La distinction entre médias conventionnels et médias sociaux est de plus en plus floue. L’Internet compacte le temps et l’espace. Les images et les messages, qu’ils soient vrais ou faux, bienvenus ou malvenus, sont instantanés et facilement retransmis d’un bout à l’autre du « village planétaire ».

Les médias sociaux peuvent sauver des vies ; en effet, les messages peuvent servir à alerter les agences et les aider à partager des données d’évaluation à la suite d’une catastrophe. Cependant, comme pour les rumeurs, les messages parus sur les réseaux sociaux doivent parfois être contestés car ils sont susceptibles d’affecter la sécurité du personnel. Les rumeurs peuvent être difficiles à étouffer, les messages et images sur Internet difficiles à supprimer. Ils peuvent tous continuer de circuler longtemps après la conclusion de l’incident. C’est la raison pour laquelle une gestion proactive de la communication et des médias est essentielle.

**A. Première heure**

1. Effectuer une large recherche à la fois sur Internet et sur les sites de réseaux sociaux. Utiliser **TweetDeck** pour créer de multiples colonnes de recherche à partir d’un éventail de mots clés pertinents. Utiliser **NetVibes** pour créer de multiples champs de recherche, actualisés toutes les 15 minutes.
* *Voir Outil 6, partie B : Affiner une recherche sur Google*
1. Si vous découvrez sur **Facebook** un message ou une image qui vous préoccupe, trouvez la partie responsable. Vous pouvez pour cela rechercher soit un nom, soit une adresse électronique. Lorsque vous l’avez trouvée, alertez un conseiller en charge de la Politique publique et de confidentialité et informez-le de la situation. Il prendra les mesures nécessaires pour suspendre ou supprimer ce profil Facebook.
2. Si les résultats de votre recherche font apparaître une page Internet avec du contenu sensible sur lequel l’organisation ne peut exercer aucune influence (le blog personnel de la partie affectée ou un site Internet externe), il peut être conseillé d’envoyer une demande DMCA pour que cette page soit retiree.
* *Voir Outil 6, partie C : Envoyer une demande de retrait DCMA*
1. Continuez à surveiller les medias sociaux (notamment **Twitter**) pour connaître les éventuelles mises à jour et / ou affirmations, surtout en langue locale. Cherchez à résoudre ce problème de la meilleure manière possible avec l’aide de la personne chargée des incidents critiques.
2. Wikipedia applique une politique de suppression de routine.

Voir [http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Critères\_de\_suppression\_ immédiate](http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipedia%3ACrit%C3%A8res_de_suppression_%20imm%C3%A9diate)

Cette procédure peut être lente. Les demandes urgentes peuvent être envoyées à Jimmy Wales jwales@wikia.com
Voir <http://en.wikipedia.org/wiki/Kidnapping_of_David_Rohde>

**B. Affiner une recherce sur Google**

**Rechercher un mot ou un groupe de mots exact :** Mettez des guillemets autour du mot ou du groupe de mots. Par ex. “imagine all the people”. N’utilisez cette technique que si vous cherchez un mot ou un groupe de mots très précis.

**Exclure un mot :** Précédez du signe moins (-) le mot ou le site à exclure de tous les résultats qui incluent ce mot ou ce site. Utile pour les synonymes.

**Inclure des mots similaires :** Si des synonymes peuvent remplacer certains mots de votre première recherche, ajoutez un tilde (~) juste devant un mot pour rechercher ce mot et ses synonymes. Par ex. ~alimentation inclura les résultats de ~nutrition.

**Rechercher dans un site ou un domaine précis :** incluez site : pour rechercher des informations dans un site unique. Par ex., pour rechercher toutes les mentions des Jeux olympiques sur le site Internet du Guardian, tapez Olympiques site:guardian.co.uk.

**Remplir les blancs :** Utilisez un astérisque (\*) comme substitut dans votre requête si vous n’êtes pas sûr d’un terme. Ajoutez des guillemets pour trouver des variantes de cette expression précise ou pour mémoriser des mots au milieu de l’expression, par exemple “\* père, \* fils”.

**Rechercher un mot ou l’autre :** Si vous voulez chercher des pages susceptibles de contenir uniquement un mot parmi plusieurs, tapez or (en majuscules) entre les mots. Sans OR, vos résultats indiqueront uniquement les pages contenant les deux termes (lieu Olympiques 2014 OR 2018). Mettez des guillemets autour de groupes de mots pour rechercher l’un ou l’autre groupe : “Mondial 2014” or “Olympiques 2014”.

**C. Envoyer une demande de suppression DMCA**

La législation américaine Digital Millennium Copyright Act (DMCA) stipule que si un fournisseur de services Internet (FSI) n’est pas responsable en cas de transmission d’information susceptible de porter atteinte à la loi sur le droit d’auteur, il doit supprimer les matériels qui semblent constituer une atteinte à la loi sur le droit d’auteur depuis les sites Internet des utilisateurs après avoir reçu un avis en bonne et due forme. Il n’est pas nécessaire que le droit d’auteur de votre agence ait été enregistré pour pouvoir recourir à cette disposition DMCA.

Si vous découvrez qu’un site utilise l’une de vos images sans votre permission, votre agence a la possibilité de contacter le FSI pour signaler l’infraction et demander à ce que l’image soit supprimée du site. Le courrier envoyé au FSI (voir ci-dessous) s’appelle un « Avis de retrait DMCA ». Le FSI doit tenir à disposition le nom et l’adresse de son agent pour que vous puissiez lui transmettre un avis. Une fois que le FSI l’a reçu, il devrait supprimer les matériels contestés.

L’Union européenne dispose d’une législation équivalente mais un avis de suppression adressé à un FSI en dehors des États-Unis est susceptible de prendre plus de temps.

**Renseignez-vous auprès d’un conseiller juridique si nécessaire.**

Vous trouverez le FSI qui héberge le site Web faisant l’objet de votre contestation en effectuant une recherche de type « qui est » sur des sites comme Domain Tools ou Whois.net. Lorsque vous avertissez le FSI d’une atteinte, votre courrier doit remplir certains critères. Plus précisément, votre avis devra se conformer aux exigences suivantes :

* Il doit être envoyé par écrit
* Il doit être signé par le propriétaire du droit d’auteur ou son agent ; votre signature électronique suffit
* Identifiez l’œuvre soumise au droit d’auteur qui, selon vous, a fait l’objet d’une atteinte (ou donnez une liste des atteintes commises sur ce même site)
* Identifiez l’élément qui porte atteinte à votre œuvre
* Incluez vos coordonnées
* Déclarez que votre réclamation est faite « en toute bonne foi »
* Déclarez que, « sous peine de parjure », l’information contenue dans l’avis est précise, et
* Déclarez que vous avez le droit de procéder (puisque vous êtes le propriétaire du droit d’auteur ou l’agent de ce propriétaire).

**Modèle d’avis de suppression – Droit d’auteur**

Envoyez un message similaire à l’exemple suivant pour porter plainte :

Par courriel adressé à (ISPHosting(at)isp.com)

Objet: Réclamation au titre du droit d’auteur

À l’attention du FSI :

Je suis le propriétaire du droit d’auteur des photographies faisant l’objet d’une atteinte aux adresses suivantes :

(http://www.offendingwebsite.com/photo1.htm)

(http://www.offendingwebsite.com/photo2.htm)

Je joins une copie des photographies faisant l’objet de l’atteinte afin de vous aider à les supprimer des sites Internet visés.

Ce courrier constitue un avis officiel aux termes des dispositions de la Section 512(c) du Digital Millennium Copyright Act (« DMCA ») visant la suppression des atteintes signalées ci-dessus. Je vous demande d’adresser sur-le-champ un message d’annulation tel que spécifié au RFC 1036 pour les publications spécifiées et d’empêcher le responsable de cette atteinte, identifié par son adresse Internet, de publier à l’avenir les photographies en question sur

vos serveurs. Sachez que la loi exige que vous, en tant que prestataire de service, « agissiez diligemment pour supprimer ou désactiver l’accès » aux photographies visées dès réception du présent avis. Un non-respect de cette exigence pourra entraîner une perte de l’immunité à l’égard de la responsabilité en vertu du DMCA.

J’estime en toute bonne foi que ni moi, ni le propriétaire du droit d’auteur, ni la loi n’autorisent l’utilisation du matériel de la manière décrite dans la présente réclamation. L’information fournie dans les présentes est, à ma connaissance, exacte. Je déclare, sous peine de perjure que (je/l’organisation) suis / est le propriétaire du droit d’auteur.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m’envoyer votre réponse à l’adresse indiquée ci-après dans les plus brefs délais en précisant les mesures que vous avez prises pour résoudre ce problème.

Cordialement,

(Nom)

Courriel : (nom@email.com)

**Modèle d’avis de suppression – Sécurité / vie privée**

Par courriel adressé à (ISPHosting(at)isp.com)

Objet: Réclamation au titre du respect de la vie privée

À l’attention du FSI :

Le contenu du site Internet suivant pose un danger à la sécurité d’un membre de notre personnel :

(http://www.offendingwebsite.com/photo1.htm)

(http://www.offendingwebsite.com/photo2.htm)

Je joins une copie des photographies susceptibles de causer un préjudice afin de vous aider à les supprimer des sites Internet visés.

Ce courrier constitue un avis officiel aux termes des dispositions de la Section 512(c) du Digital Millennium Copyright Act (« DMCA ») visant la suppression des atteintes signalées ci-dessus. Je vous demande d’adresser sur-le-champ un message d’annulation tel que spécifié au RFC 1036 pour les publications spécifiées et d’empêcher le responsable de cette atteinte, identifié par son adresse Internet, de publier à l’avenir les photographies / l’information en question sur vos serveurs. Sachez que la loi exige que vous, en tant que prestataire de service, « agissiez diligemment pour supprimer ou désactiver l’accès » aux photographies visées dès réception du présent avis. Un non- respect de cette exigence pourra entraîner une perte de l’immunité à l’égard de la responsabilité en vertu du DMCA.

J’estime en toute bonne foi que ni moi, ni le propriétaire du droit d’auteur, ni la loi n’autorisent l’utilisation du matériel de la manière décrite dans la présente réclamation. L’information fournie dans les présentes est, à ma connaissance, exacte.

Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m’envoyer votre réponse à l’adresse indiquée ci-après dans les plus brefs délais en précisant les mesures que vous avez prises pour résoudre ce problème.

Cordialement,

(Nom)

Courriel : (nom@email.com)