cabinet, avec une équipe à l'écoute et disponible pour ses clients. Je vous encourage vivement si vous avez besoin de les contacter.



J'aime

**PYXIS**  
A V O C A T S

## Pôle emploi Carpentras

158 Allée des Tilleuls, Carpentras

[Donner un avis](#)

5,0 ★★★★★ 8 avis

Trier par : Avis les plus pertinents ▼



**Seiya Halliwell**

Local Guide · 246 avis · 1 105 photos

★★★★★ il y a un an

Malgré tout ce qui se dit et tout ce qu'on entend sur cette institution, j'ai toujours eu affaire à un personnel super compétent, réactif et agréable qui a toujours su répondre à mes attentes et mes questions. Depuis la mise en place du mail sur leur site, mon conseiller répond très rapidement et semble toujours accessible! C'est en postulant en ligne sur leur site internet avec mon CV que j'ai pu trouver mon nouvel emploi! Bravo!



1



**Marc Hanson**

1 avis

★★★★★ il y a un an



**théo lamalchance**

★★★★★ il y a un an



**Messaoudi Mahrez**

1 avis

★★★★★ il y a un an



**nasim bouhat**

★★★★★ il y a un an

## E-réputation et emploi



## Du côté des entreprises

### Des candidats très sensibles à l'e-réputation RH



95 %

des candidats se renseignent sur les entreprises avant de postuler



1/3

des candidats refuseraient un poste dans une entreprise à mauvaise réputation employeur



36 %

des candidats estiment que les avis les plus fiables sont ceux des collaborateurs de l'entreprise



4/5

des salariés ont déjà postulé après avoir lu des commentaires positifs online sur une entreprise



40 %

des candidats utilisent Twitter



83 %

des candidats utilisent Facebook

## Du côté des candidats

**78% des recruteurs reconnaissent qu'ils googlelisent le candidat, et 63 % iront approfondir le profilage sur les réseaux sociaux.**

- **35% des contenus plutôt négatifs des employeurs disent déjà avoir écarté une candidature à cause de trouvés sur le **web**.**
- **31% d'entre eux déclarent avoir déjà employé un candidat grâce à des **données** positives résultantes d'une **recherche Google**.**
- **48% des DRH et recruteurs décident d'embaucher ou non un candidat en s'appuyant sur les **réseaux sociaux** et autres **sites web**.**

## **Pourquoi l'e-reputation du candidat impacte son recrutement ?**

1. L'e-reputation est plus importante qu'un CV
2. Ce qu'un candidat écrit sur le web peut-être révélateur de sa personnalité
3. L'empreinte numérique d'un candidat répond à certaines questions personnelles que l'employeur ne pose pas lors de l'entretien
4. L'employeur recrute pour demain !

AGIR



### DEVELOPPEZ...

...vos réseaux sociaux professionnels. LinkedIn , Viadeo constituent votre carte de visite professionnelle sur internet.

Remplissez avec attention votre profil et vos expériences en prenant soin d'y décrire vos missions et vos compétences.

Important, un profil avec photo est 50 fois plus consulté !



### POSTEZ...

...des photos et des vidéos sur lesquels vous êtes mis en avant dans un contexte professionnel. Les recruteurs aiment vous voir en action.

Quelques lignes de textes décrivant ô combien vous êtes motivé et dynamique ne suffisent plus car il est facile pour chacun de le faire sans que cela soit forcément le cas.



### SURVEILLEZ...

...les contenus vous représentant via les tags notamment. N'hésitez pas à supprimer le contenu indésirable et qui donnerait de vous une image « inconfortable »



### PARAMETREZ...

...vos comptes personnels afin d'éviter que des personnes que vous ne connaissez pas puisse avoir accès à vos contenus privés (photo de famille, fête entre amis...).



### RECHERCHEZ...

...de temps à autre votre propre nom sur Google et Google photos.

Vérifiez qu'aucune information négative n'apparaisse sur vous-même. Si c'est le cas, supprimez ou demandez la suppression de ces contenus, car si vous y avez eu accès, les recruteurs le verront aussi.



### CORRIGEZ...

...les fautes d'orthographe ! Elles sont le tue l'amour du recrutement.

# RÉAGIR

# 1. La réponse virtuelle : le droit de réponse

- C'est un préliminaire à toutes actions
- Régi par l'art. 6-IV de la loi pour la confiance dans l'économie numérique :

*"Toute personne nommée ou désignée dans un service de communication au public en ligne dispose d'un droit de réponse, sans préjudice des demandes de correction ou de suppression du message qu'elle peut adresser au service"*

- Peut s'exercer en réponse à des propos qui ne sont pas automatiquement négatifs.

- **Le droit de réponse : préserver son image tout en répondant**

### Conditions d'application :

- **S'adresse autant aux personnes physiques qu'aux personnes morales**
- **Peu importe le support de la publication (texte, vidéo, image, son ...)**
- **Nul besoin de démontrer le caractère injurieux, malveillant ou erroné de l'écrit**
- **Une seule publication suffit pour agir**

### La mise en œuvre :

**Délai : 3 mois à compter de la diffusion**

**Comment et à qui s'adresser : PAR LRAR au directeur de la publication**

**La réponse doit être : mise en ligne dans les trois jours, identifiable comme telle et associée directement à la publication litigieuse**

**SPÉCIFICITÉ : LA PROCÉDURE N'A PAS À ÊTRE SUIVIE LORSQUE LA PERSONNE CITÉE A DES MOYENS DE RÉPONDRE DIRECTEMENT**

« La procédure ne peut être engagée lorsque les utilisateurs sont en mesure, du fait de la nature du service de communication en ligne, de formuler directement leurs observations. »

Cette réponse directe est encore un vecteur de l'image et de la réputation sur l'Internet :

La réponse doit être le plus souvent personnalisée et surtout ne pas être faite à chaud (ne pas utiliser d'injures, diffuser une réponse constructive)

En particulier, la réponse du professionnel à un avis négatif est la

meilleure position à adopter selon les spécialistes du secteur



suicideZEU  
@zeuh\_

Suivre

bonjour @SNCF je suis à bord de votre train qui part de Gare de Lyon en direction de Lyon, et je fraude. Bonne journée

RETWEETS

6 051

J'AIME

1 417



05:58 - 17 sept. 2015

6,1 k 1,4 k

Des Community manager qui misent sur l'humour



SNCF @SNCF · 17 sept. 2015

@zeuh\_ Bonjour, vous nous donnez votre n° de CB maintenant ou vous préférez attendre le contrôleur ? #SNCFaujourd'hui

NE MISEZ RIEN  
PERDEZ GROS.

ABSENCE DE BILLET : 88€ + PRIX DU BILLET<sup>(1)</sup>  
BILLET FALSIFIÉ : 143€ + PRIX DU BILLET  
PV POUR FRAUDE AVÉRÉE : 181€ + PRIX DU BILLET<sup>(2)</sup>  
AMENDE FORFAITAIRE MAJORÉE : 375€<sup>(3)</sup>





 **@NVIDIAFrance** Quand y'a un petit soucis technique on s'adresse à qui please ? :-)

   

 **NVIDIAFrance** @NVIDIAFrance · 31 juil.  
 **@CharlyLep** Bonjour, tout dépend pour quoi ! Dites nous :)

   

 **Charly L.** @CharlyLep · 31 juil.  
 **@NVIDIAFrance** J'ai une 660, et je viens de passer sous Win10 .. Impossible d'accéder au panneau de config en faisant clic droit sur 1/2

   

 **NVIDIAFrance** @NVIDIAFrance · 31 juil.  
 **@CharlyLep**  **@MSVousAide** Un petit coup de main SVP ? :)

   

 **Microsoft Vous Aide** @MSVousAide · 31 juil.  
 **@NVIDIAFrance** Bonjour, pouvez vous nous donner plus de détails ? 660 est-ce un model ou une série pour une machine ?

   

 **NVIDIAFrance** @NVIDIAFrance · 31 juil.  
 **@MSVousAide** GTX 660 c'est un modele de nos cartes graphiques :)

   

 **Microsoft Vous Aide** @MSVousAide · 31 juil.  
 **@NVIDIAFrance** Je vous invite à contacter le support Nvidia pour plus d'informations.

   

 **NVIDIAFrance** @NVIDIAFrance · [31 juil.](#)  
 **@MSVousAide** Mais mais... mais NVIDIA c'est nous ! :)

  **1**  



**Voyages-sncf.com** ✓  
@Cit\_VoyagesSncf

Suivre

[Grève nationale] restez informés des prévisions de circulation des trains ici >> [alc.cx/2/mee1](http://alc.cx/2/mee1)

RETWEETS

6



09:03 - 31 mai 2016



**Sébastien** @LuluwHS · 1 juin

@Cit\_VoyagesSncf Bonsoir, mon train de vendredi est annulé, je peux rentrer dans n'importe quelle train avec mon billet alors ?



**Voyages-sncf.com** @Cit\_VoyagesSncf · 2 juin

@LuluwHS Oui, ttefois, votre voyage devra être effectué dans les mêmes conditions que votre voyage initial > [alc.cx/2/4me1](http://alc.cx/2/4me1)



[Voir les autres réponses](#)

*Le service client directement sur les réseaux sociaux*



**PYXIS**  
A V O C A T S

## 2. La réponse judiciaire

- **Un principe : la liberté d'expression**

**Limites :**

**Diffamation**

**Injures**

**Autres délits d'information**

# L'injure

*Consiste en l'expression outrageante, termes de mépris ou invective sans aucun fait allégué.*

Lorsque les propos concernent une entreprise, ils sont une insulte uniquement s'ils visent un membre du personnel ou l'entreprise en elle-même.

Une critique même excessive d'un produit ou d'un service d'une entreprise ne constitue pas forcément une injure.

## ■ Sanction :

Injure publique : est punissable par une amende pouvant aller jusqu'à 12000 €.

## Prescription :

3 mois à compter de la date de la première publication



# La diffamation

*La diffamation est l'imputation d'un fait non avéré qui porte atteinte à l'honneur et à la considération d'une personne.*

Diffamation publique / Diffamation privée

## Sanction

Diffamation publique :  
amende de 12 000 €

## Prescription

3 mois à compter de la première publication

Procédures d'urgence de référé.

## Une blogueuse condamnée pour la critique d'un restaurant

Le Monde.fr | 11.07.2014 à 09h11 • Mis à jour le 12.07.2014 à 01h41

Abonnez-vous  
à partir de 1 €



Réagir



Classer



Partager



Dix mois après avoir publié sur son blog une note négative relative à un restaurant du Cap-Ferret, une blogueuse culinaire a été convoquée début juin au tribunal de grande instance de Bordeaux après la plainte des restaurateurs pour dénigrement et a été condamnée en référé le 30 juin à 1 500 euros de dommages et intérêts et 1 000 euros de frais de procédure, selon *Sud-Ouest* vendredi.

# Principe général de responsabilité

- **Responsabilité civile**
  - Art 1240 du Code civil
  
- **Action civile : dommages et intérêts / astreinte**

# Responsabilité éditoriale

- Les mentions légales
- Responsabilité du directeur de la publication
- Responsabilité de l'hébergeur

## Le défaut de cyber-ours

- Toute publication, qu'elle soit sur papier, audiovisuelle ou en ligne, doit obligatoirement diffuser certaines mentions d'information au public
- Sanction :

L' art.6-VI, 2 LCEN prévoit une peine d'un an de prison et/ou de 75000 euros d'amende

# Responsabilité du directeur de la publication

- Il est pénalement responsable de tout ce qui est diffusé sur le site.
- C'est également à lui que la demande de publication d'un droit de réponse doit être adressée.

# Responsabilité de l'hébergeur

- Art. 6-1\*2 de la loi dans la confiance pour l'économie numérique
- Ne sont en principe pas responsable des publications, mais leur responsabilité commence dès lors qu'ils acquièrent "*effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elles en ont eu cette connaissance, elles ont agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible* ».

## L'apport du RGDP (entrée en vigueur 25 mai 2018)

- le consentement : un acte positif clair
- renforcement du droit à l'information
- droit d'opposition
- droit d'accès et de rectification
- droit à la limitation du traitement
- droit à la portabilité des données
- droit à l'oubli
- protection des mineurs

## Le droit à l'effacement (a. 17)

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs suivants s'applique:

- a) les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière;
- b) la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement...
- d) les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite;
- e) les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel le responsable du traitement est soumis



## Le droit d'opposition (a. 21)

La personne concernée a le droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel la concernant fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point e) ou f), y compris un profilage fondé sur ces dispositions. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Des questions ?

Rachida Roul - Lionel Fouquet

0484510000

[contact@pyxis-avocats.fr](mailto:contact@pyxis-avocats.fr)

