

## SCRP – Fiche de renseignements consultation juridique

**Titre de la question :** Quelle défense juridique face à l'étalement d'allégations mensongères portant atteinte à la réputation de l'agence sur les réseaux sociaux ?

(Exemple : Imposer à mes collaborateurs de poser des jours de congés / RTT)

**Contexte :** Il existe des comptes instagram qui ont pour but de dénoncer les mauvaises pratiques en agence de communication. Par nature les publications sont anonymes : envoyées au modérateur du compte et publiées anonymement.

Lorsque les accusations sont mensongères et portent atteinte à la réputation de l'agence et à celle de ses dirigeants nommés parfois par des initiales, quelles sont les recours juridiques possibles ?

En cas de suspicion forte pour un ancien collaborateur, est-il possible d'envoyer un huissier relever les messages envoyés ?

### I. La qualification des faits

La question posée revient à s'intéresser à la nécessaire préservation de l'e-réputation des agences.

Les propos tenus sur les réseaux sociaux (Facebook et Instagram notamment) sont libres en application du principe de la liberté d'expression.

La liberté d'expression et ses limites sont toujours régies par une loi maintenant ancienne : la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse.

Ainsi, les limites posées à la liberté d'expression par cette loi célèbre sont notamment la diffamation (définie à l'article 29 alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 29 juillet 1881) ou l'injure (définie à l'article 29 alinéa 2 de la loi du 29 juillet 1881). Mais attention, il faut que la diffamation ou l'injure soient publiques.

Pour déterminer si la publication est publique ou privée, le critère pris en considération est l'accessibilité que l'auteur a voulu donner à ses propos. Pour les publications sur les réseaux sociaux, le **paramétrage du compte litigieux** va être pris en compte. Ainsi, si le compte est accessible à tous et que donc son accès n'est pas restreint, alors le propos pourra être considéré comme public. Au contraire, si le compte est paramétré de telle façon que le propos est diffusé à l'attention d'un nombre restreint de personnes, alors le propos pourra être considéré comme privé.

En fonction du paramétrage du compte et de l'accessibilité du message, la diffamation ou l'injure seront publiques ou privées.

Les faits décrits dans la question posée nous semblent pouvoir caractériser l'infraction de **diffamation** (allégation ou imputation d'un fait précis), alors que l'injure est une expression outrageante, termes de mépris ou insultes ne renfermant l'imputation d'aucun fait précis.

Les développements ci-après sont pertinents seulement dans le cadre d'une **diffamation publique**, qui est punie d'une amende pouvant aller jusqu'à 12 000 euros.

**Quatre conditions** doivent être remplies pour que la diffamation publique soit caractérisée :

#### 1. **Allégation ou imputation d'un fait précis :**

- Allégation : exposer un fait de manière plus ou moins douteuse sans en assumer la responsabilité / Imputation : affirmer un fait personnellement constaté et en assumer la responsabilité.

- Un fait précis : les faits doivent être objectifs et pouvoir faire l'objet sans difficulté d'une preuve ou d'un débat contradictoire devant un tribunal <sup>1</sup>. C'est ce qui distingue la diffamation de l'injure, dans le cadre de laquelle aucun fait n'est allégué ou imputé.

A toutes fins utiles, nous vous précisons que la publication indirecte ou par voie de reproduction (reprise par une personne d'une allégation ou imputation formulée initialement par un tiers) est également sanctionnée.

2. Portant **atteinte à l'honneur** (l'estime de soi même) ou à la **considération** (l'estime des tiers).
3. D'une **personne identifiée ou identifiable** :
  - L'article 29 de la loi de 1881 inclut la personne « *non expressément nommée mais dont l'identification est rendue possible* ».
  - Les victimes peuvent être des personnes physiques ou morales.
4. La **publicité** du propos (qui doit être publique).

Même lorsque les quatre conditions ci-dessus sont remplies, **la diffamation pourra être écartée dans certains cas** :

- **L'exception de vérité** : l'auteur des propos incriminés rapporte la preuve « *parfaite, complète et corrélative aux imputations* » <sup>2</sup> de la vérité des propos.
- **La bonne foi** <sup>3</sup> sous réserve que les quatre conditions suivantes soient remplies :
  - La légitimité du but poursuivi : le public visé a eu intérêt à avoir connaissance de l'information (appréciation souveraine des juges du fond, par exemple dans le cas où les propos s'inscrivent dans un débat d'intérêt général) ;
  - Le sérieux de l'enquête (l'auteur a vérifié et recoupé ses sources avant de tenir les propos diffamants) ou la suffisance des bases factuelles soutenant les propos incriminés ;
  - L'absence d'animosité personnelle de l'auteur des propos ;
  - La prudence et la mesure dans l'expression : en application de la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme, celle-ci doit être appréciée au regard de l'importance du débat d'intérêt général et de la base factuelle établie.

La mauvaise foi est présumée dans le cas de la reproduction des propos incriminés <sup>4</sup> et en cas d'imputation <sup>5</sup>.

## II. Les actions envisageables

### 1. La prévention

L'entreprise peut être victime de propos diffamatoires ou injurieux tenus en ligne à son encontre par des membres de son personnel : salariés mécontents, personnel syndical, etc. C'est pourquoi certaines actions peuvent être menées au sein de l'entreprise afin de prévenir de telles situations.

<sup>1</sup> Cass. Ass. Plén. 25 juin 2010 n°08-86891 [courdecassation.fr/jurisprudence\\_2/assemblee\\_pleniere\\_22/585\\_25\\_16731.html](http://courdecassation.fr/jurisprudence_2/assemblee_pleniere_22/585_25_16731.html)

<sup>2</sup> CA Paris, 10 mai 2006, Perrine C., Jean François K., SA Marianne / Centrapel, Free, Iliad. [legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-11eme-chambre-section-a-arret-du-10-mai-2006/](http://legalis.net/jurisprudences/cour-dappel-de-paris-11eme-chambre-section-a-arret-du-10-mai-2006/).

<sup>3</sup> Cass. 1<sup>ère</sup> civ. 17 mars 2011 n° 10-11.784 [legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000023741937](http://legifrance.gouv.fr/juri/id/JURITEXT000023741937)

<sup>4</sup> Article 35 bis de la loi de 1881 précitée.

<sup>5</sup> Cass. Crim. 13 janvier 1987 n°85-93987 [legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007065380](http://legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007065380)

Tout d'abord, une politique de sensibilisation du personnel peut être menée en rappelant aux salariés leur liberté d'expression et les limites qui y sont posées, notamment par **l'obligation de loyauté inhérente au contrat de travail**.

Ensuite, l'utilisation d'outils tels qu'une **charte de bonne conduite**, une **charte d'utilisation des réseaux sociaux**, une **charte de prévention de la cybercriminalité**, ou encore l'intégration dans la charte d'utilisation des systèmes d'information d'un article sur les réseaux sociaux peut être envisagé, et pourra s'atteler à rappeler aux salariés que des propos diffamatoires tenus sur leur page Facebook ou leur compte Twitter sont susceptibles d'entraîner des sanctions pénales. Il conviendra de s'assurer du respect du formalisme requis pour que ces chartes soient bien opposables aux collaborateurs.

Enfin, l'entreprise peut également tenir une veille sur les réseaux sociaux et se tenir à jour des évolutions technologiques et de l'émergence de nouvelles plateformes.

## **2. La collecte et la gestion de la preuve : captures d'écran, constat d'huissier, requête aux fins d'identification, mesures d'instruction in futurum.**

Avant toute action, il est important de conserver la preuve de la diffamation ou de l'injure.

Pour ce faire, des captures d'écrans avec la date et l'heure peuvent être réalisées. Nous vous recommandons de faire effectuer un constat par un huissier expert en preuve informatique, ce qui évitera la contestation ultérieure de la preuve ainsi collectée.

Par ailleurs, lorsque l'auteur du propos diffusé en ligne est anonyme, la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) offre la possibilité de soutenir **une requête aux fins d'identification** devant le Premier Président du Tribunal compétent, qui pourra rendre en conséquence une ordonnance requérant la communication des « *données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l'un des contenus* » que les fournisseurs d'accès à Internet et les hébergeurs sont tenus de conserver.

Il est également possible d'avoir recours **aux mesures d'instruction in futurum** de l'article 145 du code de procédure civile dans les cas où un il existe un « *motif légitime de conserver ou d'établir avant tout procès la preuve de faits dont pourrait dépendre la solution d'un litige* » et que les circonstances exigent que ces mesures ne soient pas prises contradictoirement (c'est-à-dire sans que l'autre partie soit informée).

Dans tous les cas, il faut penser à chiffrer le coût de l'incident afin d'estimer les dommages et intérêts qui pourraient être demandés dans le cadre d'une demande de réparation.

## **3. Le droit de réponse**

L'article 6 de la LCEN met en place un **droit de réponse** pour « *Toute personne nommée ou désignée dans un service de communication au public en ligne* ». Le directeur de la publication <sup>6</sup> a l'obligation de publier la réponse dans les trois jours suivants sa réception sous peine d'amende et il est possible de l'assigner en référé en vue d'obtenir la cessation du trouble manifestement illicite causé par le refus de publication.

---

<sup>6</sup> Sur les réseaux sociaux, c'est le titulaire de la page sur laquelle le contenu est publié qui est le directeur de publication.

#### 4. La mise en demeure de retrait du contenu

Par ailleurs, une **mise en demeure** de retrait du contenu incriminé peut être adressée soit directement à l'auteur des propos lorsqu'il est connu ; soit au directeur de la publication ; soit à l'éditeur (notamment lorsque le directeur de la publication non professionnel a recours à l'anonymat).

S'il existe **une procédure spécifique pour signaler les contenus litigieux**, ce qui est souvent le cas pour les réseaux sociaux qui peuvent mettre à disposition un formulaire permettant de signaler de tels contenus, il est recommandé de procéder au signalement par cette voie avant de recourir à une mise en demeure. C'est la solution la plus rapide et cela évitera de vous voir reprocher la non-utilisation de ce moyen.

#### 5. La notification LCEN

Cette procédure, prévue à l'article 6.I.5 de la LCEN, permet de porter à la connaissance de l'hébergeur un contenu manifestement illicite et d'en solliciter le retrait. La diffamation et l'injure publiques étant des infractions pénales, elles possèdent un caractère manifestement illicite.

Lorsque les formalités posées par l'article sont respectées, l'hébergeur est présumé avoir connaissance du contenu manifestement illicite et doit agir promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible

#### 6. Les actions judiciaires

**Vous disposez d'un délai très court pour agir. En effet, en matière de délit de presse, le délai de prescription est de trois mois** à compter de la mise en ligne pour l'action pénale comme pour l'action civile<sup>7</sup>.

Vous pouvez opter pour un dépôt de plainte (auprès d'un **service de police ou de gendarmerie** ou auprès du **procureur de la République** territorialement compétent) ou pour une **citation directe**, qui consiste à faire convoquer directement le responsable du propos diffamant ou injurieux devant le Tribunal correctionnel. Mais attention, la voie de la citation directe est envisageable seulement si vous disposez des preuves suffisantes et nécessaires établissant la culpabilité de l'auteur de l'infraction.

Par ailleurs, en cas d'urgence, d'existence d'un dommage imminent ou d'un trouble manifestement illicite, **l'action en référé** permet au juge civil d'ordonner « *toutes mesures provisoires relatives aux faits qui sont l'objet des poursuites, lorsque l'existence de l'obligation n'est pas sérieusement contestable* »<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Sauf en cas de propos discriminants illicites, la prescription est portée à un an.

<sup>8</sup> Article 5-1 du code de procédure pénale