



Défense contre les violations des droits (de la personnalité) commises par des tiers sur les réseaux sociaux: moyens à la disposition des particuliers

Par **David Rosenthal**

Consultant chez Homburger SA et chargé de cours à l'Université de Bâle et à l'EPF Zurich

Texte rédigé en février 2013 sur mandat de l'Office fédéral de la communication

Table des matières

1	Introduction.....	2
2	Prendre contact avec l'auteur de la violation	3
3	Prendre contact avec l'exploitant du réseau social	3
4	Etudier les mesures juridique à prendre.	3
4.1	L'exploitant veut coopérer, mais ne souhaite pas statuer lui-même.....	3
4.2	Trois situations typiques	4
4.3	L'exploitant ne montre aucun intérêt ou ne réagit pas.....	5
5	Définir la bonne demande en justice.....	7
5.1	Demande de suppression	7
5.2	Demande en cessation du trouble	7
5.3	Demande en constatation	7
5.4	Réparation.....	7
5.5	Dédommagement	8
6	Epurer les moteurs de recherche.....	9
7	Observer.....	10
8	Communication et autres démarches	10

1 Introduction

Les réseaux sociaux sont alimentés essentiellement par les utilisateurs et non par les exploitants. Dès lors, il est évident que les usagers n'agissent pas tous dans le respect des droits d'autrui. Mais une critique ou une remarque déplacée n'est pas forcément illégale, et quiconque s'exprime sur une plateforme doit accepter que d'autres le contredisent ou fassent preuve d'arrogance à son égard.

Cependant, certains messages, vidéos et autres contenus sur les réseaux sociaux outrepassent clairement les limites du droit. La publication de propos diffamatoires est monnaie courante, tout comme la divulgation de renseignements sur la vie privée ou intime d'une personne sans l'assentiment de celle-ci, l'utilisation de contenus protégés par les droits d'auteur, la diffusion de plagiat et d'informations erronées ou le harcèlement en ligne. Dans la pratique, deux questions se posent: la publication est-elle autorisée et, dans le cas contraire, que peut entreprendre la personne lésée?

La première question ne soulève en général guère de difficultés dans le domaine des réseaux sociaux, spécifiquement en ce qui concerne la protection de la personnalité (d'autres domaines comme la protection du droit d'auteur ne sont pas examinés ici). L'évaluation au cas par cas laisse bien sûr une certaine marge de manœuvre, mais la loi sur la protection des données (LPD) et la protection générale du droit de la personnalité (art. 28 ss. CC), notamment, répertorient de nombreuses situations allant de la protection de la sphère privée à la publication de faits erronés ou de propos diffamatoires. La protection contre les attaques personnelles (injustifiées) et le droit de chacun à déterminer lui-même les informations qu'il est prêt à révéler sont au centre des préoccupations. S'y ajoutent la protection pénale de l'honneur (p. ex. lorsque quelqu'un est accusé d'avoir adopté un comportement punissable) et – moins importantes pour les particuliers – les règles de loyauté (p. ex. diffamation à l'encontre de fournisseurs sur le marché). Sur la base de la LPD, quiconque ne souhaite pas être reconnu sur des photos publiées par un tiers sur une plateforme ou sur un site internet peut en principe exiger – s'il n'est pas justement un personnage public ou pour tout autre motif légitime – que les photos incriminées soient supprimées ou au moins que son visage soit rendu flou, et ce quelle que soit la provenance de la publication. L'atteinte à la personnalité commise sur un site internet à l'étranger mais concernant une personne dans notre pays relève également du droit suisse.

La deuxième question est un peu plus délicate: que faire en cas de violation de ses droits? La réponse est complexe. Mais en résumé, lancer une procédure juridique est rarement la meilleure chose à faire et il vaut souvent mieux emprunter la voie du dialogue avec l'exploitant du réseau social concerné.

Lorsqu'une personne souhaite la suppression de contenus illicites publiés par un utilisateur sur un réseau social, elle peut procéder de la manière suivante, qui a fait ses preuves.

2 Prendre contact avec l'auteur de la violation

En général, l'auteur lui-même est le mieux à même d'éliminer le contenu incriminé. Il peut normalement être contacté par le biais du réseau, même si son identité n'est pas connue ou divulguée. Il s'agit de le rendre poliment attentif à la violation et de lui accorder un bref délai pour effacer le contenu en question. Dans certains cas, cette manière de procéder paraît d'emblée vouée à l'échec, voire préjudiciable (p. ex. parce qu'une telle demande pourrait inciter l'auteur à publier d'autres choses), mais l'auteur sera de toute manière contacté ultérieurement. De plus, démontrer que l'auteur n'était pas coopérant s'avérera profitable par la suite. Au niveau juridique enfin (LPD), il peut être important d'avoir exigé la suppression du contenu (ou du moins que le contenu soit rendu anonyme par rapport à la personne concernée).

3 Prendre contact avec l'exploitant du réseau social

Si l'auteur ne réagit pas ou qu'il refuse de supprimer le contenu incriminé, il convient de prendre contact avec l'exploitant de la plateforme. Aujourd'hui, des réclamations peuvent être adressées à tous les exploitants, soit au moyen d'un formulaire, soit par courrier électronique (p. ex. abuse@....). Au préalable toutefois, la personne concernée devrait étudier les dispositions d'utilisation du réseau social ("Acceptable Use Policy"), qui précisent les contenus que l'exploitant n'accepte pas, par exemple parce qu'ils enfreignent le droit applicable. La plupart des exploitants refusent non seulement les contenus illicites (donc également ceux qui contreviennent à la LPD), mais aussi les propos diffamatoires à l'encontre d'autres utilisateurs ou de tiers. Il leur arrive même d'aller au-delà de ce que le droit interdit. Chez les principaux exploitants, des collaborateurs s'occupent spécifiquement de ces réclamations, qui leur parviennent chaque jour en grand nombre. Il faut leur présenter le cas le plus clairement possible, en expliquant pourquoi le contenu incriminé enfreint le droit ou les dispositions d'utilisation. Le contenu doit être décrit avec précision, de sorte que les collaborateurs comprennent rapidement de quoi il retourne. D'ordinaire, ceux-ci ne disposent pas d'une formation juridique approfondie. Suivant l'exploitant, il peut en outre s'avérer judicieux de faire une réclamation en anglais et de traduire les éventuels justificatifs. Même si ce procédé est un peu plus complexe, il en vaut la peine. Il n'est pas nécessaire de recourir à un avocat. Si l'exploitant estime la réclamation fondée, il prendra contact avec l'utilisateur responsable et lui demandera de prendre position. Il lui transmettra les documents remis par la personne lésée, ce à quoi cette dernière devrait penser. Le processus peut prendre plusieurs jours. Dans le meilleur des cas, le contenu est supprimé sans autre.

4 Etudier les mesures juridique à prendre

Il arrive que l'exploitant n'entreprenne rien contre le contenu incriminé. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette attitude: soit il considère que le contenu ne viole pas les dispositions d'utilisation, soit le problème ne l'intéresse pas, soit il ne veut ou ne peut pas prendre une décision. Dans ces cas, une procédure juridique s'impose alors. Diverses approches sont envisageables.

4.1 L'exploitant veut coopérer, mais ne souhaite pas statuer lui-même

Certains exploitants sont prêts à supprimer ou à bloquer volontairement des contenus publiés sur leur plateforme pour les utilisateurs d'un pays spécifique, mais ne veulent pas effectuer eux-mêmes d'appréciation juridique. Ils demandent à une autorité compétente de l'Etat concerné de prendre une décision exécutoire. Lorsque celle-ci leur est présentée, ils bloquent les contenus reconnus illicites, même si la décision ne les met pas en cause (c'est-à-dire sans qu'ils soient poursuivis en justice) ou que l'entraide judiciaire n'est pas requise. La personne concernée doit certes agir en justice, mais dans une mesure raisonnable, vu qu'il suffit de lancer une procédure en Suisse. Il n'est pas

absolument indispensable de faire appel à un avocat, mais cela peut s'avérer utile, ne serait-ce que pour définir la meilleure manière de procéder.

Il existe ici aussi diverses possibilités, dépendant de deux questions: *Premièrement*, s'agit-il d'une procédure de nature pénale (une violation de la sphère privée peut certes être illicite, mais ne relève en général pas du droit pénal (punissable) et ne peut être poursuivie "que" par un tribunal civil). *Deuxièmement*, l'identité de l'auteur de la violation est-elle connue avec certitude.

4.2 Trois situations typiques

4.2.1 Atteinte à la personnalité perpétrée en Suisse par un auteur dont l'identité est connue

La personne lésée a la possibilité de s'adresser au tribunal civil de son lieu de domicile et d'exiger que l'auteur soit contraint de supprimer les contenus incriminés. S'il ne s'exécute pas, le jugement peut être communiqué à l'exploitant, qui veillera à l'élimination des contenus. La personne lésée avance l'argent pour les frais de procédure, qu'elle réclamera elle-même ultérieurement à la partie adverse (lorsqu'une personne est sans ressources et que le cas a de bonnes chances d'aboutir, elle peut présenter une demande d'assistance judiciaire).

4.2.2 Atteinte à la personnalité perpétrée par un auteur dont l'identité n'est pas connue

En Suisse, il n'est pas possible de déposer plainte "contre inconnu" auprès d'un tribunal civil. Dans de tels cas, il convient d'agir formellement en justice contre l'exploitant de la plateforme, pour autant qu'aucune autre personne ne soit impliquée dans l'atteinte à la personnalité (p. ex. le responsable du site sur lequel figure un propos portant atteinte à la personnalité) et que l'exploitant ne soit pas disposé à révéler l'identité de la personne responsable. Il s'agit donc de demander au préalable à l'exploitant s'il connaît l'auteur du contenu illicite (l'exploitant a souvent intérêt à communiquer l'adresse de l'auteur vu que, s'il ne le fait pas, il est mis lui-même en cause, avec les tracasseries que cela suppose). Si l'auteur (ou l'exploitant) se trouve à l'étranger, une plainte peut tout de même être déposée devant un tribunal suisse, mais la procédure sera longue et coûteuse (aux frais de la personne lésée en tant que demanderesse; tous les documents devront par exemple être traduits). Lorsque, faute d'adversaire connu, l'exploitant est lui-même poursuivi en justice, il faut s'assurer qu'il s'agit de la bonne entreprise, à savoir la société effectivement responsable du service concerné (et non pas, par exemple, une filiale locale qui ne s'occupe que de marketing ou de développement). Ce point peut normalement être clarifié en consultant les conditions d'utilisation de la plateforme. En général, les exploitants de réseaux sociaux ont leur siège à l'étranger.

4.2.3 Comportement punissable (p. ex. atteinte à l'honneur)

Si l'on est en présence d'un fait punissable, le droit suisse prévoit plusieurs possibilités, notamment le lancement d'une procédure civile (comme décrit précédemment) ou le recours aux autorités de procédure pénale. Cette seconde solution présente l'avantage que les autorités effectuent des recherches à leurs propres frais (elles ont davantage de possibilités qu'un particulier, en tout cas dans leur pays), mais la personne lésée ne peut pas véritablement contrôler le processus. En outre, une enquête pénale dure parfois très longtemps, sans compter qu'elle est beaucoup plus rigoureuse. Si l'auteur est condamné, il a des antécédents judiciaires. Les conditions posées pour déterminer la punissabilité sont par conséquent plus strictes; une simple violation du droit ne suffit pas. Un grand nombre d'atteintes à la personnalité sont certes illicites, mais pas condamnables pénalement. Si l'exploitant de la plateforme se trouve à l'étranger, les autorités en Suisse n'ont pas la possibilité d'agir efficacement. Elles peuvent lancer une procédure d'entraide judiciaire, mais la poursuite pénale en sera retardée de six mois ou plus.

Un recours aux autorités de procédure pénale est susceptible d'inciter un exploitant étranger, s'il en est informé, à collaborer volontairement. Certains exploitants de réseaux sociaux ont créé leurs propres services auxquels les autorités étrangères peuvent s'adresser sans devoir engager une procédure d'entraide judiciaire, pour autant que leur droit national les y autorise. Lorsqu'un particulier sollicite ces services, ceux-ci ne réagissent pas. Pour cette simple raison déjà, il s'avère parfois judicieux de recourir aux autorités de procédure pénale: les exploitants les écoutent.

Par ailleurs, il vaut toujours la peine de tenter deux autres voies:

Il convient d'examiner si les autorités de procédure pénale peuvent suivre l'une ou l'autre piste en Suisse, notamment grâce aux adresses IP, c'est-à-dire les adresses de réseau internet dont les utilisateurs n'ont en général pas connaissance mais que les exploitants du système enregistrent lorsqu'un usager navigue sur un réseau ou qu'il envoie un courriel. Même si l'exploitant (étranger) de la plateforme n'est pas disposé à supprimer le contenu incriminé, il peut, cas échéant, consentir à communiquer aux autorités de procédure pénale – à la demande de celles-ci – l'adresse IP d'une personne qui a publié un propos portant atteinte à l'honneur, par exemple. Dans le cas où cette personne a utilisé un accès internet en Suisse, il y a de bonnes chances pour qu'elle puisse être identifiée, les fournisseurs de services internet en Suisse étant tenus de conserver pendant six mois les adresses IP attribuées à leurs clients. Lorsqu'un fait punissable est commis sur l'internet, le droit en vigueur habilite les autorités de procédure pénale à divulguer l'identité du titulaire du raccordement même sans décision de justice et à procéder par exemple à une perquisition au domicile de ce dernier. Ces mesures permettent régulièrement de confondre des personnes qui, se croyant protégées par l'anonymat virtuel, diffusent des contenus punissables sur leur blog et sur des réseaux sociaux. Lorsque l'identité de l'auteur est révélée (p. ex. en consultant le dossier de procédure pénale), il est aussi possible d'agir civilement contre la personne si cela devait encore s'avérer nécessaire.

Il peut arriver qu'une personne lésée s'adresse également aux autorités de procédure pénale du lieu de domicile de l'exploitant. Une telle démarche n'a de sens que si la violation est clairement punissable là-bas aussi et qu'elle est poursuivie par les autorités locales. Un exemple classique serait celui d'un vol d'identité ou de faits relevant de la criminalité informatique (p. ex. le piratage, les virus, le vol de données). Si une enquête pénale est ouverte sur place, les autorités suisses de procédure pénale auront plus de facilité à échanger des informations avec leurs collègues étrangers. Cependant, cette manière de procéder n'est pas très fréquente dans les affaires concernant une violation des droits de particuliers. Elle présente en outre de nombreuses difficultés pour une personne qui connaît peu le droit et qui n'est pas représentée par un avocat.

4.3 L'exploitant ne montre aucun intérêt ou ne réagit pas

Certains exploitants n'interviennent ou ne bloquent des contenus que lorsqu'il s'agit de pratiques clairement et particulièrement réprouvées au niveau international ou entre fournisseurs (par exemple la pornographie infantile, la propagation de virus, les appels à la violence, la fraude, le terrorisme), de pratiques totalement prohibées également dans le pays de l'exploitant ou de pratiques comportant de sérieux risques financiers pour ce dernier (notamment la violation des droits d'auteurs d'œuvres commerciales). Les atteintes à la personnalité ne relèvent généralement pas de ces catégories, pas plus que la diffusion d'informations erronées ou la divulgation de secrets. Dans de tels cas, les exploitants ne répondent pas à la personne lésée ou l'éconduisent. Ils ne réagissent parfois pas non plus aux décisions judiciaires prononcées à l'étranger, et pas du tout lorsque la décision est prise non pas directement contre eux mais contre l'auteur du contenu incriminé.

D'un point de vue juridique, la personne lésée a alors deux possibilités:

4.3.1 La personne lésée peut déposer une plainte en Suisse contre l'exploitant

En Suisse, le droit sur la protection de la personnalité permet d'entreprendre une action civile contre quiconque "participe" à une atteinte à la personnalité. Selon la doctrine dominante, l'exploitant d'un réseau social est aussi concerné. Contrairement au cas où l'exploitant consent à coopérer, mais veut avoir en main une décision judiciaire ou une décision des autorités avant de bloquer un contenu, une plainte contre un exploitant récalcitrant n'a véritablement de sens que si ce dernier se trouve en Suisse ou dans un pays où il est simple et rapide de reconnaître et d'exécuter un jugement provenant de Suisse. Le profane n'étant pas en mesure de juger ce point, il devra consulter un avocat.

L'autre situation – plutôt rare en ce qui concerne les réseaux sociaux – où il peut s'avérer judicieux d'obtenir un jugement en Suisse sans l'exécuter directement contre l'exploitant à l'étranger, est celle où le jugement est utilisé vis-à-vis d'un tiers susceptible de "stopper" l'exploitant de la plateforme, dans l'espoir qu'il agira vraiment. Un tel cas peut se produire avec des sites internet privés ou, dans le présent contexte, avec des exploitants de petits réseaux sociaux. Ces derniers dépendent souvent d'autres fournisseurs, qui mettent à leur disposition des serveurs, un accès internet et des adresses internet (adresses IP, noms de domaine). Ces fournisseurs possèdent aussi des dispositions d'utilisation selon lesquelles les clients s'engagent à respecter le droit en vigueur et à les dédommager en cas de prétentions de tiers. Si un client enfreint le droit applicable en mettant consciemment sa plateforme à disposition pour la diffusion de contenus illicites, les obligations contractuelles avec ses propres fournisseurs sont régulièrement violées; par son comportement, il expose donc ces derniers au risque de prétentions juridiques de la part de tiers (à savoir les personnes lésées). Ainsi, lorsqu'un tel client et exploitant d'un réseau social refuse, malgré une situation juridique claire, de supprimer un contenu illicite publié sur sa plateforme, une certaine pression peut lui être imposée par le biais de ses propres fournisseurs, auxquels il est demandé de bloquer toute la plateforme (ils peuvent même y être contraints). Certes, ceux-ci ne satisfont en général pas immédiatement à cette requête, et de mauvais gré, vu qu'il s'agit d'une ingérence importante dans les affaires d'un client, mais ils procèdent le plus souvent à un rappel à l'ordre en priant ce dernier de régler l'affaire et de supprimer le contenu incriminé. D'ordinaire, leurs conditions contractuelles les autorisent également à résilier exceptionnellement les contrats conclus. Parfois, cette éventualité produit à elle seule des effets considérables.

4.3.2 La personne lésée peut déposer une plainte sur place contre l'exploitant

Suivant où l'exploitant se trouve et la nature de l'infraction, il peut s'avérer judicieux, et surtout plus avantageux, de porter plainte soi-même au siège de l'exploitant à l'étranger (en recourant à un avocat local). Tout dépend de la question de savoir si le délit commis entraîne une violation juridique également sur place. Le processus ne doit en aucun cas être plus onéreux qu'une procédure menée devant un tribunal suisse; cependant, il nécessite en général le recours à un avocat et occasionne donc des frais.

Dans les deux cas, il convient, avant d'engager une procédure judiciaire, de rappeler encore à l'ordre l'exploitant concerné, mais cette fois-ci par le biais d'un avocat. Une lettre d'avertissement rédigée par un avocat entraîne des frais, mais l'expérience a montré qu'elle fait forte impression. Chez l'exploitant de la plateforme, un tel écrit passe en général entre les mains du service des réclamations, mais aussi du service juridique interne, qui évalue le cas et le risque pour l'exploitant de devoir rendre des comptes. L'avocat informe l'exploitant de la violation juridique commise, lui fournit les justificatifs nécessaires et lui explique pourquoi il est lui aussi exposé à un risque juridique s'il ne bloque pas le

contenu incriminé. Enfin, il peut formuler une exigence, par exemple le blocage de contenus spécifiques dans un délai déterminé.

5 Définir la bonne demande en justice

Lorsqu'une plainte est inévitable, la question de la demande en justice est particulièrement importante: toute personne qui dépose une plainte, c'est-à-dire s'adresse à un tribunal, doit communiquer à ce dernier ce qu'elle lui demande, autrement dit ce que celui-ci doit ordonner au défendeur.

Il existe en Suisse toute une série de possibilités, notamment:

5.1 Demande de suppression

Il peut être exigé de supprimer des contenus spécifiques ou du moins de les bloquer. Une telle demande peut être formulée aussi bien contre l'auteur que dans le cadre d'une plainte contre l'exploitant d'une plateforme. Il est important que les contenus soient désignés clairement (p. ex. avec l'adresse internet ou par la datation et l'identification d'une contribution particulière), étant donné que le tribunal ne fait généralement pas bloquer toute l'offre mais seulement les éléments véritablement illicites. Dès lors, il convient de démontrer pourquoi ceux-ci enfreignent le droit en vigueur, ce qui peut parfois s'avérer complexe.

5.2 Demande en cessation du trouble

Il peut en outre être exigé de l'auteur qu'il ne fasse pas ou plus certaines déclarations publiques sur la personne concernée. Souvent plus large et plus générale qu'une demande de suppression, une telle requête est aussi une garantie sur l'avenir. Les demandes en cessation du trouble contre les fournisseurs sont risquées et controversées, en raison du fait que, selon la doctrine dominante, ces derniers n'ont aucune obligation de vérifier activement ce que les utilisateurs ou les clients publient sur leur plateforme. En principe, ils ne doivent réagir que s'ils sont rendus attentifs à un contenu particulier et qu'ils peuvent clairement établir qu'il s'agit d'une violation juridique perpétrée sur leur plateforme. Par conséquent, il est possible, dans un cas concret, d'exiger de l'exploitant le blocage du compte d'un utilisateur qui ne cesse de publier des contenus illicites sur une personne. Mais on ne peut pas lui demander d'interdire à l'utilisateur de s'inscrire à nouveau si aucune preuve de l'identité n'est requise. L'auteur de la violation peut donc s'annoncer sous un faux nom et continuer d'agir jusqu'à ce qu'il en soit empêché également sous ce pseudonyme.

5.3 Demande en constatation

Il peut être exigé du tribunal qu'il constate officiellement l'illégalité d'un contenu ou d'un comportement. En règle générale, cette demande n'est faite que si aucune autre demande ne permet de résoudre le problème ou qu'il existe un besoin particulier d'obtenir une telle constatation. Lorsqu'un tribunal ordonne le blocage ou la suppression de certains contenus, ceux-ci demeurent par nature toujours illicites sous cette forme. Une demande de constatation peut s'avérer nécessaire dans le cadre d'une procédure menée à l'étranger ou être requise par un fournisseur étranger prêt à coopérer.

5.4 Réparation

Le paiement d'une certaine somme d'argent peut être demandée à l'auteur (p. ex. quelques centaines ou milliers de francs), afin de réparer le "tort moral" découlant de l'atteinte à la personnalité ou de la violation juridique. Il ne s'agit pas d'un dédommagement, et la réparation ne doit pas obligatoi-

rement être de nature financière (la publication d'une décision est aussi possible). Elle revêt plutôt une valeur symbolique et se justifie en particulier dans le cas d'atteintes à la personnalité.

5.5 Dédommagement

Il peut être exigé que celui qui a participé au moins par négligence à la violation juridique prenne en charge le dommage patrimonial causé par la violation. Il s'agit typiquement de l'auteur du contenu incriminé, rarement de l'exploitant de la plateforme vu que, comme déjà expliqué, celui-ci n'a pas l'obligation de contrôler activement les contenus publiés par les utilisateurs, et n'est tenu d'intervenir, dans la mesure du possible, que si on lui signale une violation. S'il s'exécute, il n'agit pas par négligence et ne peut être contraint à un dédommagement. Même sans cette condition, il est très difficile, dans la pratique, d'exiger un dédommagement car la personne lésée doit pouvoir prouver l'ampleur du dommage patrimonial, y compris le fait que celui-ci a réellement été causé par la violation juridique (et qu'il s'agit de la conséquence d'une telle violation). Il est cependant souvent ardu de prouver les véritables conséquences par exemple d'une diffamation sur un réseau social. En soi, l'atteinte à la réputation, tant qu'elle ne s'exprime pas en francs et en centimes, n'est pas un dommage au sens juridique du terme.

Il existe aussi d'autres demandes, comme la remise du gain, mais elles ne sont pas vraiment pertinentes ici. Certaines requêtes partiellement procédurales méritent toutefois d'être étudiées. Ainsi, lorsque l'auteur d'une violation juridique n'est pas connu et qu'il faut déposer plainte contre l'exploitant de la plateforme, il convient non seulement d'exiger le blocage du contenu incriminé, mais aussi la communication du nom de l'auteur du contenu, afin de pouvoir, dans un deuxième temps, agir également contre celui-ci (p. ex. en réclamant une demande en cessation du trouble ainsi qu'un dédommagement et une réparation).

Dans le cas d'une procédure juridique, la demande en justice est importante en soi; la manière dont elle est ordonnée et le moment jouent aussi un rôle non négligeable:

Une mesure peut être prononcée à titre **superprovisionnel**. Les tribunaux n'aiment guère procéder de la sorte car cela signifie qu'ils ordonnent au défendeur par exemple de supprimer un contenu particulier sans avoir entendu ce défendeur au préalable. Une telle mesure s'impose lorsqu'il faut agir immédiatement et qu'il n'y a pas assez de temps pour une procédure contradictoire (qui requiert parfois plusieurs semaines). Le cas est tranché sur la base du dossier du demandeur. Il doit être relativement clair et la demande ne doit pas avoir été différée. Si la mesure superprovisionnelle est prononcée, un délai est fixé à la partie adverse pour prendre position. Le tribunal examine ensuite si la sommation est maintenue.

Une mesure peut être prononcée à titre **provisionnel**. Cette solution est très souvent utilisée lorsque le cas du demandeur a de bonnes chances d'aboutir. Une mesure provisionnelle vise à empêcher qu'un contenu illicite reste en ligne pendant la procédure judiciaire normale, susceptible de durer plusieurs années. Au début de la procédure, ou même avant, la suppression préalable du contenu est exigée et une interdiction provisoire de publication ordonnée. Contrairement à la mesure superprovisionnelle, l'intervention a lieu uniquement après l'audition des deux parties, soit normalement après quelques semaines. En résumé, une procédure menée en vue d'une mesure provisionnelle vise à déterminer si la plainte a des chances d'aboutir (donc si, par exemple, un contenu précis est effectivement illicite), si le prononcé de la mesure provisionnelle est défendable vu les conséquences qu'elle entraîne en terme de durée de procédure pour le défendeur (p. ex. les inconvénients causés par le blocage provisoire ou la suppression du contenu) et s'il pourrait résulter, pour le demandeur, un préju-

dice difficile à réparer (par exemple avec de l'argent). Lorsqu'une mesure provisionnelle a été prononcée, le demandeur doit déposer une plainte contre le défendeur dans un certain délai, faute de quoi la mesure s'éteint. Mais cette question ne joue parfois plus aucun rôle car la situation a déjà été clarifiée par la décision du tribunal relative à la mesure provisionnelle. Dans le cas précis, une telle mesure devrait toujours être exigée, étant donné qu'une décision rapide est nécessaire pour qu'il se passe quelque chose.

Une mesure peut être prononcée à titre **définitif**. Le tribunal y procède après la conclusion de la procédure normale, dans le cadre de son jugement. Un dédommagement et une réparation peuvent aussi être accordés. Le jugement remplace toute mesure provisionnelle. Il est également envisageable que, au cours de la procédure, un tribunal adapte ou suspende une mesure provisionnelle déjà ordonnée, ou qu'il en établisse une nouvelle en cas de nouveaux développements.

Enfin, il convient d'être attentif à la prescription des prétentions, notamment financières. Au regard de la législation suisse, il s'agit de prétentions découlant d'actes illicites, qui se prescrivent après une année à compter de la date à laquelle la personne lésée a eu connaissance du dommage et de l'identité de la personne responsable, mais au plus tard dix ans depuis l'acte illicite. Ces délais ne s'appliquent pas aux demandes de suppression et de cessation de trouble; il est possible d'agir en justice aussi longtemps que l'atteinte à la personnalité perdure ou menace. Dans certaines circonstances, et à un moment donné, il sera toutefois objecté à quiconque ne réagit pas à une atteinte contre sa personne qu'il la tolère et qu'elle ne peut donc pas être si grave. Il s'agit là toutefois d'un cas plutôt théorique.

6 Epurer les moteurs de recherche

Même s'il a été supprimé sur un réseau social, un contenu illicite peut souvent être retrouvé à l'aide des moteurs de recherche; en d'autres termes, une recherche correspondante donne encore toujours un résultat positif (si l'enregistrement intermédiaire n'a pas été bloqué par l'exploitant, l'ancienne page est potentiellement accessible dans la mémoire tampon). La question de savoir si, et dans quelle mesure, les exploitants de moteurs de recherche peuvent être contraints d'agir suscite la controverse. Dans la pratique, le problème se résout fréquemment de lui-même. Il faut néanmoins un certain temps (parfois plusieurs mois) jusqu'à ce qu'un moteur de recherche saisisse une modification dans une page donnée. En effet, les changements opérés ne sont pas repérés immédiatement par les robots (entièrement automatisés) des moteurs de recherche. Cependant, une fois le changement enregistré, le contenu concerné ne se trouve plus non plus dans le moteur de recherche, puisque celui-ci ne restitue que ce qui doit être trouvé dans la page scannée. L'essentiel est que le contenu illicite ait été éliminé à la source.

Pour que la personne lésée ne doive pas attendre aussi longtemps, il est recommandé d'utiliser une fonction spécifique – souvent proposée par les moteurs de recherche eux-mêmes – permettant de demander au robot d'analyser à nouveau une page donnée et de la supprimer de l'index de recherche (pour ce faire, il faut entrer l'adresse internet de la page à effacer). Cette fonction peut toutefois s'avérer déconcertante dans la mesure où les moteurs de recherche ne suppriment une page de leur index que si celle-ci n'existe effectivement plus ou que, sur la page elle-même, le robot de recherche est enjoint (par une fonction invisible, insérée dans la page) à ne pas tenir compte de la page. Autrement dit, avec cet outil, la réponse du moteur de recherche dépend avant tout de ce que l'exploitant fait de la page concernée. S'il supprime la page ou la reprogramme, celle-ci disparaît de l'index de recherche. S'il ne le fait pas, la page est conservée. Par contre, si seul un contenu donné est effacé de la page, le moteur de recherche indiquera formellement que la demande de suppression de la pa-

ge ne peut pas être exécutée (parce que la page existe toujours); dans les faits, le contenu éliminé ne pourra toutefois plus être retrouvé après la mise à jour (en principe immédiate) de l'index de recherche. Le but recherché est donc aussi atteint.

7 Observer

Le "problème" n'est pas forcément réglé une fois effacé le contenu illicite. L'internet offre de nombreuses possibilités à celui qui cherche à discréditer ou à blesser publiquement une autre personne. Sur de nombreux réseaux sociaux, il n'existe pas (pour de bonnes raisons) de véritables contrôles d'identité; une personne malintentionnée peut profiter de cette situation pour se procurer à nouveau un accès, même après la suppression de son compte, afin de continuer ses publications. Si, pour une raison ou une autre, cette tentative échoue sur une plateforme donnée, il est possible de recourir à de nombreux autres réseaux sociaux. Des contenus publiés (p. ex. des vidéos) peuvent être téléchargés par d'autres utilisateurs et rediffusés ("effet viral"). La personne lésée peut finalement se trouver dans l'impossibilité d'intenter une action dans le cadre des possibilités offertes par un Etat de droit, même avec les droits et instruments juridiques existants. Dans la planification de la démarche, l'aspect suivant doit également être pris en compte: d'une part, une action rapide peut s'avérer nécessaire pour étouffer le plus possible dans l'œuf la diffusion d'un contenu illicite; mais, d'autre part, une éventuelle action en justice, qui prend souvent du temps, peut susciter une attention médiatique qui contribuera a fortiori à faire connaître les contenus litigieux, voire incitera l'auteur à les diffuser plus largement (sous une fausse identité). Même dans une situation juridique claire, des cas peuvent se présenter où une action juridique n'est pas indiquée car une confrontation juridique devrait absolument être évitée.

8 Communication et autres démarches

Lorsqu'une personne est victime d'attaques ou d'injures sur un réseau social, elle doit aussi chercher à communiquer, parallèlement à une éventuelle réaction en justice. Convient-il de riposter aux attaques sur le réseau social lui-même? Faut-il le faire sous son propre nom ou est-il indiqué de recourir à d'autres personnes ou à d'autres noms? Faut-il faire appel aux médias et comment réagiront ces derniers à une éventuelle requête en ce sens? Quel effet en termes de communication peut avoir une action en justice? Convient-il de tenter une mobilisation contre l'auteur malintentionné ("shits-torm")? Sur les réseaux sociaux, qui vivent de la communication publique des utilisateurs, ces questions sont très importantes et peuvent influencer considérablement l'effet de contenus blessants.

Finalement, ces questions se répercutent aussi sur le comportement de l'exploitant du réseau social, notamment sur sa disposition à agir plus rapidement que d'ordinaire contre un contenu illicite. En définitive, les exploitants n'ont aucun intérêt à avoir mauvaise presse ou à susciter la colère des utilisateurs; ils ne veulent pas, en tant que réseaux sociaux, être présentés comme des espaces de cybermobbing ou d'appels au meurtre. Par expérience, en cas de pression publique, ils suppriment rapidement, ou plus rapidement, les contenus litigieux – dans le but aussi de protéger leur propre réputation –, alors qu'ils traitent avec moins de célérité un cas qui n'attire pas l'attention du public. A l'inverse, l'attention du public accroît aussi la pression sur la victime et peut contribuer a fortiori à une diffusion incontrôlée des contenus litigieux.

Les conséquences des différentes approches doivent être considérées les unes par rapport aux autres, et les aspects médiatiques et de communication d'une violation examinés le plus tôt possible. Cette pesée d'intérêts ne doit pas s'effectuer – comme notre présentation point par point pourrait le suggérer – après l'exécution de démarches juridiques et autres, mais en parallèle et en prévision de

ces dernières. Selon les circonstances, il convient d'en référer à des spécialistes mais aussi d'utiliser les offres d'information et de conseil existants, désormais spécialisés sur des questions précises comme le cybermobbing. Enfin, on peut aussi proposer une aide psychologique aux personnes blessées ou attaquées ainsi qu'à leur entourage. Ce sujet n'est toutefois pas traité plus en détail ici.

Remarque: Cette présentation de portée générale date de février 2013 et ne prétend pas à l'exhaustivité. Elle ne remplace pas l'évaluation individuelle dans un cas concret.