

## Les assurances "e-réputation" vous protègent-elles vraiment ?

Après Swisslife, c'est désormais l'assureur français Axa, qui propose de surveiller l'e-réputation de ses clients. Mais jusqu'où va cette protection ?



Après Swisslife, c'est désormais l'assureur français Axa, qui a lancé récemment une nouvelle assurance couvrant les risques liés à Internet et en particulier ceux qu'ils désignent par le néologisme « d'e-réputation ».

Il est vrai qu'internet, compte tenu de sa rapidité, de sa simplicité et de son caractère mondial facilite ou amplifie la commission de certaines infractions ou leurs conséquences.

Néanmoins, les atteintes aux tiers sur internet peuvent être de qualifications variées (escroquerie sanctionnée pénalement, atteinte à la vie privée envisagée par le code civil, violation des données personnelles, etc.). L'appréhension de ces atteintes nécessite de connaître les réglementations applicables, c'est pourquoi le recours à une assistance juridique peut s'avérer nécessaire.

Par conséquent, il convient de s'interroger sur le contenu de la protection suggérée par les assurances afin d'en analyser la pertinence.

Par nature, une assurance n'a pas vocation à couvrir l'intégralité des dommages auxquels l'assuré est exposé. Ainsi, le service fourni par l'assurance sera nécessairement limité.

En premier lieu, le type de dommages couvert par l'assurance est circonscrit. Dans le cas d'AXA, il existe de nombreuses exceptions à la prise en charge, parmi lesquelles on peut citer toutes les données laissées par l'assuré lui-même comme par exemple les commentaires publiés sur un forum qu'il souhaiterait supprimer. De la même manière, les contenus ayant un lien avec l'activité professionnelle, associative, politique ou syndicale de l'intéressé ne sont pas couverts. Ainsi, les actions engagées afin de retirer les critiques injurieuses à l'égard du commerce ou des produits de l'assuré, postées sur internet ne seront pas prises en charge. Enfin les contenus diffusés par voie de presse ne sont pas couverts par l'assurance.

En second lieu, le type de prestation proposé par l'assistance juridique de l'assureur est, lui aussi, limité.

Le contrat d'assurance distingue deux phases de prise en charge du litige. La première consiste en sa résolution amiable. A ce titre, l'assureur s'engage à faire nettoyer les données malveillantes sur Internet. Il convient de préciser d'une part, qu'il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultat. D'autre part, le « nettoyage » de données consiste à mandater un prestataire chargé soit de supprimer les données lorsque cela est possible, soit de les noyer de sorte qu'elles n'apparaissent pas en première page sur les moteurs de recherche.

Concernant la suppression des données, celle-ci exige que le prestataire prenne contact avec l'éditeur, ou à défaut avec l'hébergeur du site internet litigieux, car ce sont les seuls à même de retirer les contenus litigieux.

S'agissant de la noyade des données, cette procédure ne peut être efficace que si elle fait l'objet d'un suivi permanent et perpétuel par le prestataire. En outre, ces données demeurent disponibles sur la toile même si elles deviennent plus difficilement accessibles.

Dans tous les cas, le remboursement de ces prestations par l'assureur ne dépassera pas la somme de 5.000 euros par an et par litige. Reste à savoir si ce montant est suffisant pour que les moyens mis en œuvre par le prestataire soit efficaces.

La seconde phase du litige couvert par l'assurance consiste en l'action judiciaire. A titre liminaire, l'assureur précise que les frais engagés pour la défense de l'e-réputation de l'assuré ne sont pris en charge que si l'action est « opportune ». L'appréciation du caractère opportun de l'action reste bien évidemment, à la discrétion de l'assureur.

En outre, la prise en charge des frais judiciaires est conditionnée au dépôt d'une plainte par l'assuré. Or si la diffamation et l'injure sont des infractions pénales, l'atteinte à la vie privée relève du juge civil et le dépôt d'une plainte est totalement injustifié.

Enfin, le montant de la réparation du dommage par l'assurance, sera plafonné. En l'espèce, le montant des frais ne pourra dépasser la somme de 10.000 euros par an et par litige, sur lequel s'impute un montant maximal de garantie par type de prestation. A titre d'exemple, le recours en référé sera couvert à hauteur de 460 €.

En tous les cas, le remboursement d'au moins une partie des frais consacrés au retrait des données indésirables circulant

---

sur internet, de manière imminente, peut justifier la souscription à une telle assurance. En effet, a contrario, les sommes engagées dans une action en justice ne peuvent être recouvertes, du moins partiellement, que lorsque la décision a un caractère définitif, autrement dit, plusieurs années après le début du litige.

Néanmoins, le prix de ces assurances (environs 10 € par mois) n'est pas toujours justifié au regard des prestations effectivement proposées. Les assurances e-réputation constituent ainsi un véritable produit d'appel pour les assureurs, qui jouent sur la peur d'internet et sur la méconnaissance des problématiques juridiques y afférant pour fixer leurs tarifs.