



ESPEME 3 – 2009 / 2010

NOM :
Prénom :
Groupe :

Documents autorisés

EXAMEN FINAL :

Droit du marketing

Durée : 120 minutes

PROFESSEUR

Cédric MANARA

Droit du marketing

E S P E M E

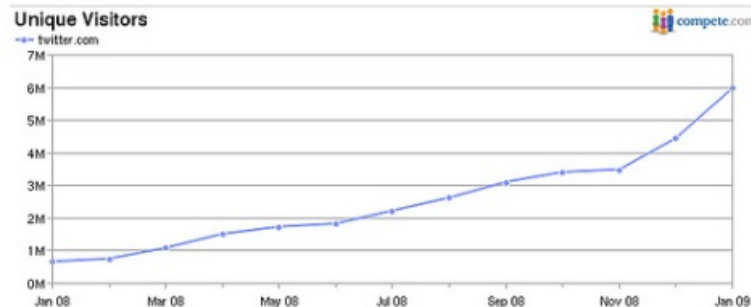
Twitter est un service en ligne proposé partout dans le monde, aux particuliers comme aux entreprises. Il s'agit d'un outil de communication. Après leur inscription, gratuite, les utilisateurs peuvent écrire des messages de 140 caractères, depuis un ordinateur connecté à internet ou par SMS. Ces messages peuvent être lus par tous, instantanément (sauf dans le cas où celui qui les écrit en a rendu l'accès confidentiel). Il est possible de signaler à l'auteur de messages que l'on suit ce qu'il écrit, en s'identifiant comme « *follower* ».

Créé en 2006, Twitter compte plusieurs millions d'utilisateurs. Ce service s'est imposé mondialement en tant que source d'information et de communication.

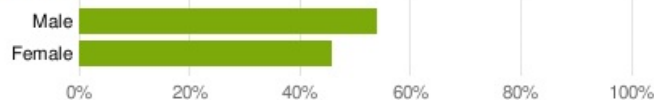
Twitter

30-day traffic, Country, Worldwide

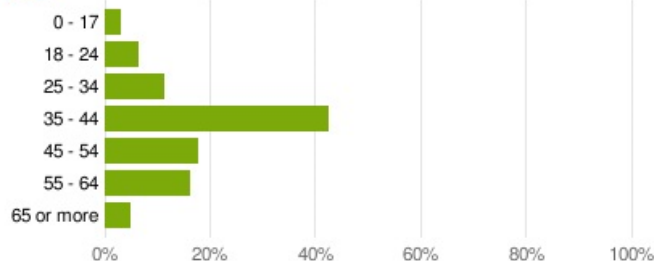
Unique Visitors - 5.1 M, 13 M
Reach- 2.2%, 1.0%
Page views - 410 M, 660 M
Total visits - 52 M, 90 M
Avg visits per visitor - 10, 6.9
Avg time on site - 780s, 740s



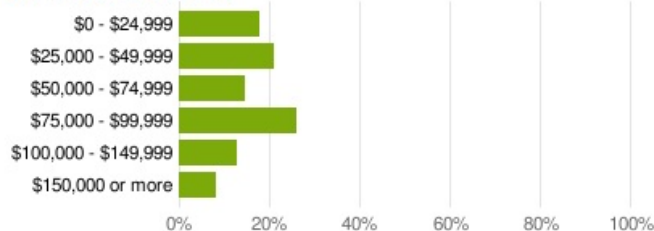
Gender



Age



Household Income



De nombreuses personnalités utilisent Twitter : Demi Moore, Lance Armstrong, la reine de Jordanie, Oprah Winfrey, Barack Obama... Chacun a plusieurs centaines de milliers de *followers*.

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

britneyspears

Follow Lists Settings

<http://tweetphoto.com/cf5837> Photo of the Day (from Britney's show on 11/7 in Perth, Australia)
about 15 hours ago from TweetPhoto

Were you at the show last night? What did you think? - Adam
7:25 AM Nov 7th from web

Its unfortunate that one journalist in Perth didn't enjoy the show last night. Fortunately the other 18,272 fans in attendance did. - Adam
7:25 AM Nov 7th from web

<http://tweetphoto.com/340ef2> Photo of the Day (from Britney's show on 11/6 in Perth, Australia)
1:19 AM Nov 7th from TweetPhoto

Longest flight ever but we had a great time. Really cool plane and the V staff took great care of us. So excited to be here! -Britney
6:05 PM Nov 3rd from web

Jumping on V Australia. This plane is awesome! I'll be down under tomorrow. Can't wait! -Britney
5:01 AM Nov 3rd from web

RT @AdamLeber: @BritneySpears got a great write up in the LA Times yesterday! Very Very cool.....<http://latimesblogs.latim...>
Congrats Brit!
12:10 AM Oct 31st from Tweetie

Verified Account
Name Britney Spears
Location Los Angeles, CA
Web <http://www.britny.com>
Bio Yes! This is the real Britney Spears! We've got updates from her team, her website and yes, even Britney herself!
430,434 following 3,726,048 followers 11,327 listed

Tweets 316

Favorites

Lists
@britneyspears/dancers
@britneyspears/fan-sites
@britneyspears/team-britney
View all

Actions
block britneyspears
report for spam

Following
View all

Des entreprises font de même : CNN, la RATP, Starbucks...

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

pepsi

Follow Lists Settings

Hello and Happy Friday! Friday activity: mixing your own song with LMFAO at <http://www.refresheverything.com/>
9:46 PM Nov 6th from CoTweet

Anyone have a favorite pick from the Refresh Studio? We're curious! Oh, and you still have 9 days to make a remix!!
<http://www.youtube.com/re...>
11:58 PM Nov 5th from CoTweet

Who's ready to grow a legendary stache? Participate in Movember!
<http://apps.facebook.com/...>
9:28 PM Nov 5th from CoTweet

@rawbery79 Don't worry, the wait is almost over! #throwback
5:07 PM Nov 5th from CoTweet in reply to rawbery79

@pazidlr Hi back!
1:59 AM Nov 5th from CoTweet in reply to pazidlr

Thanks! Did you make a collaboration? We'd love to see it.. RT @Bailey303: @pepsi refresh studio rocks <http://www.youtube.com/us...>
12:23 AM Nov 5th from CoTweet

Happy Birthday! And good luck to your "junior," Jeff Gordon this weekend at Daytona 500 in Texas! @Twilight34 MC

Name Pepsi™
Web <http://refresheverything.com>
Bio Your direct line to the PepsiVerse. Currently serving: Ana and Rachel.
17,757 following 16,408 followers 248 listed

Tweets 850

Favorites

Actions
block pepsi
report for spam

Following
View all

RSS feed of pepsi's tweets

Chaque utilisateur choisit librement le nom qui apparaît sur son profil Twitter, sous réserve que ce nom n'a pas déjà été pris par quelqu'un d'autre. Tout utilisateur peut aussi personnaliser le fond d'écran avec les images de son choix.

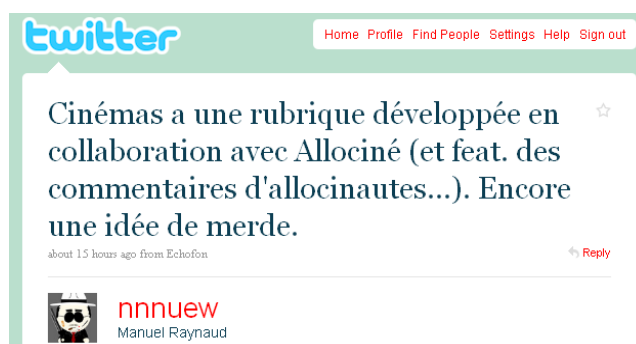
Le succès de Twitter est en partie lié à la facilité avec laquelle on peut créer un compte et l'utiliser. Il arrive que des personnes exploitent ces facilités pour créer un compte sous une fausse identité, pour moquer ou critiquer une personne ou une entreprise. La société française Areva, dont les activités sont liées à l'énergie nucléaire, a ainsi eu à faire à de tels agissements :

Chez AREVA, on a décidé d'affamer les petits éthiopiens après avoir pillé les touaregs du Niger <http://tinyurl.com/3q3hf5> 2:18 AM Oct 13th, 2008 from web

C'est aussi le cas de la SNCF :



Les utilisateurs n'hésitent pas à faire part de leur humeur, parfois en termes très crus :



La rock-star Courtney Love a même été poursuivie en diffamation suite à ce qu'elle avait écrit en ligne :



Courtney Love sued for Twitter defamation

Mon Mar 30, 2009 8:43pm EDT

By Eriq Gardner

LOS ANGELES (Hollywood Reporter) - Twitter has become popular with celebrities. And people pretending to be celebrities. Sometimes it's hard to figure out who's who.

Shaquille O'Neal? Yup, his Twitter account is real. That's him.

50 Cent? Not exactly. The rapper hired a guy to tweet for him.

Britney Spears? She's got a whole cadre tweeting for her. So not really.

Christopher Walken? Imposter!

Courtney Love? Oh boy is that her.

In fact, Love just won the distinction of being the first celebrity sued for tweeting.

In Los Angeles Superior Court, clothes designer Dawn Simorangkir, also known as Boudoir Queen, last Thursday filed suit against Love for defamation, invasion of privacy and infliction of emotional distress for "an extensive rant" on Twitter about how she was billed for custom clothing.

It's hard to be extensive when one is limited to just 140 characters. But if anybody can do it, it's Love, who allegedly wrote grammatically challenged comments like "oi vey don't f--- with my wardrobe or you will end up in a circle of corched eaeth hunted til your dead."

"Whether caused by a drug induced psychosis, a warped understanding of reality, or the belief that her money and fame allow her to disregard the law, Love has embarked (o)n what is nothing short of an obsessive and delusional crusade to terrorize and destroy Simorangkir, Simorangkir's reputation and her livelihood," says the complaint.

Love's spokesman declined to comment on the lawsuit.

Selon Revolution Magazine [8 mai 2009], les 100 marques les plus citées sur Twitter en avril 2009 étaient les suivantes :

	Brand	Mentions	Followers	Twitter account
1	Starbucks	3.37m	120,868	@Starbucks
2	Google	1.01m	307,342	@Google
3	BBC	703,000	15.777	@bbcnews
4	Apple	512,110		None
5	AIG	455,000		None
6	Amazon	245,760	1007	@amazon
7	Microsoft	221,000		None
8	Guardian	211,000	14,913	@guardiannews
9	Dell	185,000	287,575	
10	Coca-Cola	135,600		None
11	Ford	130,000	2,256	@ford
12	Sony PlayStation	117,550	20,651	@SonyPlayStation

13	eBay	107,000	1329	@ebayUK
14	Sony	107,000		None
15	Disney	106,000	7,354	@wdwnews
16	Yahoo!	94,500	9,541	@yahoo
17	Sky	74,370	10,248	@SkyNews
18	IKEA	72,300		None
19	IBM	70,400	1,180	@ibmevents
20	Nokia	68,100		None
21	Ford Scott Monty	62,600	16,562	@scottmonty
22	Guinness	59,700		None
23	HP	56,720	1,682	@hpnews
24	ComCast	50,400	14,688	@comcastcares
25	Skittles	48,600		None
26	Canon	48,200	605	@canon
27	McDonald's	45,340	234	@MONOPOLYatMcD
28	Channel 4	39,300	6,932	@channel4news
29	Lego	39,100		None
30	Pepsi	37,400	757	@pepsi
31	Samsung	35,800	582	@samsungmobileus
32	Intel	35,700	464	@intel
33	Tesco	35,500		None
34	Nike	32,800	1,167	@nikeplus
35	Honda	31,400	2,693	@Alicia_at_Honda
36	BMW	30,600	1,265	@BMWsauberF1Team
37	T-Mobile	29,900	1,443	@TMobile_USA
38	BT	27,540		None
39	FedEx	27,100	1,108	@mattceni
40	O2	25,900	2,371	@O2UKOfficial
41	Vodafone	25,400	802	@Vodafone_News
42	Bosch	25,300		None
43	RyanAir	25,200		None
44	Toyota	22,600	2,321	@toyotanewsroom
45	VW	22,190		None
46	Mercedes	21,600	1,506	@TheFifthDriver
47	Subway	21,200		None
48	Cadbury	19,900		None
49	Audi	18,600		None
50	Burger King	18,500	2,496	@thebklounge
51	Marmite	15,600		lovehatemarmite
52	Chanel	14,700		None
53	Citi	12,600		None
54	EasyJet	11,800		@easyjetservice
55	H&M	11,500	2,701	@handm
56	Porsche	10,600		None
57	Zara	10,000		None
58	Gucci	9,990	436	@gucciofficial

59	Nissan	9,740		@NissanSports
60	UPS	8,960	5,381	@trackthis
61	Motorola	8,320	346	@motodev
62	Avon	8,132		None
63	Marks & Spencer	7,900		None
64	Heinz	7,500		None
65	RBS	6,945		None
66	Asda	6,650	147	@asda
67	Accenture	5,970	2,126	@Accenture
68	HSBC	5,760		None
69	Lexus	5,690		None
70	British Airways	5,670	1,202	@British_Airways
71	Siemens	5,640		None
72	Gillette	5,250		None
73	Barclays	4,840		None
74	Sainsbury's	4,300		None
75	Budweiser	3,980		None
76	Louis Vuitton	3,950		None
77	Lovefilm	3,720	1,503	@lovefilm_uk
78	Smirnoff	3,380	514	@Smirnoff_EXP
79	Banco Santander	3,330		None
80	UBS	3,330		None
81	Shell	3,100		@shelldotcom
82	Colgate	2,870		None
83	L'Oreal	2,813		None
84	Citroen	2,810		None
85	Rolex	2,630		None
86	Cartier	2,100		None
87	Knorr	2,030		None
88	PG Tips	1,400		None
89	Oxo	829		None
90	Birdseye	748		None
91	Levi's	700		None
92	Specsavers	665		None
93	Duracell	621		None
94	BP	600		None
95	Schweppes	570		None
96	Habitat	500		None
97	Direct Line	500		None
98	Andrex	474		@Andrex puppy
99	Vauxhal	470		@vauxhallnewsuk
100	Dulux	208		None

➔ Vous êtes stagiaire au siège social d'une grosse entreprise française, dans le département Marketing. La responsable de ce département se demande s'il est pertinent, sur les plans juridique, stratégique, et d'image, de créer un compte *corporate* Twitter, ou s'il vaut mieux ne pas le faire.

Comme vous êtes jeune, elle pense que vous connaissez bien internet, et elle vous charge du dossier. Elle aimerait avoir votre avis sur les risques juridiques que pourrait poser l'utilisation de Twitter... ou sa non-utilisation !

Pendant qu'elle vous donnait des directives orales, vous avez noté qu'elle souhaitait notamment savoir :

- s'il y avait un risque pour la marque de l'entreprise,
- s'il est possible d'utiliser le nom ou l'image de salariés de l'entreprise pour les illustrations,
- si un message de 140 caractères peut être considéré protégé par le droit d'auteur,
- comment gérer les critiques de la part des autres utilisateurs de Twitter ?

[5 points par question]

Bon courage !