QUELLES ACTIONS SONT SUSCEPTIBLES D'ÊTRE ENGAGÉES PAR UNE ENTREPRISE QUI S'ESTIME VICTIME DE DIFFAMATION, INJURE OU DÉNIGREMENT EN LIGNE ?

Un artisan ou un entrepreneur peut faire l'objet de critiques plus ou moins virulentes sur un site Web, un blog ou une plateforme proposant la mise en relation de particuliers ou d'entreprises avec des professionnels du bâtiment.

Lorsque des propos désobligeants sont tenus en ligne, par exemple par le biais d'avis ou de commentaires publiés dans un forum, et qu'ils visent un artisan ou un entrepreneur (que ce soit son nom ou celui de son entreprise), il est possible de s'adresser directement à l'éditeur du site (ou, à défaut, à l'hébergeur), afin de demander la correction ou la suppression du message et d'exercer un droit de réponse.

Lorsque les propos sont constitutifs d'une injure ou d'une diffamation, il est également possible d'engager la responsabilité civile et pénale de leur auteur. La diffamation et l'injure constituent cependant des délits de presse et obéissent à un régime spécial de responsabilité prévu par la loi relative à la liberté de la presse du 29 juillet 1881 (« loi de 1881 »), à laquelle renvoient la loi de 1982 (sur la communication audiovisuelle) et celle du 21 juin 2004 (loi LCEN sur la communication électronique) : toute action judiciaire doit être engagée dans un délai très court (trois mois à compter de la publication des propos litigieux).

En revanche, lorsque les propos constituent un acte de dénigrement non susceptible d'être qualifié de diffamation, seule une action en responsabilité civile est envisageable à l'encontre de l'auteur des propos, sur le fondement du droit commun de la responsabilité civile (article 1240 du Code civil).

Si une action judiciaire est envisagée, il est fortement conseillé de faire constater les faits litigieux par voie d'huissier, les captures d'écran réalisées n'étant pas considérées par les juges comme des moyens de preuve incontestables.

La FFB tient à la disposition de ses adhérents des précisions sur ces droits et recours. Contactez votre fédération.

FFB FEDERATION FRANÇAISE DU BATIMENT
afaq ISO 9001 Qualité AFNOR CERTIFICATION
33 avenue Kléber - 75784 Paris Cedex 16
www.ffbatiment.fr

ARTISANS ET ENTREPRENEURS DU BÂTIMENT

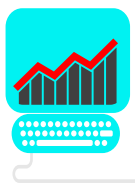
10 POINTS À VÉRIFIER AVANT D'ADHÉRER À UNE PLATEFORME

QUEL QUE SOIT LE TYPE DE PLATEFORME (ACQUISITION DE CLIENTÈLE, EXÉCUTION DE TRAVAUX OU APPROVISIONNEMENT...)

FFB
FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BÂTIMENT

10 POINTS À VÉRIFIER AVANT D'ADHÉRER À UNE PLATEFORME

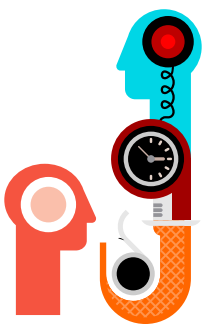
ARTISANS ET ENTREPRENEURS DU BÂTIMENT



1. CHOISISSEZ UNE PLATEFORME BÉNÉFICIANT D'UNE CERTAINE NOTORIÉTÉ

Avant de sélectionner la plateforme à laquelle vous allez adhérer, assurez-vous de la notoriété et du bon référencement de celle-ci afin d'optimiser les chances de mise en relation avec un maximum de clients dans la zone géographique où vous vous situez.

Il est également préférable de s'assurer de la bonne réputation de la plateforme et, indirectement, de celle des professionnels qui y proposent leurs services afin que vous ne soyez pas assimilé à d'autres fournisseurs de services peu scrupuleux. Les avis et commentaires laissés par les utilisateurs de la plateforme peuvent être un bon indicateur.



2. PRIVILÉGIEZ LES PLATEFORMES METTANT EN RELATION DES EXPERTS AVEC DES PARTICULIERS

Dans un contexte de forte concurrence entre les différents acteurs sur le marché du bâtiment et des petits travaux, il est préférable de se positionner sur des plateformes qui mettent en relation des professionnels (artisans ou entrepreneurs) avec des particuliers ou d'autres professionnels (exemples Homio, Homly You, MesDépanneurs...), plutôt que sur des plateformes qui permettent à des non-professionnels de proposer les mêmes services que vous, à des prix, de fait, plus attractifs.

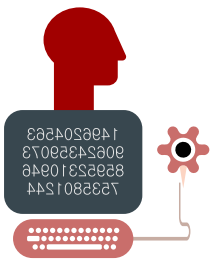
3. PRENEZ CONNAISSANCE DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET CHARTES DE QUALITÉ AUXQUELLES VOUS DEVEZ ADHÉRER LORS DE VOTRE INSCRIPTION

Certaines plateformes proposent, en plus des conditions générales, des chartes de qualité auxquelles les professionnels doivent adhérer pour être autorisés à proposer leurs services (notamment Homly You, MesDépanneurs..).

Assurez-vous que les obligations mises à votre charge dans ces documents contractuels – qui vous engagent – sont acceptables. Prenez note des conséquences attachées au non-respect de votre part des obligations en question (suspension ou exclusion).
Soyez notamment vigilant sur les délais imposés pour établir des devis, réaliser les prestations à compter de l'accord du client sur le devis, les modalités d'annulation d'un rendez-vous, etc.

4. SIGNALEZ À LA PLATEFORME LES OFFRES DE TRAVAUX ET SERVICES QUI RELÈVENT NORMALEMENT D'UNE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE LORSQU'ELLES SONT FAITES PAR DES PARTICULIERS NON PROFESSIONNELS

La plupart des plateformes disposent d'une rubrique « contact » ou, le cas échéant, d'un système de signalement des abus.
En cas de signalement, faites état de l'offre, de l'identité de l'émetteur de l'offre et joignez, dans la mesure du possible, des captures d'écran.



5. PRÉSERVEZ VOTRE AUTONOMIE COMMERCIALE

Vérifiez que les conditions générales et/ou chartes de qualité acceptées ne vous empêchent pas contractuellement :

- de faire des offres de services directes aux clients rencontrés initialement par l'intermédiaire de la plateforme ;
- d'être libre du choix des matériaux que vous utilisez.

6. VÉRIFIEZ LES MODALITÉS DE RÉMUNÉRATION

Les modalités de rémunération des plateformes sont variables et ont un impact sur le prix des prestations proposées sur la plateforme. Certaines proposent des abonnements (notamment Homly You), d'autres prennent une commission sur le prix du devis (Homio, par exemple, ou Frizbiz), qu'il y a lieu d'intégrer au prix de vos prestations.

7. CONTRÔLEZ LES DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Certaines plateformes prévoient un système de retenue du prix versé par le client jusqu'à l'accomplissement des travaux (Homio, MesDépanneurs, Frizbiz, AlloVoisins, par exemple). Vérifiez dans votre contrat avec la plateforme le délai de règlement du prix à compter de l'achèvement des travaux, ainsi que la possibilité d'acompte à la commande.

8. EXAMINEZ LE SYSTÈME D'AVIS EN LIGNE ET DE NOTATION PROPOSÉ PAR LES PLATEFORMES

La plupart des plateformes prévoient un système d'avis en ligne, permettant aux utilisateurs de faire part de leurs commentaires et niveau de satisfaction sur la qualité d'intervention de tel ou tel entrepreneur ou artisan (exemples : Homly You, Homio, MesDépanneurs, AlloVoisins...).

Le risque est que vous fassiez l'objet de critiques non justifiées qui affecteraient votre image ou votre réputation.
Assurez-vous en conséquence que :

- les avis en ligne font l'objet d'un contrôle et d'une modération de la part de la plateforme, c'est-à-dire que la plateforme ne permet pas que n'importe quel commentaire injurieux soit publié ;
- la plateforme réserve aux seuls utilisateurs ayant contracté avec une entreprise la possibilité de déposer un avis ;
- la plateforme a mis en place une fonctionnalité permettant de remonter des doutes sur l'authenticité d'avis ;
- la plateforme permet aux artisans et entrepreneurs d'exercer un droit de réponse concernant des avis les mettant en cause.

9. SURVEILLEZ RÉGULIÈREMENT VOTRE IMAGE

Vérifiez régulièrement les commentaires qui sont apportés par vos clients sur votre compte et signalez à la plateforme tous les commentaires abusifs, mensongers ou diffamatoires.

N'hésitez pas à exercer votre droit de réponse également s'il y a lieu (Cf. « Quelles actions sont susceptibles d'être engagées par une entreprise qui s'estime victime de diffamation, injure ou dénigrement en ligne ? »)

10. VÉRIFIEZ LES MODALITÉS PRÉVUES POUR LE RÈGLEMENT DES LITIGES

Dans l'hypothèse où un litige surviendrait avec un utilisateur de la plateforme après la réalisation d'une prestation proposée sur celle-ci, l'intervention d'un médiateur peut s'avérer utile. Depuis le 1er janvier 2016, les plateformes sont dans l'obligation d'informer le consommateur de la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur et de lui proposer les coordonnées de celui-ci. La FFB recommande à ses adhérents le recours à la plateforme de médiation Médycis, adaptée aux litiges du bâtiment. Informez-vous sur l'identité du médiateur préconisé par la plateforme de travaux.

FFB
FÉDÉRATION FRANÇAISE DU BÂTIMENT