



Étude de cas
RELX

RELX

RELX Technology est un fabricant de produits innovants de premier plan qui détient plus de 60 % des parts de marché de son secteur en Chine. Au niveau mondial, la marque est en croissance rapide et ses produits sont distribués dans plus de 50 pays. RELX souhaite donner davantage de pouvoir à ses utilisateurs grâce à la technologie et au design, et son portefeuille d'offres inclut une gamme complète de produits.

L'entreprise prend sa responsabilité sociale très au sérieux, investit massivement dans la recherche et le développement, et exploite l'IA et la technologie de reconnaissance faciale pour empêcher les mineurs d'accéder à ses produits. RELX a mis en place le programme « Guardian » afin de protéger les mineurs et d'empêcher un mauvais usage de ses produits.

LA GESTION DE LA CONFORMITÉ, DE LA CONTREFAÇON ET DES CANAUX

En tant que marque, RELX doit gérer trois aspects clés de sa présence en ligne : la conformité, la contrefaçon et les canaux.

Son sens de la responsabilité sociale, de même que l'obligation de conformité stricte à la réglementation sectorielle à laquelle elle est soumise, exigent que les publicités et les sites web non autorisés fassent l'objet d'une intervention et d'une désactivation immédiates. Il arrive également que des revendeurs locaux ne respectent pas les règles contractuelles lorsqu'ils vendent ou commercialisent leurs produits sur des marchés parallèles, ou qu'ils utilisent la marque commerciale RELX sans autorisation. Il est dès lors nécessaire de leur rappeler leurs obligations de conformité.

En plus de s'attacher à comprendre et respecter les différentes législations locales en vigueur concernant la vente en ligne de ses produits, RELX veille également à garantir la qualité et la sécurité de ces derniers et ne tolère pas les contrefaçons ni les produits suffisamment similaires qui pourraient présenter un risque grave pour la santé des consommateurs en raison de composants de mauvaise qualité ou de défauts de fabrication. Pour garantir la qualité et protéger ses consommateurs, RELX a donc développé le programme « Golden Shield »¹ en vue d'empêcher la production et la vente de produits contrefaits ou des produits suffisamment similaires au point de pouvoir être confondus. Son équipe collabore activement avec différents canaux en ligne et hors ligne, tels que les autorités douanières, afin de supprimer les produits illicites du marché en surveillant et en traquant les contrefaçons vendues dans le monde entier. RELX a conscience que contrer les opportunistes qui exploitent sa marque pour mettre constamment sur le marché des produits d'imitation exige un effort constant et sur le long terme.

Pour compléter son solide programme destiné à mettre fin aux activités non autorisées, RELX voulait un partenaire possédant une expertise des canaux en ligne afin de l'aider dans son expansion au niveau mondial, son respect de la conformité et sa lutte anti-contrefaçon.

¹ relxnow.com/pages/pledge#golden

LES FRAUDEURS SE CACHENT DERRIÈRE DES NOMS DE DOMAINE USURPÉS

Les fraudeurs sont prompts à profiter de l'environnement pratique et souvent anonyme qu'offre l'espace en ligne pour déployer facilement et rapidement un point de vente. Ils achètent des noms de domaine faciles à enregistrer, combinant souvent la marque et certains mots clés dans le nom de domaine, et utilisent le logo RELX pour inciter les consommateurs à faire confiance à leur site web.

Le service juridique de RELX a ainsi identifié plusieurs noms de domaine de ce type enregistrés par des tiers. Dans RELXChina.com et RELXcn.com, les noms de domaine utilisaient des mots clés associés au pays d'origine de l'entreprise. Les sites web étaient identiques au site officiel de RELX et proposaient des produits portant la marque RELX. Cependant, les titulaires du nom de domaine avaient activé une protection WHOIS permettant de dissimuler l'identité des véritables propriétaires.

D'autres avaient associé des noms de domaine frauduleux et des mots clés liés à la vente en ligne tels que RELXwholesale.com ou RELXtmall.com (« tmall » est une plateforme de e-commerce locale très populaire en Chine). Un autre encore s'était servi d'un nom de domaine identique enregistré sous une autre extension, à savoir un nouveau nom de domaine générique de premier niveau (gTLD) : RELX.shop.

Dans tous les cas ci-dessus, le service juridique de RELX et l'équipe CSC ont pu fournir des preuves suffisantes que les noms de domaine tiers étaient similaires au point de prêter à

confusion, et les données collectées lui ont permis d'analyser le profil des titulaires et de prouver qu'ils ne possédaient aucun droit légitime et avaient agi de mauvaise foi. CSC a lancé une procédure UDRP (procédure uniformisée de règlement des litiges relatifs aux noms de domaine) afin d'ordonner le transfert de la propriété du nom de domaine à RELX, et a obtenu gain de cause.

LE CONTRÔLE DES CANAUX

Un autre sujet de préoccupation du service juridique de RELX portait sur les marchés émergents de l'Asie du Sud-Est et sur ses places de marché en ligne. En quelques mois, le service juridique de RELX et CSC ont identifiés de nombreux référencement non autorisés sur plusieurs applications de e-commerce locales populaires, et est intervenu sur des référencement de marchandises similaires au point de pouvoir être confondues, ce qui a permis de diminuer la perte de revenus et, surtout, de protéger les clients de RELX contre les référencement douteux.

« CSC fait preuve de professionnalisme et d'efficacité dans tous les domaines, qu'il s'agisse de l'examen technique, de l'analyse des infractions ou de la désactivation des contenus frauduleux, et c'est un partenaire digne de confiance. »

Une étroite collaboration et une compréhension profonde de la politique de tolérance zéro de RELX à l'encontre des violations et infractions au droit des marques ont permis de définir des règles personnalisées destinées à accélérer les processus d'approbation, et l'équipe d'intervention de CSC a ainsi pu agir rapidement contre les fraudeurs. En quelques semaines, l'équipe a été capable d'intervenir sur plus d'une centaine de sites web, d'applications et de sites de réseaux sociaux.

RELX bénéficie aujourd'hui d'un contrôle et d'une visibilité complète sur ses canaux en ligne grâce à un éventail de services de surveillance du web, des places de marché et des applications mobiles. Désormais, en cas d'infraction, l'équipe mondiale d'experts en intervention de CSC participe à l'analyse et à la mise en œuvre d'actions spécifiques au nom de RELX. L'équipe RELX peut donc concentrer ses moyens d'action au niveau local tout en comptant sur un partenaire véritablement international pour détecter les infractions et intervenir à l'échelle mondiale.

En tant que représentant de nombreuses marques internationales, CSC collabore régulièrement avec les places de marché mondiales et sait comment fonctionnent leurs programmes de protection des marques. RELX bénéficie de cette expertise grâce aux efforts efficaces de CSC en matière de lutte contre la contrefaçon en ligne ainsi qu'à une relation triangulaire mutuelle entre la marque, le partenaire et les plateformes.

UNE EXPANSION AU NIVEAU MONDIAL

Alors que RELX se positionne à l'international, CSC soutient sa stratégie mondiale de mise sur le marché, en s'appuyant sur son expérience en matière de protection des marques et de gestion des actifs numériques. CSC conseille les marques et veille à ce qu'elles adoptent une approche holistique pour sécuriser leur marque en ligne en fonction de leurs besoins uniques, et qu'elles se tiennent informées de l'évolution des politiques Internet susceptibles d'avoir un impact sur leurs activités.

« CSC fait preuve de professionnalisme et d'efficacité dans tous les domaines, qu'il s'agisse de l'examen technique, de l'analyse des infractions ou de la désactivation des contenus frauduleux, et c'est un partenaire digne de confiance », explique Sean Dai, directeur juridique de RELX.

Dans le cadre de sa stratégie de marque visant à consolider son portefeuille de produits, RELX s'appuie sur les capacités mondiales de CSC pour consolider son portefeuille de noms de domaine, en s'assurant de disposer des noms de domaine critiques dont elle a besoin sur ses marchés commerciaux par le biais de l'enregistrement, de l'acquisition, voire de la récupération de noms de domaine. En outre, CSC surveille activement cet espace de nom de domaine pour repérer les infractions potentielles qui pourraient induire en erreur et porter préjudice aux clients de RELX.



CSC est le partenaire de confiance des entreprises du Forbes Global 2000 et des 100 Best Global Brands® en matière de gestion des noms de domaine, de services DNS et de certificats numériques, et propose des solutions de protection des marques en ligne contre la fraude. Alors que les entreprises du monde entier investissent massivement dans leur stratégie de sécurité, CSC peut les aider à identifier leurs failles de sécurité, et à sécuriser leurs noms de domaine, leur DNS et leurs certificats numériques. Les solutions de sécurité CSC protègent les entreprises des menaces de cyber-sécurité qui pèsent sur leur patrimoine numérique, et les aident à éviter les pertes de revenus, les atteintes à la réputation de leur marque ou les pénalités financières pouvant résulter d'une non-conformité aux réglementations de type Règlement général sur la protection des données (RGPD). Nous fournissons également des services de protection des marques en ligne, qui combinent la surveillance de marque et les actions ciblées en cas d'infraction. Nous proposons une approche holistique des actifs numériques et des services de protection contre la fraude pour contrer les tentatives de phishing. cscdbs.com/fr

 +33 (0)1 40 41 65 30  cscdbs.com/fr

Copyright ©2022 Corporation Service Company. Tous droits réservés.

CSC est une société de services qui ne fournit aucun conseil juridique ou financier. Les documents présentés ou mentionnés aux présentes ne le sont qu'à titre informatif. Veuillez consulter votre conseiller juridique ou financier afin de déterminer dans quelle mesure ces informations sont pertinentes pour vous.