

# Suppression d'un contenu web : comment procéder ? | Denis JACOPINI



Victime d'usurpation d'identité, d'insultes ou de propos diffamatoires, vous désirez faire disparaître une information compromettante d'Internet ? Il est temps d'agir sur votre e-réputation. Les conseils de Denis JACOPINI, expert informatique assermenté.

#### **1.0h supprimer**

Nous pouvons considérer plusieurs niveaux de suppression :

- Au niveau des supports (sites Internet) stockant les informations à supprimer vers lesquels pointent les outils permettant de trouver l'information ;
- Au niveau des outils permettant de trouver les informations ;
- Au niveau des supports ayant une copie des informations à supprimer vers lesquels pourraient pointer les outils permettant de trouver l'information ;

#### **Supprimer la totalité des informations ne peut être garanti**

En effet, les actions menées sur Internet par les utilisateurs sont Internationales. En 2016, dans le monde, nous comptons un peu plus de 3,3 milliards d'internaute et un peu plus d'un milliard de sites Internet. C'est autant d'utilisateurs susceptibles d'enregistrer une information dans leur ordinateur ou la diffuser sur Internet, sur un blog ou un forum dans le plus grand secret.

À ce jour, les seuls outils permettant de trouver de l'information sur Internet sont :

- soit de connaître l'URL (Uniform Resource Locator) utilisés pour identifier les pages et les sites web (par exemple : <https://www.lenetexpert.fr/contacter-denis-jacopini-expert-judiciaire-en-informatique-correspondant-cnll-cil/>)
- soit on passe par des outils permettant de rechercher de l'information (ex : <http://www.google.fr> et on recherche "Contacter Denis JACOPINI")
- soit on passe par des outils spécialisés dans la recherche d'information qui vont scruter dans différents type de services Web (annuaires, réseaux sociaux, espaces de partage, de microblogage...)

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

#### **1.1 Suppression d'informations à une adresse précise**

Prendre contact avec le responsable du site Internet ou le propriétaire du compte contenant l'information est la première étape que nous recommandons.

Par exemple, si une information fautive ou compromettante est constatée à l'adresse suivante : <https://www.lenetexpert.fr/contacter-denis-jacopini-expert-judiciaire-en-informatique-correspondant-cnll-cil>, le plus simple est de contacter la personne en charge du site internet racine soit <http://www.lenetexpert.fr> en expliquant la raison de notre demande de suppression d'informations

Retrouver la personne responsable du contenu du site Internet peut s'avérer simple (dans le meilleur des cas, le site dispose d'une rubrique "Contact" ou "contactez-nous", ou bien d'une rubrique "Mentions légale" contenant un numéro SIREN, SIRET, l'identité d'un "responsable de la publication") ou parfois compliquée (aucune rubrique précédemment citée n'est présente). Il sera alors nécessaire de trouver les coordonnées de la personne en charge de l'hébergement du site internet en question par d'autres moyens en fonctions des informations pouvant être trouvées sur le site Internet ou sur des sites proposant des services de "Whois", répertoriant les informations administratives et techniques relatives au noms de domaines.

Enfin, vous pouvez aussi contacter le responsable d'un site internet en recherchant le nom du site, de la marque ou du service dans des annuaires internet, des moteurs de recherche ou sur des réseaux sociaux ou d'anciennes versions du site internet.

Notez toutefois qu'en France, tous les sites internet dédités à titre professionnel ont l'obligation de créer une rubrique "mentions légales" dans laquelle vous pourrez peut-être aussi trouver un numéro SIREN ou SIRET si le site Internet appartient à un professionnel ou une association déclarée à l'INSEE.

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

#### **1.2 Suppression d'informations dans les outils de recherche**

Supprimer une information sur un site Internet n'a pas d'action directe et immédiate sur le contenu des annuaires et des moteurs de recherche. Cependant, supprimer une information sur un site Internet peut avoir des actions à posteriori comme c'est le cas pour les moteurs de recherche, tels que Google, qui disposent de Bots (par exemple les robots GoogleBot) qui scrutent le contenu des sites Internet et le contenu derrière leurs liens, à la recherche de toute modification, ajout ou suppression d'informations.

Supprimer une information sur un site Internet peut ainsi avoir pour effet de supprimer l'information dans l'index de recherche du moteur de recherche mais ceci sera sans garantie en terme de réalisation ou de délai.

Cependant, si le préjudice porte sur la présence sur Internet d'une information compromettante, il ne faut pas perdre de vue qu'un internaute lambda recherche sur Internet dans la quasi totalité des cas en passant par un moteur de recherche.

Notez qu'en France, le moteur de recherche Google est utilisé dans plus de 93% des cas et draine chaque mois un plus de 40 millions de recherches, Bing est utilisé dans un peu plus de 4% des cas et Yahoo dans un peu plus de 2% des cas. Cela laisse très peu de place (moins de 1% aux autres moteurs utilisés pour rechercher de l'information sur Internet.

De plus, une étude de Advanced Web Ranking de février 2015 nous informe que sur la première page de google, le premier résultat récoltera 33% des clics, le second résultat 15,6% des clics, le troisième résultat 10% des clics, le 4ème résultat 7% des clics, le 5ème résultat, 6% des clics, les 5 derniers résultats récoltant seulement 4% des clics.

Il est donc facile de remarquer que 75% des consultations seront réalisées sur la 1ère page. Les liens présents sur la seconde page des résultats de Google récolteront 5% des clics.

Ainsi, plus de 80% des recherches ne concernant que les deux premières pages de Google et ces habitudes de consultation étant quasiment similaires sur appareils mobiles et sur d'autres moteurs de recherche, compte tenu qu'il sera impossible d'agir sur tous les annuaires, tous les moteurs de recherche et tous les sites Internet, compte tenu que du coup, les prétendants à l'existence numérique concentrent leurs efforts pour être présents sur ces outils de recherche,

compte tenu que ne pas y être présent sur ces outils de recherche revient à ne tout simplement pas avoir d'existence numérique, alors, concentrer ses efforts pour disparaître des 3 premières pages des 3 principaux moteurs de recherches sur Internet permettra de faire disparaître 98% des informations indésirables.

À la suite d'une plainte déposée en 2010 auprès de l'Agence espagnole de protection des données, dans son Arrêt du 13 mai 2014, la Cour de Justice de l'Union Européenne accorde aux individus le droit de s'opposer au traitement de leurs données personnelles.

À la suite de cette décision, Google a publié un formulaire en ligne le 31 mai 2014 permettant à chaque citoyen européen de demander le déréférencement des liens qui apparaissent dans une recherche associée à leur nom, tout en prenant en compte l'intérêt prépondérant du public à avoir accès à l'information.

Le mercredi 16 juillet 2014, le moteur de recherche Bing a mis à disposition son formulaire de demande de blocage des résultats de recherches sur Bing en Europe et en décembre de cette même année, Yahoo a mis à disposition son formulaire.

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

#### **2. Comment supprimer**

#### **2.1 En résumé, pour supprimer une information sur un site Internet à une adresse précise :**

- A) Aller sur le site Internet et rentrer en contact avec le site Internet ou avec le responsable de la publication
  - rubrique "Contact", "Contactez-nous" ou similaire ;
  - rubrique "Mentions légales" ou similaire ;
- B) Rechercher le représentant légal de l'activité professionnelle associée au site Internet à partir de son numéro SIREN ou SIRET (liste non exhaustive)
  - [www.infogreff.fr](http://www.infogreff.fr)
  - [www.societe.com](http://www.societe.com)
  - [www.eurimages.com](http://www.eurimages.com)
  - [www.whois.com](http://www.whois.com)

#### **C) Rechercher la personne en charge de l'hébergement de l'information avec des outils de Whois (liste non exhaustive)**

- [www.afnic.fr/fr/produits-et-services/services/whois/](http://www.afnic.fr/fr/produits-et-services/services/whois/)

- [www.gandi.net/whois?lang=fr](http://www.gandi.net/whois?lang=fr)

- [www.whois-raynette.fr/](http://www.whois-raynette.fr/)

- <http://http://whois.domaintools.com>

#### **D) Rechercher la personne en charge de l'hébergement de l'information sur les réseaux sociaux (liste non exhaustive)**

- [plus.google.com](http://plus.google.com)

- [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

- [www.twitter.com](http://www.twitter.com)

- [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)

- [www.viadeo.com](http://www.viadeo.com)

#### **E) Rechercher la personne en charge de l'hébergement de l'information dans les annuaires et les moteurs de recherche (liste non exhaustive)**

- [www.google.com](http://www.google.com)

- [www.google.fr](http://www.google.fr)

- [www.bing.com](http://www.bing.com)

- [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

- [www.yahoo.fr](http://www.yahoo.fr)

#### **F) Rechercher d'anciennes versions du site Internet qui pourraient contenir des informations par la suite supprimées**

- <http://archive.org/web> (Wayback machine)

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

Si l'information à supprimer est personnelle, en France, vous disposez d'un droit d'accès, de modification ou de suppression à cette information (Article 34 et suivants de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978).

La CNIL met à votre disposition un générateur de courrier (<https://www.cnil.fr/nodes/courrier>) destiné à vous aider à faire exercer vos droits auprès des responsables de sites Internet.

#### **Exemple de courrier :**

Conformément à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous prie de [objet\_de\_la\_demande]

Vous voudrez bien m'adresser copie de l'enregistrement ainsi modifié.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Si l'information à supprimer fait l'objet d'une demande de suppression judiciaire, l'Expert Informatique désigné pour réaliser cette mission pourra directement contacter le responsable du site internet pour lui communiquer l'ordonnance justifiant son action et demander le retrait pur et simple de l'information.

En cas de difficulté, remontez la au juge en charge du suivi de votre affaire.

Enfin, si vous n'arrivez pas à trouver ou à contacter une personne en charge du site Internet contenant l'information à supprimer, vous avez la possibilité de signaler un acte d'injure ou de diffamation sur le site Internet du ministère de l'Intérieur : <http://www.internet-signalement.gouv.fr> ou saisir une juridiction de proximité (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1785>).

#### **2.2 En résumé, pour supprimer une information dans les 3 moteurs de recherche les plus utilisés en France :**

- A) Google : Accéder au formulaire de demande de suppression de résultats de recherche au titre de la législation européenne en matière de protection des données : [https://support.google.com/legal/contact/1r\\_eudpa?product=websearch&hl=fr](https://support.google.com/legal/contact/1r_eudpa?product=websearch&hl=fr)
- B) Bing : Accéder au formulaire de demande de blocage de résultats de recherches sur Bing en Europe <https://www.bing.com/webmaster/tools/eu-privacy-request>
- C) Yahoo : <https://fr.aide.yahoo.com/kb/search/Demande-de-blocage-de-rsC3A9resultats-de-recherche-sur-Yahoo-Search-Formulaire-pour-rsC3A9sidents-europC3A9ens-sln24378.html>

D) Une technique appelée le Flooding consiste à produire beaucoup de contenus et de liens pour apparaître dans les premiers résultats et de faire passer le contenu incriminé sur les pages moins consultées.

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

#### **2.3 Si vous pouvez modifier le contenu des pages Web du site Internet :**

- A) Supprimez les fichiers ou les dossiers contenant l'information
- B) Modifiez la ou les pages d'index ou d'accueil en rajoutant dans l'entête "meta name="robots" content="noindex" />"
- C) Par le biais d'un fichier .htaccess vous pouvez aussi rendre privé et protégé par mot de passe l'accès à un dossier

Nous sommes en mesure de vous apporter ce service ?

#### **N'hésitez pas à nous contacter**

Bien évidemment cette liste de conseils pas exhaustive et n'attend que vos avis et commentaires pour l'enrichir

Etude et publication de Denis JACOPINI



Denis JACOPINI est Expert Informatique assermenté spécialisé en cybernetique et en protection des données personnelles.

- Expertises techniques (virus, espions, parasites, fraudes, arnaques Internet...) et juridiques (investigation téléphoniques, diques d'ur, e-mail, contenus, référencement de sites...)
- Expertises de systèmes de vote électronique ;
- Formations et conférences en cybernetique ;
- Formation de C.I.L. (Correspondants Informatique et Libertés) ;
- Accompagnement à la mise en conformité CNIL de votre établissement.

## LIENS SOURCES

Utilisation des moteurs de recherche en France

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/le-net/1087481-parts-de-marche-des-moteurs-de-recherche-en-france/>

Taux de clic en fonction de la position dans les résultats

<http://www.mathiasp.fr/blog/seo/quel-est-le-taux-de-clic-en-fonction-des-positions-dans-google/544>