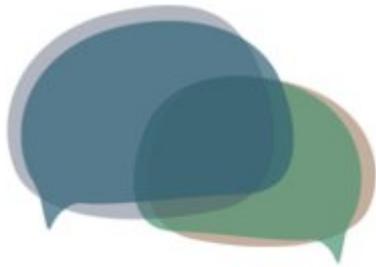


Le droit à l'oubli : une menace pour l'e-reputation ?



Comité consultatif de Google
sur le droit à l'oubli

Le droit
à l'oubli : une
menace pour l'e-
reputation ?

Le 13 mai 2014, la Cour de justice de l'Union européenne rendait un arrêt instaurant la notion de droit à l'oubli sur les réseaux numériques. Les internautes ont désormais la possibilité de demander aux moteurs de recherche le retrait de certains contenus qui apparaissent dans la liste de résultats. Si c'est une vraie aubaine pour la gestion de l'e-réputation des particuliers, les professionnels ne sont pas logés à la même enseigne.

En France, le « droit à l'oubli » n'est pas nouveau. On trouve les premières traces de ce principe dans la Loi informatique et libertés de 1978. Celle-ci précise que des données personnelles peuvent être collectées lorsqu'elles « sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées ».

Plus tard, en 2011, cette loi connaît une évolution fondamentale et étend le domaine de ce droit. Le texte ouvre ainsi à toute personne physique justifiant de son identité le droit d'exiger que soient « rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant, qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ».

Alors que propose de nouveau l'arrêt de la CJUE du 13 mai 2014 ?

Une couverture élargie au niveau européen ? Oui, mais pas seulement. En fait, plutôt que de parler de droit à l'oubli, la notion de « droit au déréférencement » semble plus adéquate pour cet arrêt. Il n'est pas question de « supprimer » une information, mais de ne plus la référencer dans les moteurs de recherche. C'est justement le champ d'application de l'e-réputation : effacer les traces. Pour autant, ce nouvel arrêt aux contours très rigides a peu de chances de modifier la façon de travailler des professionnels de l'e-réputation.

Le cadre ne privilégie pas les professionnels

Si le cadre est plutôt rigide, la question de savoir si Google va accaparer une partie de l'activité des spécialistes de l'e-réputation pour des demandes de déréférencements simples (que ce soit pour les postes en interne dans les grands groupes, ou pour les prestataires de services spécialisés) se pose.

Dans le cadre actuel (qui est amené à évoluer), ce n'est pas encore le cas. Comme le souligne Raphaël Brun, spécialiste de la sécurité des données pour le cabinet de conseils Solucom « l'arrêt de la CJUE du 13 mai 2014 ne concerne ni les entreprises, ni les personnes morales, ni les personnes publiques ».

Pour autant, un chef d'entreprise peut faire une demande à titre personnel. Si elle a des chances de passer pour des structures de type TPE-PME, pour lesquelles il est souvent difficile de dissocier vie privée et vie professionnelle des dirigeants, il n'en va pas de même pour les grands comptes. De plus, un grand patron peut aussi être vu comme un personnage public, ce qui rendra une demande de déréférencement encore plus difficile.

Dans ce cas, les professionnels devront continuer de travailler de manière classique : avec des prestataires spécialisés dans la gestion de l'e-réputation, comme Reputation Squad ou Reputation VIP par exemple, qui ne voient pas dans le formulaire de Google, ni dans l'arrêt de la CJUE, une nouvelle forme de concurrence (pour l'instant).



Droit à l'information contre droit à l'oubli

Pour rappel, l'arrêt de la CJUE du 13 mai 2014 vise tous les moteurs de recherche. Et en premier lieu Google, qui accapare la grosse majorité des recherches en Europe de l'Ouest et en Amérique du Nord. Et c'est justement Google qui, en premier, a mis en œuvre un formulaire pour se mettre en conformité. Google permet toutefois de distinguer un élément important : la dualité entre le droit au respect de la vie privée d'un côté, et le droit à l'information de l'autre. Un difficile équilibre à trouver pour les spécialistes de l'e-réputation. Car le droit à la liberté d'expression est lui aussi très encadré.

L'article 10 de la Convention européenne des droits de l'homme l'affirme clairement : « Toute personne a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté d'opinion et la liberté de recevoir ou de communiquer des informations ou des idées sans qu'il puisse y avoir ingérence d'autorités publiques et sans considération de frontière ». En France, le Tribunal de Grande Instance (TGI) décidait en 2009 que « le principe constitutionnellement et conventionnellement garanti de la liberté d'expression interdit de retenir une atteinte distincte liée à une éventuelle violation des règles instituées par la loi du 6 janvier 1978 » (informatique et libertés, qui garantit l'encadrement de l'utilisation des données informatiques).

Une demande de déréférencement adressée à un moteur de recherche doit donc être très bien motivée, sachant que ce n'est pas un tribunal qui statue (du moins en premier lieu), mais une société privée, nord-américaine de surcroît (Google, Microsoft pour Bing, Yahoo...), pour qui le droit d'expression est extrêmement fort. « Le droit à l'oubli est désormais reconnu, mais il s'agit d'un droit pondéré, pas systématique. Il faut qu'il y ait matière à modifier ou effacer des données » précise Maître Gérard Haas, avocat à la cour d'appel de Paris, spécialiste du droit de l'Internet.

C'est un élément qu'il faut impérativement prendre en compte, car Google, par exemple, ne fait qu'un traitement par URL. Ce qui veut dire que son avis est définitif. Le cadre de l'arrêt est donc plus rigide que la marge de manœuvre proposée par les agences d'e-réputation.

Une faille à l'international

D'autres défauts viennent rendre moins efficace la tâche de Google, Microsoft et Yahoo. Si pour un particulier, un simple déréférencement en France peut suffire dans la plupart des cas, il n'en va pas de même pour un professionnel, à plus forte raison pour une multinationale : pas de gestion de l'e-réputation efficace sans déréférencement mondial. Pourtant, l'application de l'arrêt de la CJUE s'arrête à ses frontières.

Un lien déréférencé en France (Google.fr), ne le sera pas aux États Unis par exemple, ou sur une version internationale, en .com. « L'information reste accessible à partir du moment où une recherche se fait sur un nom de domaine hors Union européenne » précise Raphaël Brun de Solucom « A mon sens, c'est contraire à la loi, et contraire au futur règlement Européen. Quand une loi vise un citoyen Européen, elle est applicable partout dans le monde. On ne devrait pas retrouver une information le concernant sur Google.com. Je suis surpris que l'Union Européenne ne semble pas vouloir faire évoluer Google sur ce point ».

Dans ce contexte, l'arrêt de la CJUE n'intéressera pas une entreprise qui s'ouvre à l'international, ou une multinationale, dans sa gestion de l'e-réputation.

La décision de l'Europe comporte également un autre défaut majeur, l'effet Streisand pourrait bien s'appliquer en l'espèce. Bien connu des spécialistes de l'e-réputation, l'effet Streisand « est un phénomène médiatique au cours duquel la volonté d'empêcher la divulgation d'informations que l'on aimerait garder cachées, qu'il s'agisse de simples rumeurs ou de faits vérifiés, déclenche le résultat inverse. Par ses efforts, la victime encourage malgré elle l'exposition d'une publication qu'elle souhaitait voir ignorée ».

C'est justement le cas avec l'Espagnol Mario Costeja Gonzales, qui suite à une demande de déréférencement auprès de l'AEPD (l'équivalent de la CNIL espagnole), a déclenché une affaire avec Google qui a mené la CJUE à rendre l'arrêt du 13 mai 2014... et donc à sur-médiatiser son cas.

De plus, les liens déréférencés par Google sont « re »référencés par des sites hors Union Européenne, comme sur le site hiddenfromgoogle par exemple. Dans des cas sensibles de problématiques d'e-réputations, une requête « au grand jour » auprès d'un moteur de recherche (qui indique pourquoi un déréférencement a eu lieu) pourrait mettre en lumière l'affaire, et diriger les curieux vers ces sites de « re »référencements : un parfait cas d'effet Streisand.

Cet article vous à plu ? Laissez-nous un commentaire (Source de progrès)

Source :

http://pro.clubic.com/webmarketing/referencement-naturel/article-729049-1-droit-oubli-change-reputation.html?estat_svc=s%3D223023201608%26crmID%3D639453874_679296180