

E-RÉPUTATION NÉGATIVE

Comment s'en protéger ?

Comment la nettoyer ?

AMIF – 27 janvier 2023

Didier Frochot – Formateur et consultant

Les Infostratèges

E-réputation négative

Plan suivi

Les *Infostratèges* en bref

L'e-réputation : les enjeux

Comment *protéger* son e-réputation ?

Comment *nettoyer* son e-réputation ?

Les Infostratèges, pionniers du nettoyage du net

Les « nettoyeurs du net »

Premières missions dès 2004 avant la création de la société en 2007 → invention du **nettoyage juridique** sur internet

À une période où le mot **e-réputation** n'existait pas

Le vrai **nettoyage** du net (différent du **noyage**)

Nettoyage : supprimer les informations à la source

Noyage : « glisser la poussière sous le tapis » (par la publication de contenus positifs), mais les informations restent en ligne

Les trois types de missions des Infostratèges

Veille image

Nettoyage du net

Création de contenus positifs pour occuper le terrain

L'e-réputation : les enjeux

Être *présent* sur internet par des contenus positifs

Occuper le terrain en positif par une communication d'entreprise

Permet de *contrebalancer des critiques* de la clientèle, fondées ou infondées

Les vecteurs de l'e-réputation

Les fiches *Google My Business*

Les *réseaux sociaux*, spécialement *Facebook*

Les *blogs d'opposants locaux* (qui parfois bafouent la loi)

Comment protéger son e-réputation ?

Suivre son image sur internet

Essentiel : **surveiller ce qui se dit** sur son entreprise

Utiliser le moteur Google régulièrement pour scruter ce qui se dit en ligne

Au besoin, utiliser des **outils de veille** (alertes automatisées)

Recourir à un **professionnel de la veille-image** capable de surveiller et d'alerter

Être **réactif**

Agir le plus vite possible contre des contenus négatifs

Si possible, **identifier les auteurs** et **tenter de parlementer** directement avec eux, le cas échéant résoudre les litiges

Être **proactif**

Répondre publiquement le plus diplomatiquement possible

Répondre pour neutraliser les invraisemblances des affirmations "surréalistes"

Droit : les limites du droit de réponse...

Comment nettoyer son e-réputation ?

L'*approche juridique* directe

Permet d'agir vite, voire très vite (de quelques heures à quelques semaines)

Permet de faire *rapidement cesser le préjudice d'image*

Mais *ne permet pas d'obtenir l'indemnisation* du préjudice subi

La voie *judiciaire*

Permet de faire condamner l'auteur de propos diffamatoires, injurieux ou dénigrants, voire le site responsable

Permet en cas de succès d'obtenir le *retrait des contenus litigieux et une indemnisation*

Suppose de *prendre un (bon) avocat* spécialisé en la matière

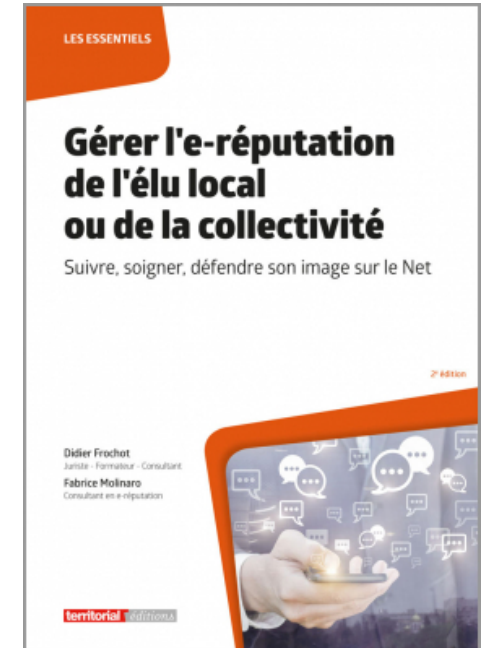
Suppose *plusieurs mois de procédure* avant d'obtenir quoi que ce soit

NB : La voie judiciaire peut se combiner avec l'approche juridique directe plus rapide

Merci de votre attention !

Notre ouvrage :
Gérer l'e-réputation de l'élu local ou de la collectivité
L'Essentiel – Territorial Éditions

En savoir plus sur notre site
Votre réputation : www.votre-reputation.com
Contact : mail@votre-reputation.com



Voir notre *Site d'information*
www.les-infostrateges.com

Didier Frochot
frochot@les-infostrateges.com