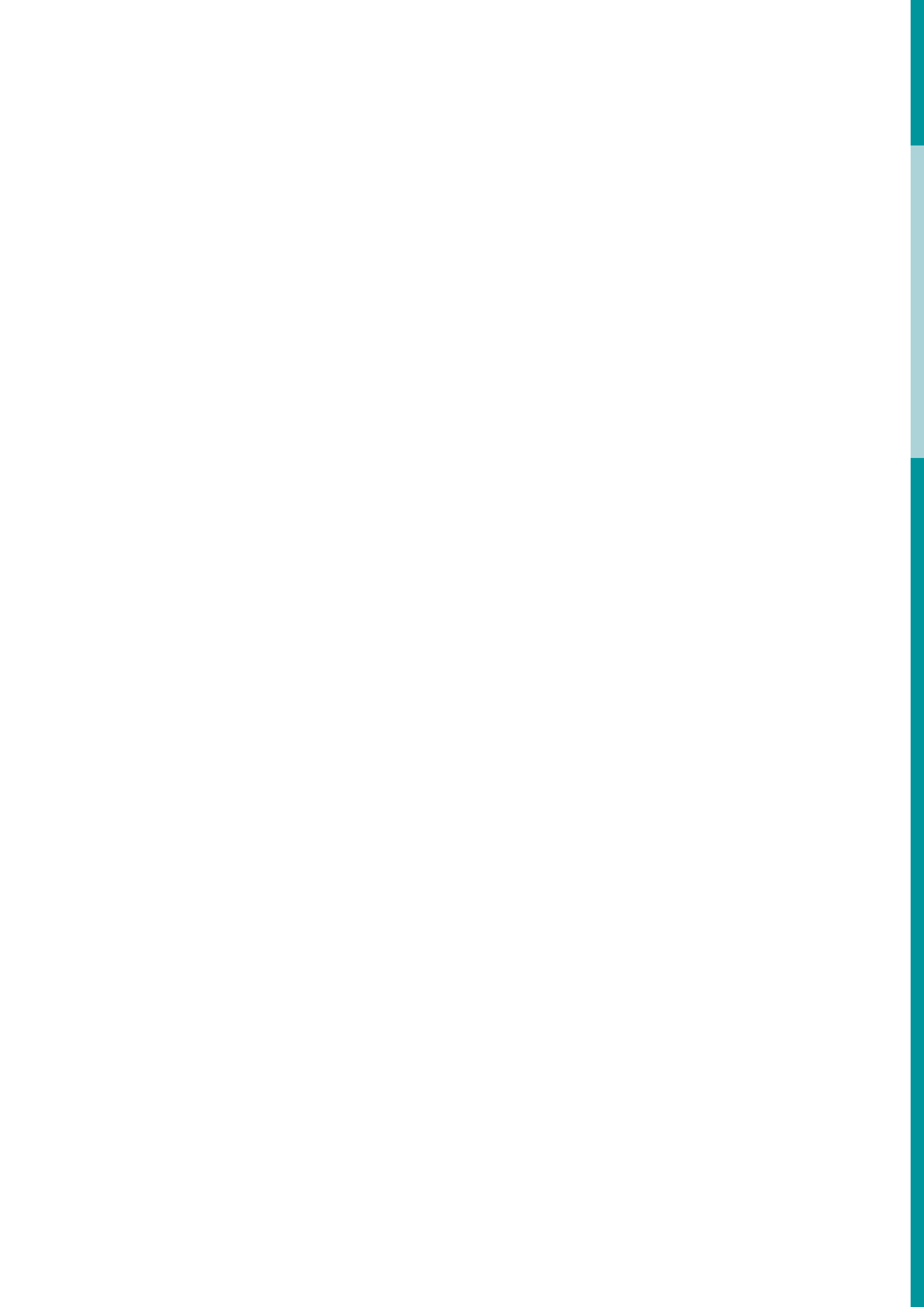


Entre discours de haine et liberté d'expression

Les enjeux de la participation en ligne dans les médias francophones belges





Entre discours de haine et liberté d'expression

Les enjeux de la participation en ligne
dans les médias francophones belges

MEDIA
animation
communication & éducation

www.media-animation.be

Avec le soutien



Cette publication a été produite avec le soutien financier de la DG Justice, Droits Fondamentaux et Citoyenneté Programme de l'Union Européenne. Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de Média Animation asbl et ne peut aucunement être considéré comme reflétant les opinions de la Commission européenne.

© Média Animation 2017

Sommaire

[étude] Introduction	3
L'information en ligne en Belgique francophone	5
Qu'est-ce que la haine en ligne ?	8
La responsabilité juridique des médias et ses contradictions	9
Opinions croisées sur les enjeux de la haine en ligne	16
Faut-il permettre aux lecteurs d'interagir ?	16
Les moyens de modération	24
À propos des enjeux actuels autour de la liberté d'expression	28
Comment responsabiliser les uns et les autres ?	32
Conclusions	36
Valoriser les commentaires des lecteurs	36
Montrer sa présence et recadrer le débat	36
Diversifier les formes de participation	37
Permettre aux lecteurs d'envoyer des messages privés	37
Limiter les temps de participation	37
Investir la communauté	38
Annexes	39
Les médias analysés et interviewés pour cette étude	39
Les personnes interviewées pour l'étude	39
La haine en ligne : 5 études de cas	40
Bibliographie	47

Entre discours de haine et liberté d'expression

Les enjeux de la participation en ligne dans les médias francophones belges

Les forums de discussion en ligne des médias et les commentaires laissés par les internautes ont triste réputation. Souvent perçus comme des déversoirs de réactions sanguines, hors de sujet et agressives, ils interpellent souvent pour la teneur souvent haineuse et singulièrement xénophobe des propos qu'on peut y lire, au point d'en décourager leur usage et de remettre en cause leur existence. L'actualité belge a tristement illustré ce constat en août 2016 lorsque suite à la mort d'un jeune Belge au Maroc dont il était originaire, les forums d'actualité flamands ont été submergés de commentaires racistes et haineux. La réaction fut à ce point violente qu'elle devint un sujet en soi, mobilisant les personnalités politiques pour condamner cette vague de racisme et conduisant le *Morgen* à publier à sa une un florilège d'extraits de ce « racisme sans honte¹ ». Cette dénonciation politico-médiatique aura-t-elle un impact sur le phénomène ? Difficile à dire. En revanche, l'épisode illustre aisément et sans doute durablement la problématique de la haine en ligne. Pour y faire face, faut-il rejeter la possibilité de commenter librement l'actualité ? Cette interaction n'offre-t-elle pas de nouvelles opportunités quant à la participation citoyenne ? Comment gérer l'afflux massif de réactions insupportables sans menacer la liberté d'expression ? La présente étude propose d'examiner comment les médias de Belgique francophone gèrent la participation de ses internautes et les discours de haine qui polluent leur média en ligne.

1. *Racisme zonder schaamte*, De Morgen, 3 août 2016, www.demorgen.be/plus/racisme-zonder-schaamte-b-1470181203866/

Après une analyse des cas de figure problématiques et de leurs mécanismes, il s'agira de faire le point sur différents enjeux de la question en croisant les opinions et témoignages d'une quinzaine de journalistes, *social media managers*, rédacteurs en chef et experts du journalisme ou de la lutte contre le racisme. Nous tenterons de cerner quelques recommandations à l'attention des médias, de la société civile et des politiques.

L'information en ligne en Belgique francophone

Les sites belges d'information francophones propres aux grands groupes de presse et aux principaux médias audiovisuels offrent tous la possibilité de commenter les articles d'actualité disponibles. Comment sont gérés ces espaces en termes techniques? Quels sont les enjeux juridiques des commentaires problématiques qu'on y trouve? Quels en sont les ressorts récurrents?

En Belgique, les quotidiens francophones appartiennent à trois grands groupes de presse. Le groupe Rossel détient plus de la moitié du tirage des quotidiens francophones dont *Le Soir*, *L'Écho* (via Mediafin), *Sud Presse* et *Metro* (via Mass Transit Media). Ensuite, le groupe Corelio, un groupe de presse flamand détient différents titres de quotidiens belges (principalement flamands) et, depuis 1999, est propriétaire du quotidien francophone *L'Avenir*. Enfin, le groupe IPM, une société anonyme propriétaire de *La Dernière Heure/Les Sports* et *La Libre Belgique*. (Culture & Santé asbl, 2010). Chacun de ces quotidiens possède son site d'information en ligne, ainsi qu'une page *Facebook* suivie par de nombreux utilisateurs du web. Autre, grand groupe, Roularta Media ne détient pas de quotidiens mais de nombreux hebdomadaires aussi bien néerlandophones que francophones, comme *Le Vif* *L'Express*, qui est le premier hebdomadaire d'information en Belgique francophone (Roularta, 2008).

D'autres médias d'information en ligne existent sans toutefois être reliés à un journal papier. Parmi ceux-ci, le site d'information *RTBF info* qui est relié à la RTBF – Radios et Télévisions Belges Francophones. Cette entreprise publique autonome est subsidiée par la Communauté française et propose une offre radio, télé et internet. Son site a reçu plus 334 802 visites en 2014 (CIM, 2014) tandis que sa page *Facebook* compte 221 172 abonnés (page *Facebook* de *RTBF Info*, 2015). Le groupe RTL est considéré comme le concurrent privé de la RTBF puisqu'il possède aussi plusieurs chaînes de télévision et de radio en Belgique francophone ainsi qu'un site d'information. Le site *RTL info* compte 244 122 visites par an (CIM, 2014) et une page *Facebook* qui rencontre beaucoup de succès auprès des internautes belges avec près de 257 692 abonnés à sa page (page *Facebook* de *RTL info*, 2015).

Dès 2001, date à laquelle apparaissent les premiers outils de débat en ligne, la question de la conciliation entre le contrôle éditorial et l'ouverture à la participation du public se pose en Belgique. *Lalibre.be* reçoit à cette époque une centaine de commentaires par jour et effectue, comme beaucoup d'autres journaux (*Le Soir*, *L'Avenir*...), une modération a priori (Degand & Simonson, *La modération des fils de discussion dans la presse en ligne*, 2011). Dès l'apparition des premières formes de participation

dans la presse en ligne, la question de la modération se pose et se résout globalement de deux façons.

Premièrement par la modération a priori, qui s'apparente à un courrier des lecteurs : chaque commentaire est lu et approuvé avant d'être publié. Cette forme de modération freine les échanges entre participants puisqu'ils ne sont pas publiés instantanément mais elle a l'avantage de limiter fortement les abus. Aujourd'hui, la modération a priori se fait de plus en plus rare, car elle demande beaucoup de moyens humains, mais aussi parce que l'usage de *Facebook* est de plus en plus généralisé pour la participation des lecteurs, que ce soit sur la page *Facebook* du média ou sur son site ; or, mis à part *RTLinfo.be*, les rédactions qui utilisent *Facebook* ne modèrent pas a priori. La deuxième option est la modération a posteriori à travers laquelle les lecteurs sont plus responsabilisés. « Dans ces deux premiers modèles, le modérateur sera en tension permanente entre deux attitudes, un filtrage trop strict ou, à l'inverse, une vigilance émoussée » explique Mathieu Simonson (Dumont, *Forum en ligne : tableau noir et mesures claires*, 2011).

Notons deux autres types particuliers de modération : la « modération réactive », système en usage au *Vif L'Express* qui consiste à n'intervenir que sur signalement d'un abus par un utilisateur ; et la « modération diffuse », qui elle, s'en remet au contrôle social opéré par les utilisateurs. Ce modèle surtout théorique mise sur une sorte de « contagion vertueuse dans le public » (Dumont, *Forum en ligne : tableau noir et mesures claires*, 2011).

La participation dans les médias en ligne en Belgique francophone peut prendre d'autres formes que le commentaire : séances de questions-réponses limitées dans le temps avec un expert qui répond en direct aux lecteurs, publications d'opinions de lecteurs dans les pages des journaux, fonctions d'alertes qui permettent aux internautes de signaler des événements exceptionnels ou de simplement envoyer des photos [Fig. 1].

Média	Lesoir.be	DHnet.be	Levif.be
Système de participation sur le site	Plugin <i>Facebook</i>	Plugin <i>Facebook</i>	Propre système de gestion de contenu
Type de modération sur le site	A posteriori	A posteriori	A posteriori et réactive
Autres formes de participation (en dehors des commentaires sous l'article)	Le chat du 11 h 02 La « Carte Blanche »	—	—
Présence de conditions générales d'utilisations pour les espaces d'interactivités	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ¹	Non	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ²

Fig. 1 — Les types de participation et de modération sur les médias examinés

1. CGU des espaces d'interactivité de Lesoir.be: <http://www.lesoir.be/services/charte>

2. CGU des espaces d'interactivité de Levif.be: <http://www.levif.be/info/commentaires-reglement/article-service-111477.html>

La plus répandue de ces formes reste cependant le commentaire rédigé par l'utilisateur en réaction à un article. Ces commentaires se retrouvent généralement sous l'article concerné, soit sur le site en ligne du média ou soit sur *Facebook* si l'article y a été posté. Dans tous les sites de presse que nous avons analysés, l'utilisateur doit s'identifier pour rédiger un commentaire, que ce soit via une adresse mail, un compte sur le site ou son compte *Facebook*. Notons cependant qu'il y a encore quelques années, l'anonymat était autorisé comme sur *RTL info* qui n'a rendu l'inscription obligatoire qu'en 2010 (Dumont, *Forum en ligne: tableau noir et mesures claires*, 2011). La majorité des médias francophones belges a une charte d'utilisation du forum qui reprend généralement les mêmes règles (voir tableau ci-dessous). L'utilisation des chartes fait partie des recommandations du Conseil de déontologie journalistique (CDJ) publiées en 2011 dans leur carnet *Les Forums ouverts sur les sites des médias*: « Le média qui ouvre un forum doit signaler aux internautes des conditions générales d'utilisation composées au minimum des règles d'accès à ce forum, des limites légales au contenu et des sanctions en cas de transgression, ainsi que de la faculté pour le média de ne pas poster tous les messages reçus, voire de clore un forum » (Conseil de déontologie journalistique, 2011).

Pourtant, selon les journalistes impliqués dans ces espaces, les règlements d'utilisation sont rarement lus par les lecteurs et encore moins respectés. Cependant, avoir un règlement du forum leur donne une ligne de conduite pour la modération et un appui lorsque leurs choix sont contestés. Notons cependant qu'aujourd'hui sur la page *Facebook* des médias, ce sont légalement les conditions générales d'utilisation de *Facebook* qui sont en vigueur, ils ne mentionnent donc plus leur charte d'utilisation, à l'exception de *RTBF info* qui l'affiche encore dans l'onglet « À propos » de sa page. Aline De Volder (RTBFinfo) explique qu'elle renvoie régulièrement les internautes vers cette page lorsque ses choix de modération sont contestés.

Sudinfo.be	Lalibre.be	Lavenir.net	RTBF.be	RTLinfo.be
Plugin <i>Facebook</i>	Plugin <i>Facebook</i>	Propre système de gestion de contenu	Système de gestion de contenu	Propre système de gestion de contenu + plugin <i>Facebook</i>
A posteriori	A posteriori	A posteriori	A priori (mais commentaires actuellement fermés)	A priori
—	La page « Opinions »	Édition citoyenne (initiative ponctuelle)	—	La page « Alertez-nous »
Non	Non	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ³	Oui, mais commentaires actuellement fermés sur le site ⁴ Charte également présente sur la page <i>Facebook</i> <i>RTBF info</i> ⁵	Oui, mais pas présente dans les espaces d'interactivité ⁶

3. CGU des espaces d'interactivité de Lavenir.net: www.lavenir.net/extra/forum/reglement/

4. CGU des espaces d'interactivité de RTBFinfo.be: www.static.rtb.be/rtbf/www/pdf/cgu.pdf

5. Charte de la page *Facebook* RTBF info: www.facebook.com/rtbfinfo/info/?tab=page_info

6. CGU des espaces d'interactivité de RTLinfo.be: www.rtl.be/info/conditions_utilisation.htm



Qu'est-ce que la haine en ligne ?

Qu'est-ce qu'un discours de haine ? La notion ne se laisse pas facilement cerner : plusieurs définitions coexistent dans différents domaines (légal, académique, associative...) et ouvrent des conceptions tantôt larges, tantôt plus restrictives. La définition du discours de haine et de ses limites légales est fondamentalement liée à la liberté d'expression, puisqu'elle la restreint. Comme le souligne Bart Cammaerts, docteur en sciences sociales à la VUB : « le débat sur le discours de haine remet inévitablement en question les différences idéologiques sur les limites de la liberté d'expression (jusqu'où est-elle absolue ?), la nature de la démocratie et sur comment et dans quelle mesure, un équilibre doit être trouvé entre différents droits, dont [...] le droit de ne pas être victime de discrimination » (Cammaerts, 2009). On peut notamment s'interroger sur la question de savoir si être raciste est un droit démocratique et si la liberté d'expression inclut la liberté d'exprimer des opinions et des vues qui remettent en cause les valeurs démocratiques de base (Cammaerts, 2009).

À l'heure d'Internet où les idées — des pires aux meilleures — peuvent être exprimées de façon anonyme et traverser les frontières, les enjeux autour de la liberté d'expression sont multiples. Ils se divisent notamment entre la volonté de protéger les minorités, d'empêcher la haine de se propager et entre la volonté de ne pas instaurer une police de la bonne pensée qui pose des tabous et empêche un véritable débat de société. Cette tension entre deux droits (ne pas être discriminé et pouvoir s'exprimer librement) est au cœur des défis pratiques que posent les forums en ligne. Il est cependant clair que l'équilibre entre ces deux positions n'est et ne sera jamais figé. D'une certaine manière, il se déplace en fonction du débat public et de l'évolution des normes sociales. Alors qu'aux USA, la fameuse *freedom of speech* ne connaît (presque) aucune restriction, en Europe, la liberté d'expression est encadrée, notamment, par l'interdiction d'inciter à la haine, qui s'inscrit dans des dispositions légales européennes.

En Belgique, le discours de haine est régi par quatre lois. Premièrement **la loi belge contre le racisme du 31 juillet 1981** (appelée aussi loi Moureaux), qui s'inspire de la Convention internationale sur l'élimination de toute forme de discrimination raciale adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies le 4 janvier 1969. Cette loi définit la « discrimination raciale » comme une discrimination qui « vise toute distinction, exclusion, restriction ou préférence fondée sur la race, la couleur, l'ascendance ou l'origine nationale ou ethnique et qui a pour but ou pour effet de détruire ou de compromettre la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, dans des conditions d'égalité, des droits de l'homme et des libertés fondamentales dans les domaines politiques, économiques, sociaux et culturels ou dans tout autre domaine de la vie publique » (Pax Christi, 2015).

Cette loi vise principalement les discriminations basées sur la « race » et ne concerne donc pas explicitement les exclusions liées à la religion comme l'islamophobie. C'est pourquoi elle a été complétée en novembre 2000 par une directive du Conseil de l'Union européenne qui intègre les discriminations fondées sur la religion ou les convictions, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. Cette directive a été transposée dans la législation nationale belge par la **loi contre les discriminations du 10 mai 2007** qui élargit ces critères à l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale (Pax Christi, 2015). Le discours de haine

est également régi par cette loi de 2007 et celle contre **le négationnisme du 23 mars 1995** (Centre pour l'égalité des chances, 2009).

Dans le cadre de la lutte contre la cyberhaine, « l'incitation à » est un concept clé pour appliquer les trois lois belges énoncées plus haut.

« Plus particulièrement, les deux premières lois interdisent aux gens « d'inciter à » la discrimination, à la ségrégation, à la haine ou à la violence à l'encontre de personnes ou de groupes sur base de certaines caractéristiques (la nationalité, la prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance, l'origine nationale ou ethnique, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, l'âge, la conviction religieuse ou philosophique, l'état de santé actuel ou futur, le handicap, la conviction politique, la caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, la langue et le sexe). Par « inciter à », il faut entendre toute communication verbale ou non verbale qui incite à, stimule, attise, encourage, accentue, provoque, pousse ou appelle d'autres personnes à certaines réactions de haine. Il s'agit donc plus que de simples idées, informations ou critiques. Par contre, il n'est pas nécessaire que cette incitation entraîne d'office une réaction » (Centre pour l'égalité des chances, 2009).

Les limites légales qui entourent le discours de haine se limitent donc à « l'incitation à » la haine sur base des critères énoncés par le droit. Cette définition peut cependant sembler trop restrictive pour embrasser le phénomène de la « haine en ligne » dans toute son ampleur. En effet, comme l'explique François Deleu, juriste à la Cellule Cyberhate du Centre pour l'égalité des chances et contre le racisme, il existe plusieurs dimensions aux discours haineux. Certaines interventions, sans appeler spécifiquement à la haine, participent d'une stigmatisation qui renforce les amalgames et peuvent blesser une partie de la population qui se sentirait visée. Ces discours stigmatisants ne doivent pas, selon ce juriste, être combattus par voie légale mais plutôt par l'éducation (Deleu, 2015). Pour cette étude, nous considérons la notion du « discours de haine » à travers l'ensemble des commentaires qui participent d'une stigmatisation sur base des critères liés à la race, l'origine, la naissance, la conviction religieuse ou philosophique et la langue.

La responsabilité juridique des médias et ses contradictions

Pour François Deleu, les règles de responsabilité juridique par rapport au contenu seront différentes selon que le média est considéré comme hébergeur ou éditeur. Si le modérateur est très présent sur les forums, intervient dans les conversations ou fait de la modération a priori, c'est-à-dire qu'il vérifie les commentaires avant publication, il sera considéré comme éditeur des commentaires et sera donc tenu pour responsable des discours de haine qu'il a édité sur son site. Mais si le média fait de la modération a posteriori, il sera considéré comme simple hébergeur et sera donc uniquement responsable des discours haineux dont il a une connaissance effective, c'est-à-dire des commentaires qui lui ont été signalés. Cette règle est applicable à toute l'Europe puisqu'elle vient des directives « e-commerce » qui mettent en place le système de responsabilité spécifique aux hébergeurs. Ceci explique, en partie, pourquoi la majorité des médias sollicités pour cette étude ont choisi la modération a posteriori.

Cependant, l'arrêt Delfi, prononcé par la Cour européenne des droits de l'homme va à contrecourant de cette règle qui minimise la responsabilité de l'hébergeur. La Cour européenne semble en effet considérer que les médias doivent tout mettre en œuvre





pour éviter et prévenir les discours de haine hébergés sur leurs plateformes. Cette position attribue plus de responsabilité aux médias que leur posture d'hébergeur et va à l'encontre des directives « e-commerce », il y a donc une divergence entre la Cour de Justice de l'Union européenne et la Cour européenne des droits de l'homme. Ces deux approches étant contradictoires, la loi reste ambiguë à ce propos : les juges peuvent choisir la doctrine qu'ils veulent suivre, celle de la responsabilité civile du média, prônée par la Cour européenne des droits de l'homme ou bien celle de la responsabilité légale en tant qu'hébergeur, prônée par la Cour de Justice de l'Union Européenne. Comme le constate François Deleu, le déploiement rapide d'Internet et des nouveaux médias n'a pas permis à l'arsenal législatif de se développer simultanément pour résoudre ces questions.

Petit portrait de la haine en ligne

Comment se présente concrètement la haine en ligne ? Pour cerner la problématique, que chacun rencontre au quotidien en naviguant sur les sites d'information, cette étude s'appuie sur une veille réalisée entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2015 des sites du *Soir*, de *La Libre*, de *La DH*, du *Vif* et du groupe *Sud Presse*. Il s'agissait d'identifier des cas de présence de commentaires xénophobes ou racistes. Les articles concernés devaient avoir suscité un débat important incarné par un grand nombre de commentaires ou de partages notamment sur *Facebook*. Une sélection de cinq articles nous permet d'identifier les dynamiques qui se jouent dans ces espaces d'interaction pour tenter d'en dresser quelques généralités :

Quelques tendances

Y aurait-il des relations directes entre la façon dont est formulé un article et l'apparition de commentaires haineux ? Les exemples ne semblent pas le montrer. Cependant, les qualificatifs qui sont utilisés dans les titres pour définir les protagonistes sont souvent des éléments déclencheurs des commentaires (« molenbeekois », « musulmans », « islam », « femmes voilées »). Ils entraînent des réactions racistes

parce qu'ils ont trait à une religion (musulmane ou juive) ou à des quartiers à forte densité de population d'origine étrangère et souvent maghrébine.

Mise à part au sein d'un cas, nous avons peu relevé d'incitation à la haine à proprement parler, mais plutôt des incitations à la discrimination encourageant, par exemple, à expulser les musulmanes refusant de retirer leur voile ainsi que des nombreux amalgames, clichés, préjugés et stéréotypes racistes. Ces commentaires xénophobes et racistes ne semblent pas avoir besoin d'éléments incitatifs dans l'article pour apparaître.

La majorité des internautes postent un à deux commentaires, se contentant de donner leur avis sans entamer de réelle discussion avec les autres internautes. Dans tous les cas observés, entre 3 et 4 commentateurs monopolisent la conversation en postant près d'un tiers du total des commentaires. Ces commentateurs principaux ont soit une discussion entre eux (une sorte de débat à huis clos avec peu d'interférences par les autres commentateurs), soit veillent à contester systématiquement les commentaires des autres dans un sens xénophobe ou, à l'inverse, dans une optique de modération. Les commentateurs principaux défendent en général des positions très manichéennes et sont appuyés par d'autres internautes qui se rallient à l'un des deux avis dominants.

Il arrive qu'un internaute essaie de nuancer les propos ou essaie de calmer le débat en appelant à moins d'insultes et de violence verbale. Ce schéma reprenant deux groupes qui s'opposent et une (ou plusieurs) personne(s) qui essaie(n)t de calmer le jeu se retrouve dans presque tous les exemples. Il est également assez fréquent qu'un lecteur « interpelle » le modérateur du forum lorsque des propos vont trop loin. Il arrive que les échanges ne se limitent pas qu'à des insultes puisque certaines discussions se font sur un ton cordial et amènent même certaines personnes à faire évoluer leur point de vue. Ces cas d'échanges cordiaux sont cependant minoritaires comparés aux commentaires insultants ou fermés au dialogue.

À la violence témoignée envers des protagonistes de l'article, s'ajoute la violence entre internautes eux-mêmes. De nombreuses insultes se basent sur la supposée nationalité ou religion des internautes (selon le nom du profil ou le contenu de leurs commentaires). Beaucoup de commentateurs utilisent les informations données par le profil des autres internautes (photos, âge, publications précédentes...) pour décrédibiliser les propos de la personne ou se moquer d'elle. Les commentateurs ne semblent pas attachés à un seul média, puisque nous avons retrouvé les mêmes personnes dans plusieurs articles de journaux différents. Par ailleurs les internautes font parfois référence à la qualité des forums de médias concurrents pour critiquer le niveau des commentaires.

Les mécanismes argumentaires de la haine en ligne

Au-delà des rôles pris par les uns et les autres au sein de ces schémas de discussion, certains éléments sont récurrents dans les argumentaires.

En voici cinq :

- 1. La victimisation de sa communauté d'appartenance (religion, orientation sexuelle, ethnique...).** Les discriminations et injustices subies par sa communauté servent régulièrement d'arguments pour rejeter des communautés exogènes considérées comme responsables de ces injustices.



Raphaël V.

Mais l'Islam est en guerre contre les chrétiens!!!! églises brûlées, chrétiens décapités, chrétiens brûlés..... c'est insignifiant ça? Qui sont les « kpufer » les infidèles? qui a inventé ça?

Nous avons également repéré une certaine tendance chez les internautes à considérer les discriminations subies par les communautés exogènes comme exagérées et à les comparer à leur propre vécu ou au vécu d'autres communautés, créant une sorte de concurrence des victimes. Certains internautes utilisent aussi cette hiérarchisation des victimes pour appuyer leurs propos (souvent racistes, discriminants ou haineux).

Concurrence victimaire (exemple 1)



Faiza L.

Les Arabes ne sont pas épargnés : crachats insultes doigt d'honneur — rentrez chez vous y en a marre de vous payer les allocations familiales et j'en passe ! i n'y a pas qu'aux juifs que ça arrive vous savez les attiseurs de merde!! [...]



Enzo C.

Honteux il non pas asser souffert en 40-45 et sa continue en 2015 je suis dégoûter des gens MONDE DE MERDE dans le quel nous vivons



Abdoullah AK.

et les Palestiniens ne souffrent ils pas encore assez?



Momo Rtel.

Et les noirs qui ont et sont tjs esclaves dans certains pays c'était bien avant les guerres hein

Concurrence victimaire (exemple 2)



Ibraguim G.

Elle n'a qu'à retourner chez elle? Savez-vous que vous, les belges, avez exploité des arabes, des africains et toutes sortes d'origines et ensuite vous voulez qu'ils dégagent? Vraiment, votre commentaire n'est d'aucune utilité! Honte à vous, faudrait s'informer en histoire des fois...



Pascal K.

On a rien exploité du tout vous vous êtes incrusté fuit votre pays pour venir vivre sur notre compte alors arrêter de vous croire diminuer criss



Jean-michel V.

Tout à fait d'accord pascal K.... Et en plus on doit subir toute la marmaille qui vole, agresse,... [...]
Comparaison à son vécu, généralisation :



Sylvien K.

Mdr très comique! Ses encore les même qui insulte et après sa viendra se plaindre que les gens devienne raciste apprenez à accepté les gens comme il sont (religion, orientation sexuelle) et les gens seront peut être un peu plus clément en vers certaine personne! Je suis gay! Fièr de l'être et pourtant sa dérange! Alors si eu peuvent dire ce qu'il veulent sur les autres gens de religion ou d'orientation sexuelle différente on a aussi le droit de faire de même! Vive la liberté d'expression! Mais pas pour tout le monde apparemment pfff des petite mentalité... [...]



Julie M.

on va pleurer les juifs encore? je ne suis pas raciste, je ne suis pas palestinienne, je suis arménienne et quoi je dois aller tuer les turcs? faut vraiment arrêtez de jouer les martyrs car en France les patrons en général ce sont des juifs, donc vous avez aucune raison de faire vos victimes, marre marre de vous entendre vous plaindre, estimez vous heureux d'avoir des sous ce qui n'est pas le cas de tous les peuples victimes de génocide



© Franck McKenna

2. **Un recours à l'autorité, à l'expérience** : « je le sais parce que je le vécu », « je suis sicilienne et donc... », « je parle d'expérience... », « j'ai des amis musulmans et donc... ». Cette tendance à positionner sa parole à partir d'une certaine autorité est récurrente et donne à l'internaute une certaine légitimité voire véracité à ses propos.

Exemple 1



Patrick G.

pas dit le contraire, il y a des cons partout, et Ludo, j'ai des amis Musulmans, pas islamistes, et ce sont des gens très bien, bien intégrés, et courageux, ils me respectent et je les respecte, pour moi ce sont des Messieurs, mais ils ne sont pas branchés religion, ils sont comme vous et moi. Je suis moi même d'origine indienne, je suis en Belgique depuis plus de 40 ans, j'ai été adopté, et j'étais une des premières personnes de couleurs, et croyez moi, j'ai souffert des insultes des brimades, mais je n'ai pas brûlé de voiture, tué personne, j'ai vécu avec, mais je ne supporte pas leurs manières de faire, car pour eu ce sont nous les étrangers chez nous.

Exemple 2



David B.

un ancien collègues s'est mis en maladie pour le ramadan, il n'en pouvait plus et était dangereux (chasseur poids lourd) les mosquée bénéficie d'aide d'état (comme les autres religions j'en convient) la barbe style islamistes n'est a la mode quechez les islamistes et chez les con (vertis) sans compter des usines ou je livre qui ammenage des pause pour les islamistes prier (a roubaix, lille et ghis-lengien). Respecter les différence, ok, a votre domicile ou dans un pays islamiste, pas ici. Il n'y a aucune invention la dedans

3. **Une banalisation de l'usage d'insultes** qui renforce l'impression du rôle d'exutoire de ces forums et illustre le fait que les réactions se font « à chaud », de façon très émotionnelle (ce qui est accentué par la ponctuation). Dans certains cas, l'insulte semble être utilisée comme un moyen d'éviter l'argumentation, permettant à l'internaute d'asséner son opinion sans devoir la justifier ou de décrédibiliser d'autres internautes. Notons aussi que ces insultes se retrouvent même dans le chef de ceux qui tentent de « modérer » et appellent au calme, traduisant parfois un agacement ou une perte de moyens.

Usage d'insultes (exemple 1)



Diamant D.

Mata Ralph louf tu ne sert strictement à rien dans ce débat. Dégage d'ici au revoir merci c'est toi la poubelle.

Usage d'insultes (exemple 2)



Mathéo S.R.

mais arrêté avec vos voile a la con.... vous avez peur que le belge vous viole parce qu'il vois un de vos cheveux ou quoi?



Anduena A.

Oulalalaa prochaine fois évite de commenter tu passeras moins débile! Pitié!



Neirouze E.B.

Il sont libre dans leur pays d exigé a ne pas porter le voile je suis totalement d'accord et même ol faut l interdire dans nos pays natale et ci elle ne veut pas respecté le réglementation elle n a que aller chez elle



Dams D.

Sale merde que tu es d izidi bête type de laïc à deux bales vas en Turquie leur dire bouffon ils vont te Nike ta race bête typr

4. La généralisation abusive pour ne pas dire l'amalgame dans la majorité des commentaires xénophobes.



Fabrice H.

moi ça me fait rire quand on dit dans ce genre débat que les premières victimes sont les musulmans.. lool de deux choses l'une : soit vous vivez dans le monde des bisounours, soit vous êtes aveugles, le seul problème avec ce propos c'est que, justement, personne ne parle du nombre de chrétiens purement et simplement éradiqués par ces fous d'Allah et que de plus je n'ai à ce jour jamais vu une communauté musulmane entière se lever et se révolter contre ça, non pas en tant qu'individus, à titre personnel mai bien en tant que communauté, vous (les musulmans) ne vous êtes jamais levés en groupe dans nos sociétés pour dénoncer cette barbarie contraire à nos principes qui pourtant vous permettent de vivre.. vous ne vaudrez jamais rien de mieux que « daesh » en vous cloîtrant dans vos ideologies et en refusant de vous y opposer vous ne faites qu'alimenter la haine raciale qui grandit dans notre société.

5. **La dénonciation des « Trolls »**, ces commentateurs volontairement provocateurs qui n'entrent dans les conversations que pour provoquer les autres utilisateurs. Ces derniers ont tendance soit à les rejeter (les dénoncer), soit à les ignorer.

Exemples



Patrice Tm.

On a l'habitude des gros beaufs des forums, mais quand ça vient de la bouche d'une vieille dame qui a l'air si gentille, c'est encore plus horrible.



Gi B.

Ne rentré pas dans leur jeux d abruti. Ils ne cherchent qu a provoqué, montrons leur le silence il ne mérite rien de plus. Allah y rahmo



Said A.

David et Quentin, élevez le débat et argumentez si vous avez les capacités intellectuelles pour le faire...

D'une façon générale, la lecture de ces espaces d'interaction en ligne rejoint en partie l'image négative de décharge nauséabonde qu'ils ont acquise dans l'imaginaire des internautes. On constate la présence d'une xénophobie latente presque consensuelle parmi les commentaires des forums en ligne. Mais cette xénophobie constitue aussi le point d'ancrage des rares conversations qui surviennent lorsque certains utilisateurs contrent des propos discriminants. Toutefois, ils constituent davantage un fil continu (un déversoir) de propos *borderline*, pour reprendre l'expression utilisée par un animateur de communauté, dont la position par rapport au cadre des lois est difficile à cerner. S'il s'agit rarement de propos qui en appellent explicitement à la violence, leur racisme est indubitable mais souvent implicite, fuyant de la sorte la stricte définition juridique pour flirter avec les libertés d'expression. Enfin, dans les exemples observés, l'intervention de modérateurs est invisible (ce qui peut s'expliquer par des raisons techniques), sinon nulle.



Pour aller plus loin

CARDON Dominique, « Le design de la visibilité Un essai de cartographie du web 2.0 », *Réseaux*, 2008/6 (n° 152),

(www.cairn.info/revue-reseaux-2008-6-page-93.htm et www.ac-montpellier.fr/sections/orientation/preparer-orientation/ressources-references/design-visibilite-web2-0/downloadFile/file/DesignVisibilite_Cardon_2009.pdf).

Une présentation synthétique est proposée à la page suivante :

www.internetactu.net/2008/02/01/le-design-de-la-visibilite-un-essai-de-typologie-du-web-20/

Opinions croisées sur les enjeux de la haine en ligne

Entre avril et novembre 2015, nous avons mené 15 interviews avec des rédacteurs en chef, journalistes, social media managers, chercheurs, associations de journalistes et associations contre le racisme et les discriminations.

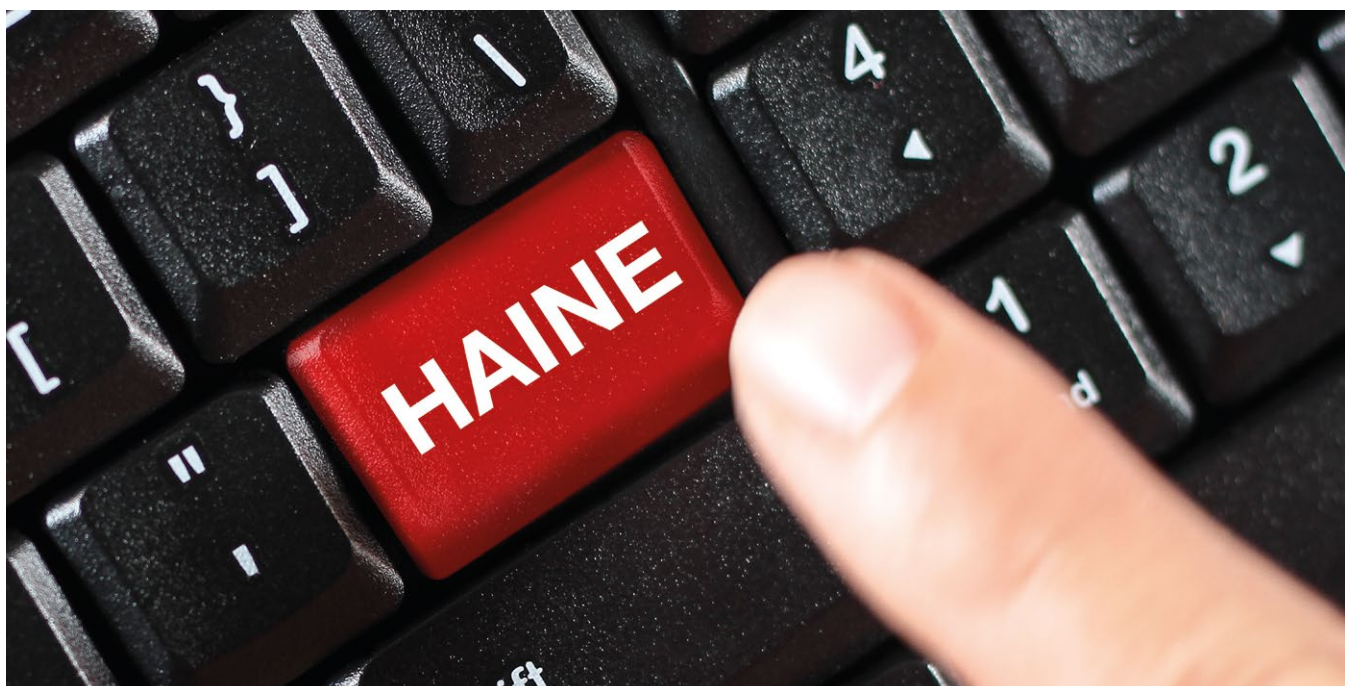
Ces interviews avaient pour objectifs de comprendre quels étaient les enjeux relatifs à la participation du public dans la presse en ligne notamment autour de la possibilité d'interaction et de son impact sur le métier de journaliste, sur la notion de liberté d'expression, sur l'usage des réseaux sociaux (*Facebook* en particulier) par les sites de presse, la façon de traiter les sujets sensibles et enfin les bonnes pratiques pour contrer les discours de haine en ligne. De ces discussions, il apparaît une sorte de quadrature du cercle forgée par les tensions que génèrent les modes de participation en ligne, les choix de modération, la notion de responsabilité et les enjeux de la liberté d'expression. Au sein de chacune de ces thématiques, différentes problématiques se font jour entre des postures, des conceptions du journalisme et de la participation en ligne, voire des valeurs.

Faut-il permettre aux lecteurs d'interagir ?

La possibilité d'interagir dans la presse en ligne n'est de nos jours plus une option, c'est un must. Aucune des rédactions interrogées n'a laissé de doute à ce sujet : il n'est plus possible de faire sans la participation des lecteurs. Mais bien que tous s'accordent sur ce point, cette nécessité n'est pas perçue de la même manière par les journalistes interrogés. En effet, alors que certains commentaires sont « un mal nécessaire », pour d'autres, ils constituent une réelle opportunité de rencontre avec son lectorat qu'il faut saisir.

Un devoir ou une opportunité ?

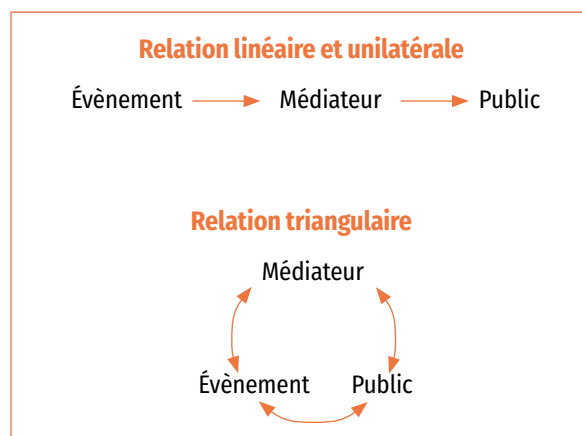
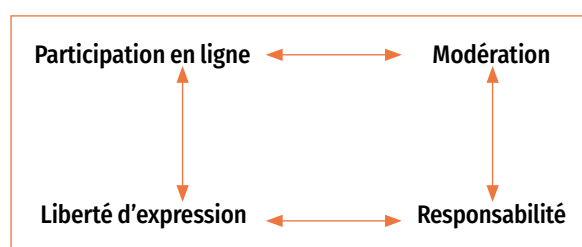
Pour André Linard (CDJ) et Jean-François Dumont (AJP), la possibilité d'interaction dans la presse en ligne apparue au début des années 2000 a entraîné de nombreux espoirs – du rêve de journalisme citoyen qui pensait briser le monopole de l'information à « l'agora du peuple version 2.0 » – mais a aussi complètement déstabilisé les relations entre événement, média et public. Alors qu'autrefois, cette relation était linéaire et unilatérale (les journalistes avaient le monopole de l'information), on se retrouve aujourd'hui dans une relation triangulaire où le public peut devenir médiateur ou source d'information, avoir accès aux informations sans passer par



un journaliste et où le journaliste reçoit les critiques du public et des experts.

Ce bouleversement a clairement affecté les journalistes, qui ont dû prendre en compte l'opinion des lecteurs. Comme le résume Angèle Christin, docteure en sociologie de Princeton et de l'EHESS et qui a réalisé une thèse sur les transformations du métier de journaliste dans le numérique: avant Internet, « les salles de rédactions avaient pour tradition d'ignorer le courrier des lecteurs ou les études de lectorats. Les journalistes vivaient avec l'idée toujours en place aujourd'hui, qu'ils savent mieux que les autres quelle information doit être rapportée (Christin, 2014) ». Ce changement n'a pas toujours été bien digéré par les journalistes, comme l'explique Dorian de Meeus (*La Libre*) qui pense qu'au départ « beaucoup d'entre eux ont eu peur et ont été blessés de voir qu'on pouvait les attaquer sur les réseaux sociaux, dénigrer leur travail [...], mais que ça a fait finalement du bien d'avoir un public qui oppose une opinion différente à celle du journaliste: même si ça peut toucher des égos, c'est plus sain ».

Si la possibilité d'interaction influence le journaliste au niveau de son métier, c'est le cas également pour le média en tant qu'entreprise soumise aux contraintes économiques. En effet, les fonctions de partage et de commentaire sur *Facebook* amènent de nombreux internautes à cliquer sur l'article qui les conduit directement sur les pages des sites de presse et en augmente donc le trafic. Évidemment, les journalistes ont toujours été tiraillés entre exigence éditoriale et impératifs économiques, mais le numérique permet maintenant de savoir quels articles ont été



les plus lus ou les plus commentés, ce qui rend la question de l'audience beaucoup plus pesante sur les rédactions. Cet aspect économique n'est cependant pas aussi limpide qu'il n'y paraît. Pour André Linard (CDJ), tout le monde n'est pas convaincu, même dans les médias, qu'offrir la possibilité de commenter à ses lecteurs soit une bonne manière d'attirer des clics qui seront vendus aux publicitaires. Pourtant, Aline De Volder, *social editor* du site *RTBF info*, ne cache pas avoir des objectifs en termes de clics. Ces clics sont comptés à partir du site de presse, mais environ 40 % d'entre eux viennent de *Facebook*.

Vincent Genot, rédacteur en chef du *Vif l'Express*, explique que 70 % de leurs revenus viennent des publicités qui les parrainent au nombre de clics sur leurs pages. Dans ce contexte, l'interaction avec les lecteurs, notamment sur les réseaux sociaux, devient primordiale pour entretenir son audience et ce, quelle que soit la perception qu'en a le média. Pourtant, pour lui, les commentaires n'apportent rien d'intéressant et constituent potentiellement une source de problèmes. Il souligne que les commentaires donnent une image tronquée de l'opinion publique puisqu'ils ne sont pas représentatifs et contribuent peu à la qualité du débat public et démocratique. Les seules interactions intéressantes qu'il a avec ses lecteurs se font par mail, lorsque ceux-ci prennent la peine de lui écrire directement pour signaler une erreur ou donner leur avis sur un article. Il note que les échanges sont dans ce cas beaucoup plus cordiaux et respectueux alors que les commentaires en ligne sont la plupart du temps insultants ou négatifs, jamais constructifs. Il est intéressant de constater que les rédactions comme *Le Vif*, qui expriment une vision pessimiste de la participation en ligne ont peu investi dans les possibilités d'interaction avec leurs lecteurs en les limitant un maximum et consacrent peu de temps à la modération. Si ça ne tenait qu'à lui, Vincent Genot préférerait supprimer les commentaires sur le site du *Vif* qui prennent trop de temps à ses journalistes pour la modération : « Pour gérer la modération en ligne, supprimons-la ! » (Genot, 2015).

Convaincu par l'aspect bénéfique d'une plus grande participation des lecteurs, Damien Van Achter (journaliste indépendant) défend lui que les journalistes devraient se mettre au service de communautés de lecteurs avec lesquelles ils auraient un dialogue constant. En effet, il considère que les journalistes restent encore trop dans leur bulle et n'osent pas se confronter à leurs lecteurs. Il y aurait un enjeu de société à financer des activités journalistiques qui visent à tirer les gens vers le haut, à construire de la valeur intellectuelle, de la valeur de liens et des identités multiples avec des boucles de rétroactions entre le « en-ligne » et le « hors-ligne ». Les médias qui se mettront dans cette dynamique auront plus de méthodes et de moyens pour encadrer les conversations en ligne et distinguer les intervenants désireux de participer à la construction de l'information de ceux qui sont sur le forum pour polluer ou chercher à promouvoir une idéologie ou une cause. La vision de Damien Van Achter met au défi les journalistes de changer leur rôle actuel, pour devenir des « créateurs de liens » entre la société et les citoyens. Cette redéfinition du rôle des journalistes doit être amorcée avant tout par les entreprises journalistiques car le changement ne doit pas venir uniquement des journalistes : il doit être accompagné par les entreprises médiatiques et de nouvelles politiques de financement des médias.

La perception négative ou positive de la participation des lecteurs diffère d'un professionnel à l'autre, et elle influence les moyens mis en place par le média pour recueillir cette participation. Cependant, la majorité des médias belges investit peu en termes d'innovation dans l'interaction qu'ils proposent à leurs lecteurs. Le contexte



économique actuel n'encourage pas à prendre de nouvelles initiatives dans le domaine de l'interaction et il ressort des entretiens que les médias n'ont pas de vision à long terme sur ce sujet. La priorité est plutôt mise sur l'urgence de répondre aux exigences légales, c'est-à-dire de supprimer les commentaires haineux qui ressortent du cadre juridique. Enfin, certains journalistes doutent de l'intérêt d'investir du temps dans l'interaction lorsqu'ils soulignent la pauvreté des commentaires émis.

Café du commerce ou agora citoyenne ?

Tous les journalistes s'accordent à dire que dans les centaines de commentaires postés chaque jour sur les pages des médias, une grande majorité n'a aucune utilité, ni pour le média, ni pour la société. Fabrice Cecchi (*RTL info*), résume: « dans nos espaces de réactions, pour 80 % des commentaires, c'est le « café du commerce »: ce sont des gens qui réagissent sans réfléchir, de manière impulsive, souvent ils ne lisent pas l'article mais juste le titre. C'est un défouloir pour une grande partie des gens, mais pas pour tout le monde ». Laura Calabrese, chercheuse à l'ULB sur le discours médiatique, évoque l'anecdote d'un article posté sur la page *Facebook* d'un site de presse et qui avait déclenché des centaines de commentaires. Jusqu'à ce que quelqu'un s'aperçoive que le lien vers l'article ne fonctionnait pas: aucun de ceux qui avaient commenté le poste n'avait même cliqué sur l'article pour le lire!

En Belgique francophone, il semblerait qu'une partie des rédactions se soient résignées à ce que leurs espaces d'interactions soient un défouloir, même si certaines essaient d'en tirer le meilleur parti. La participation en ligne n'est pas perçue négativement par tous les journalistes et les rédactions qui en ont une vision plus positive ont mis en place d'autres systèmes de participation que le simple commentaire sous l'article: *RTL info* avec sa page « Alerte-nous », *La Libre* avec sa page

« Opinion », *Le Soir* avec son « 11 h 02 », etc. Elles reconnaissent plusieurs avantages aux interactions avec le lecteur et sont même enthousiastes à l'idée d'interpeler leurs lectorats sur certains thèmes. Par exemple, Fabrice Cecchi (*RTL info*) explique faire régulièrement appel à des témoignages via les réseaux sociaux pour compléter leurs informations. Sur leur site, l'onglet « Alertez-nous » alimenté par les lecteurs de *RTL info* leur donne régulièrement des idées de sujets ou leur fournit des images d'événements qu'ils n'ont pas pu couvrir. Beaucoup de rédactions soulignent les avantages de recevoir en temps réel un retour sur leurs articles (*RTL info*, *RTBF info*, *L'Avenir*, *La Libre*, *Sud Presse*): les lecteurs peuvent signaler une faute, une imprécision, donner un éclairage différent sur des événements, donner des nouvelles idées d'articles, mettre en lumière ce qu'ils ne comprennent pas, etc. Des informations précieuses pour les journalistes, mais à prendre avec un certain recul puisque ces commentaires sont loin d'être représentatifs (les journalistes interrogés dans nos interviews estiment qu'environ 5 % des lecteurs commentent les articles et que ce sont très souvent les mêmes personnes qui commentent) mais également loin d'être tous intéressants.

Faut-il faire le tri parmi tous ces commentaires pour ne publier que les plus intéressants, ceux qui nourrissent vraiment le débat ? Cette idée s'inscrit dans la ligne de l'ancien « courrier des lecteurs » des journaux papiers et amène autant de solutions que de questions. D'abord parce que la modération a priori demande beaucoup de temps et donc de moyens humains, ensuite parce qu'elle pose toutes les questions autour de la liberté d'expression : n'y a-t-il pas un risque de ne voir validées que les opinions qui vont dans le sens du média ? Qui peut juger qu'un avis est moins intéressant qu'un autre ?

Le journal *L'Avenir* a tenté en février 2015 l'expérience d'une « édition citoyenne » reprenant les opinions des lecteurs dans un supplément papier et web¹. Suite à une nouvelle loi du gouvernement belge mettant fin aux allocations de chômage limitées dans le temps — une actualité qui a entraîné de nombreuses réactions auprès de leurs lecteurs — le journal a décidé pendant une semaine de proposer des articles thématiques autour de la question du chômage ainsi que de lancer le débat avec un film documentaire polémique sur les exclus des allocations. À la fin de cette semaine de réflexions et de débats, le journal a sorti une « édition citoyenne » qui regroupait les différentes opinions et commentaires recueillis sur les pages web du journal.

Cette idée leur est venue suite à la crise politique belge où il a fallu 541 jours pour former le gouvernement fédéral. À cette période les réactions de leurs lecteurs tournaient en rond autour de ce thème et la rédaction a donc décidé de les interpeler pour élargir leur point de vue et leurs opinions. En mettant en valeur les réactions de leurs lecteurs dans une édition spéciale, les journalistes de *L'Avenir* ont remarqué que la qualité des commentaires augmentait et ont donc décidé de réitérer l'expérience avec un autre sujet d'actualité qui entraînait beaucoup de réactions, ce qui s'est révélé positif. Cependant, ces deux éditions leur ont pris énormément de temps, de la lecture et la sélection des commentaires à leur mise en page. Cette expérience a aussi suscité des critiques relatives au manque de perspectives et de remise en contexte de ces commentaires au regard du vécu et des expériences, et donc de la subjectivité des lecteurs.

1. L'édition web est disponible sur le lien suivant : www.lavenir.net/cnt/dmf20150202_00595649

La valorisation des commentaires est citée en exemple par d'autres médias que L'Avenir. En Belgique, le site *RTL info* permet aux lecteurs de faire apparaître dans le fil de commentaires « la sélection de *RTL info* », reprenant des commentaires choisis par la rédaction parce qu'ils contribueraient au débat. Cette fonction du site exprime une vision plus positive de la participation des lecteurs bien qu'elle soit rarement utilisée et que la plupart du temps, aucun commentaire n'est mis en avant. *La Libre* dit également utiliser cette fonction de mise en avant des commentaires assez régulièrement, lorsqu'ils estiment qu'ils enrichissent le sujet. Comme Dorian de Meeus (*La Libre*) le souligne lui-même, faire remonter certains commentaires permet surtout d'en faire descendre d'autres, moins recommandables dans le fil du forum

Faire appel aux réactions des lecteurs et les mettre en valeur permettraient d'augmenter leur qualité et de décourager l'expression de discours haineux. Cependant cette solution n'est pas applicable à tous les sujets (il faut que ça soit autour d'un grand thème de société qui interpelle beaucoup de gens) et elle demande trop de temps et d'énergie pour être réalisée quotidiennement. Pour certains, elle entretiendrait aussi le « fantasme de la participation politique où tout le monde devrait être en mesure de donner son avis sur tout et n'importe quoi ». Comme le défend Nicolas Bossut (Pax Christi), tous les citoyens ne sont pas capables de s'exprimer sur tous les sujets et c'est bien pour cela qu'on vit dans un système représentatif. Il faut également s'interroger sur la forme du commentaire, qui empêche de développer un argumentaire réellement construit puisque le nombre de caractère est limité (sur certains sites de presse) et qu'il s'inscrit une dynamique de l'instantanéité (sur *Facebook*) qui ne permet pas une réflexion développée sur un temps plus long.

Dans le milieu associatif, notamment Pax Christi qui lutte contre le racisme, les discours de haine et leur banalisation participent d'une certaine démoralisation. Pour Nicolas Bossut, son secrétaire général, ces discours sont liés à des enjeux de propagande, mais aussi de militance : certaines personnes, faisant partie de groupes extrémistes, commentent les forums de presse en se donnant comme mission de « troller » les pages liées à certains sujets. André Linard (CDJ) considère également que les interactions n'apportent actuellement pas grand-chose aux journaux. Les messages postés par les internautes, même quand ils ne sont pas illégaux, ne brillent pas par un grand intérêt pour les autres que ceux qui s'expriment.

La perception de la participation des lecteurs dans les médias est donc assez contrastée : de la vision enthousiaste qui considère qu'elle est l'avenir de la presse à la vision plus cynique qui la considère comme un lieu de défoulement. Cependant, tous les médias s'accordent à dire qu'actuellement la qualité des commentaires en Belgique est très médiocre, la plupart s'y résignent et certains cherchent encore à contribuer à leur amélioration. Les moyens mis en œuvre (quand il y en a) pour tenter d'améliorer la qualité de cette participation, restent timides et se limitent la plupart du temps à supprimer les commentaires à la limite du légal plutôt qu'à s'investir dans une évolution.

Susciter ou éviter le débat ?

Les rédactions que nous avons interviewées reconnaissent explicitement que certains sujets amènent beaucoup plus de commentaires haineux que d'autres. Ces sujets restent à peu de chose près les mêmes d'un média à l'autre, cependant tous ne font pas les mêmes choix quant à l'ouverture ou non des commentaires pour ces sujets. Les attitudes des rédactions concernant les sujets sensibles se déploient



entre deux positions : celle qui postule que les gens doivent pouvoir s'exprimer sur tous les sujets, même les plus délicats, et celle qui estime que puisque certains sujets entraînent systématiquement des réactions haineuses, il est préférable de ne pas laisser aux gens la possibilité de déverser leur agressivité.

Parmi les sujets les plus sensibles, les rédactions que nous avons rencontrées ont d'abord pointé le conflit israélo-palestinien. Viennent ensuite les sujets relatifs aux migrants et aux réfugiés, à l'islam et au monde arabe, aux juifs et enfin, à l'homosexualité. Thierry Dupiereux (*Lavenir.net*) et Fabrice Cecchi (*RTL info*) ont également rapporté recevoir beaucoup de commentaires haineux pour les articles concernant le sport et notamment le foot où il y avait des affrontements entre clubs. Thierry Dupiereux explique également avoir reçu beaucoup de commentaires haineux concernant les querelles entre Wallons et Flamands lorsque la Belgique est restée sans gouvernement en 2010-2011, c'est d'ailleurs après cet événement qu'ils ont décidé de faire appel à un gestionnaire de communauté pour gérer les commentaires sur leurs pages.

Les discours de haine visent principalement les minorités ethniques ou religieuses présentes en Europe et rejoignent en cela les stratégies des partis d'extrême-droite qui s'acharnent sur les migrants, les musulmans, les gays, les lesbiennes et les Roms. « Ces discours populistes construits sur le danger ou la menace sont en général des discours sécuritaires qui essaient de mobiliser des électeurs en accroissant les peurs existantes ou en inventant de nouvelles peurs » (Pajnik & Šori, 2015). Il n'est pas étonnant de retrouver les mêmes catégories de population comme cibles de discours de haine dans les commentaires et dans les discours populistes. Notons cependant que les juifs ne sont pas mentionnés comme cible des discours

populistes alors qu'ils le sont dans les commentaires en ligne. Cela peut éventuellement s'expliquer par la loi contre le négationnisme qui pourrait décourager les partis populistes de trop pointer les juifs du doigt. Ce constat rejoint également les observations de Nicolas Bossut (Pax Christi) qui explique que l'antisémitisme est moins visible que l'islamophobie (mais pas pour autant absent). Ces informations sur les groupes les plus touchés par les discours de haine peuvent être complétées par les analyses que le Centre pour l'égalité des chances réalise sur base des plaintes qu'ils reçoivent. Elles permettent en effet de déterminer quels sont les supports par lesquels les discours de haine sont diffusés (forums, réseaux sociaux, emails...) et quels sont les groupes particulièrement visés (musulmans, juifs, étrangers, tziganes, homosexuels...). En 2014 par exemple, ils ont reçu des plaintes basées pour 50 % sur des critères raciaux (origine ethnique, nationalité, couleur de peau, ascendance), pour 30 % sur des convictions religieuses (principalement pour l'islam), basées pour un peu moins de 10 % sur les personnes ayant une sexualité différente et enfin dans une bien moindre mesure des plaintes pour des discours de haine visant une conviction politique ou le handicap d'une personne.

À part *Sud Presse*, rares sont les rédactions qui laissent les commentaires ouverts pour la totalité des articles publiés sur leur site, de même que tous les articles ne sont pas postés sur *Facebook*. Comme Aline De Volder (*RTBF info*) l'explique, il n'est pas possible de poster sur leur page *Facebook* tous les articles publiés sur leur site, parce qu'il y en a trop et que tous ne se prêtent pas au réseau social. De plus, comme la modération sur *Facebook* est plus difficile à contrôler et qu'il est impossible d'y interdire les commentaires, les articles qui y sont postés sont soigneusement choisis. Ainsi, toutes les rédactions que nous avons interrogées (à l'exception de *Sud Presse* et du *Vif*) ont choisi par exemple de ne plus poster sur *Facebook* d'articles relatifs au conflit israélo-palestinien car ils savent pertinemment que cela engendrera à coup sûr des insultes et des discours de haine. Aline De Volder (*RTBF info*) explique d'ailleurs que des groupes de pression et des lobbys viennent « troller » leurs pages et créer des polémiques lorsqu'elle poste des articles à ce sujet. Si l'information est incontournable et qu'elle décide quand même de la poster, elle y reste très vigilante. Cette *social editor* veille par exemple à ne jamais poster d'article potentiellement problématique en fin d'après-midi, puisqu'il n'y a plus personne pour le surveiller en soirée, ni avant le week-end. Les articles qui déclenchent beaucoup de commentaires sur *Facebook* ne sont jamais commentés plus de deux ou trois jours maximum. Après ce laps de temps, il est plutôt rare de voir de nouveaux commentaires apparaître, les modérateurs ne les tiennent d'ailleurs plus à l'œil, puisqu'entretemps ils ont de nouveaux articles à surveiller. Dorian de Meeus (*La Libre*) explique ne pas poster sur *Facebook* tout ce qui concerne le Proche-Orient, l'Islam ainsi que les sujets trop polémiques, mais il estime que l'actualité concernant les migrants est trop incontournable pour ne pas être publiée sur le réseau social, bien qu'elle engendre de nombreux commentaires racistes qui leur donnent beaucoup de travail.

Les pratiques de *Sud Presse* vont complètement à contre-courant des autres rédactions en matière de publications sur *Facebook* et d'ouverture de commentaires: tous leurs articles sont publiés sur *Facebook*, qu'ils traitent de sujets sensibles ou pas, de même que les commentaires sont ouverts dès la première seconde sur leur site et ce, pour tous les articles. Joël Tricart, animateur de communauté pour *Sud - Info*, défend ce choix par une volonté de laisser les gens s'exprimer et estime que si *Sud Presse* traite d'un sujet, il est normal que leurs lecteurs puissent y réagir, quel qu'en soit le thème. Pour lui, les autres rédactions n'ouvrent pas tous leurs

articles aux commentaires par peur de recevoir des réactions qui ne soient pas politiquement correctes ou par manque de moyens pour les modérer. Il considère qu'aucun sujet ne devrait être tabou et que ce n'est plus aux médias de décider de ce qui peut être discuté ou non par le public. Cette politique de *Sud Presse* qui permet l'interaction aux lecteurs pour tous leurs articles alors qu'il n'y a qu'une personne qui s'occupe de la modération pourrait s'expliquer par leur plus grande tolérance aux discours à la limite du cadre légal. En effet, comme Joël Tricart l'explique, tous les commentaires racistes ne sont pas systématiquement supprimés : il faut qu'ils dépassent très explicitement la limite légale pour que ce soit le cas. Il admet que certains commentaires sont très « borderlines » mais il ne les considère pas comme réellement haineux. Il part également de l'idée que si un commentaire inacceptable apparaît, un de leurs lecteurs le préviendra, laissant ainsi la vigilance reposer en partie sur les lecteurs.

Le Vif a également décidé de poster tous les sujets, même les plus sensibles, sur *Facebook*, car ils estiment qu'à partir du moment où ils publient un article sur leur site, c'est qu'il vaut la peine d'être lu et donc d'être sur *Facebook* puisque cela permet de diffuser plus largement l'information. La meilleure chance pour un article d'être lu étant d'être partagé sur *Facebook*, Vincent Genot estime qu'il ne devrait pas priver ses journalistes de recevoir cette visibilité et ses lecteurs d'accéder à un article de qualité à cause du risque d'avoir les commentaires de quelques trolls. Par contre, à la différence de *Sud Presse* qui laisse ses forums ouverts pour tous ses articles (*Facebook* et *Sudinfo.be*), *Le Vif* évite d'ouvrir les commentaires sur son propre site pour tous les sujets polémiques.

Enjeux de visibilité, de contenus, de ligne éditoriale, de moyens, voilà quelques-unes des raisons qui alimentent les niveaux de participation en ligne au sein des sites de presse. Voyons à présent les choix et les moyens de modération qu'ils mettent en place au regard de ces niveaux de participation.

Les moyens de modération

Modération a priori ou a posteriori ?

Tandis que la modération a priori se fait de plus en plus rare, c'est logiquement la modération a posteriori qui se généralise. Ce choix peut s'expliquer par les moyens humains nécessaires à la modération a priori, mais également par la tendance à l'instantanéité de la communication. Enfin, la généralisation de l'outil *Facebook* pour organiser la participation des lecteurs constitue aussi un paramètre important.

Aucune des rédactions par lesquelles nous sommes passés n'a émis de doute à ce sujet : ne pas être présent sur *Facebook* actuellement est suicidaire pour la presse en ligne. En effet, les pratiques des lecteurs ont évolué et c'est maintenant via cette plateforme que de nombreux internautes s'informent. Près de 35 % des lecteurs qui viennent sur *lalibre.be* arrivent par les réseaux sociaux (*Facebook*, *Twitter*), pour le site de la *RTBF*, ce chiffre monte à 40 %. Les réseaux, les amis qui commentent les articles ou les partagent, constituent une source centrale de l'information des particuliers : « ne pas profiter de cette opportunité c'est rater le train de l'avenir de la presse », comme le dit Dorian de Meeus. Cependant, si *Facebook* est inévitable, son utilisation ne reste pas sans poser certaines questions, notamment au sujet de la modération pour laquelle les professionnels sont complètement dépendants des outils que l'entreprise *Facebook* veut bien mettre en place pour permettre leur travail.

Une gestion externalisée ou interne ? Le choix de Facebook à double tranchant

Certains médias continuent à utiliser leur propre système de modération sur leur site, d'autres ont choisi d'installer le plugin Facebook et de ne plus passer que par ce système pour les interactions avec leurs lecteurs. Enfin, un troisième lieu de modération se situe sur les pages Facebook des médias eux-mêmes. Ces choix influencent fortement les types et niveaux de modération.

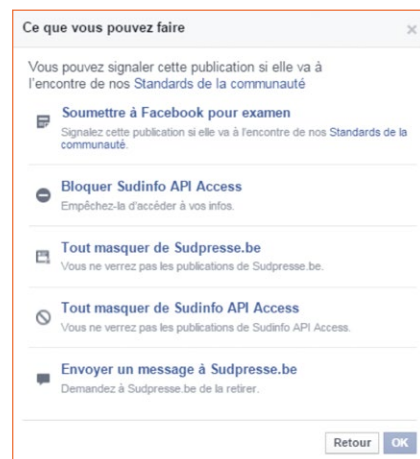
Publier les articles sur sa page Facebook oblige le média à se soumettre aux fonctionnalités techniques du réseau social américain dont l'impossibilité de modérer a priori. Ce système favorise les interactions directes entre internautes et multiplie le nombre de réactions. En moyenne, les pages Facebook des médias que nous avons rencontrés reçoivent entre 1000 et 4000 commentaires par jour. Dans la majorité des rédactions, il n'y a qu'une personne qui s'occupe de la modération, parfois les journalistes se relaient pour vérifier les commentaires. Il est donc impossible en termes de moyens humains que tous les commentaires soient lus. Cette abondance favorise la présence et la permanence des propos problématiques sur Facebook.

À défaut de pouvoir jeter un œil sur tous les commentaires, le média compte alors sur le signalement d'abus par les lecteurs eux-mêmes. Cependant, si un utilisateur décide de signaler un abus, il ne peut le faire que pour un article entier et non un commentaire en particulier sous un article. Il doit alors cocher l'option « Je n'aime pas cette publication » à côté de l'article et préciser « quel est le problème avec cette publication », Facebook explique alors à l'utilisateur ce qu'il peut faire : soumettre l'article à Facebook pour examen, bloquer le média, tous masquer du média ou envoyer un message au média.

Pour éviter la « longueur » du processus de signalement à Facebook, l'internaute peut envoyer un message direct au média responsable de la page. Le modérateur sera alors averti du signalement de contenus problématiques. Cependant, certains médias, comme la RTBF, ont désactivé la possibilité de leur envoyer un message sur leur page Facebook, le seul choix qui reste alors à l'internaute est de soumettre le contenu à Facebook pour examen, ne plus « suivre la page » ou ne plus « aimer la page » du média.

Le média ne sera, dans ces cas, pas averti des débordements sur leur page, à moins que l'internaute ne saisisse d'autres moyens de communication tels que l'e-mail direct ou l'appel téléphonique. Pour contourner ces obstacles, Joël Tricart de *Sud Presse* a créé une page Facebook spécifique « L'animateur de communautés de *Sud Presse* » qui sert de moyen direct de communication avec l'animateur de communauté pour le signalement d'abus. Ces différents moyens de signaler les abus ne sont pas aussi simples que les boutons « Inconvenant » sur les sites propres des médias, comme celui du *Vif* ou les boutons « Réaction indésirable » qui avertissent directement le modérateur sans devoir passer par différentes questions ou envoyer un message.

Adopter le système de modération de Facebook, c'est aussi accepter que les rédactions ne puissent pas supprimer les commentaires mais seulement les rendre invisibles aux autres internautes. La personne dont les propos ont été cachés ne s'en rend pas compte : elle n'a aucun moyen de savoir qu'elle a dépassé les limites, elle constatera tout au plus que ses commentaires n'entraînent plus de réactions. Cette fonctionnalité soulage les modérateurs, comme on l'explique à *La Libre*, puisqu'ils n'ont plus à se justifier de la suppression des commentaires comme c'était le cas lorsqu'ils utilisaient leur propre système sur leur site, mais cela ne permet pas non



Le plugin *Facebook* sur les sites de presse

De nombreuses rédactions (*Sud Presse, La Libre, Le Soir, La DH, RTL info*) ont choisi d'intégrer le plugin *Facebook* sur leur propre site, renonçant à utiliser leur propre système. À *La Libre*, on explique que ce choix n'a pas été facile (déstabilisation des commentateurs habituels, incompréhension des lecteurs sur le fait de « servir la soupe d'une multinationale américaine de l'information ») mais nécessaire car passer à *Facebook* leur a permis d'éliminer progressivement les commentateurs haineux de leur page ainsi que de sélectionner soigneusement les articles où l'option de commentaire est ouverte. Il serait en effet plus compliqué de se créer de nombreux faux comptes *Facebook* que de se créer de faux comptes sur un site de presse : les personnes bannies de la page reviennent donc moins souvent. Sur *Facebook*, les faux comptes seraient d'ailleurs facilement repérables : ce sont les comptes qui n'ont pas de photos de profil, peu d'amis, des noms saugrenus, etc. *Facebook* permet également de mettre des commentaires en avant sur le site du média, il semblerait cependant que cette option serve plutôt à faire descendre les commentaires moins intéressants plutôt qu'à valoriser les meilleurs. Les rédactions qui ont fait le choix d'utiliser *Facebook* sur leur propre site expliquent que cela comporte aussi des avantages pour l'utilisateur : en effet, comme la majorité des lecteurs ont un compte *Facebook*, lorsqu'ils lisent un article ils n'ont pas besoin de s'inscrire, ce qui est plus simple et plus rapide pour commenter. Cela favoriserait l'interaction.

plus à la personne de se remettre en question. Lorsqu'une personne poste trop souvent des commentaires problématiques, la page du média peut également choisir de la bannir : la personne bannie ne pourra alors plus commenter, ni aimer, ni effectuer d'autres actions sur la Page. Elle ne sera pas prévenue mais s'en rendra assez vite compte si elle est une utilisatrice fréquente de la page.

Mis à part le signalement d'abus, *Facebook* ne propose comme outil de modération pour les modérateurs que la mise en place de filtres. Grâce à eux, quand certains mots sont utilisés, comme, par exemple, certaines insultes, les commentaires sont automatiquement rendus invisibles ou signalés au modérateur. À la *RTBF*, on explique que parmi la longue série de mots qu'ils ont édités pour recevoir une alerte, il y a par exemple le mot « raciste », parce que souvent les commentaires qui précèdent le sont justement, mais aussi les mots « nazis », « Hitler », « gaz », etc.

Quelques rédactions, comme *Lavenir.net*, ont fait le choix de ne pas utiliser le plugin *Facebook* parce que le réseau social n'offre pas la même maîtrise des commentaires que ce qu'ils ont actuellement avec leur propre outil. Thierry Dupiereux estime ne pas avoir assez de certitudes concernant les possibilités de modération offerte par *Facebook* qu'il juge beaucoup plus lourdes en termes de procédure. Il n'apprécie

pas non plus le fait que chaque commentaire se retrouve non seulement sur leur site mais aussi le mur *Facebook* des gens qui ont commenté. Il explique en avoir déjà parlé avec d'autres confrères qui lui assurent que grâce à *Facebook* les gens réfléchissent plus à ce qu'ils écrivent comme cela apparaît avec leur vrai nom. Il reste cependant dubitatif par rapport à cet avis, notamment quand il compare les commentaires postés sur la page *Facebook* de *Lavenir.net* et ceux postés sur le site même, ces derniers étant, selon lui, de meilleure qualité.

Utiliser *Facebook* pour la simplicité de l'instantanéité et l'effet viral de la conversation oblige le média à perdre du contrôle dans la gestion du système de modération, mais également dans le contenu. En effet, la charte d'utilisation qui prime sur les pages *Facebook* est celle de l'entreprise du réseau social et non plus celle du média. Dorian de Meeus explique d'ailleurs que certaines règles de *Facebook* sont plus strictes que d'autres : poster des photos ou dessins de seins nus est interdit. Toutefois, les propos xénophobes sont encadrés par le droit américain, nationalité de *Facebook*, plus permissif (*voir plus loin*). La situation est donc paradoxale : le passage sur *Facebook* implique que des contenus propres à l'espace belge sont évalués par l'entreprise qui permet leur publication selon des critères qui ne sont pas ceux du droit belge sur l'incitation à la haine, ce qui renforce le flou juridique qui encadre l'expression en ligne.

La modération : une gestion technique ou humaine ?

Faire sans la participation des lecteurs n'est plus envisageable pour la presse en ligne, mais est-ce pour autant le rôle du journaliste d'animer des débats et des communautés de lecteurs ? Les journalistes peuvent-ils être modérateurs et animateurs de communautés ou bien cette tâche doit-elle être assignée à d'autres profils ? Les différentes rédactions ont toutes une solution différente : chez *RTL info*, les journalistes modèrent les commentaires toutes les deux ou trois heures chacun à leur tour ; chez *Sud Presse*, *L'Avenir* et la *RTBF*, un.e animateur/trice de communauté s'occupe de l'animation et de la modération de la page *Facebook* (parmi d'autres tâches) et des commentaires sur le site, à *La Libre*, ce sont des jeunes journalistes ou les journalistes qui ont écrit l'article concerné ; et au *Vif*, tous les journalistes reçoivent les alertes de contenus abusifs venant du site et le premier qui voit l'alerte s'occupe de supprimer le commentaire. La prise en charge de la participation des lecteurs se limite pour la plupart des rédactions à la modération, c'est-à-dire la suppression des commentaires ne respectant pas la loi ou les règles du forum. Il est très rare de voir des modérateurs interagir réellement avec les lecteurs sur des questions de fond, sur le contenu de l'article. Les lecteurs sont tout au plus remerciés quand ils signalent une faute. Sur certains sites de presse, le modérateur intervient pour calmer le jeu si des discours commencent à dérapier, mais globalement l'interaction reste superficielle. Les modérateurs ne sont pas là pour débattre des articles mais pour veiller à ce que le contenu des commentaires ne dépasse pas les limites légales.

Les rédacteurs en chef et modérateurs que nous avons rencontrés ont tous admis que la modération contenait une part importante de subjectivité bien qu'un cadre de loi existe. Cette subjectivité vient notamment du fait que certaines rédactions



© Robert Tinverge

décident de supprimer les commentaires contenant des stéréotypes, des fausses informations, des insultes ou étant simplement mal construits. À la *RTBF* par exemple, les commentaires racistes du genre « Qu'ils retournent tous dans leur pays », seront cachés mais pas ceux exprimant une opinion de type : « Moi je trouve qu'ils devraient tous retourner dans leur pays ». Par contre, seront bannies les personnes incitant à la haine avec des commentaires du type « Qu'on les noie tous ». Au *Vif*, si des propos ne tombent pas forcément sous le coup de la loi, ils pourraient être supprimés lorsque le journaliste qui les modère les considère comme trop choquants ou blessants.

La rédaction de *Lavenir.net* a fait le choix de ne pas tolérer les commentaires qui répandent de fausses idées (par exemple que les réfugiés n'immigrent pas dans les pays musulmans mais juste en Europe), leur ligne rouge est donc bien plus haute que la limite légale. Ce choix aurait entraîné, selon la rédaction, un certain problème de représentation dans la diversité de commentaires. En effet, pour donner un exemple concernant la problématique des réfugiés, ceux qui argumentent en défaveur des réfugiés sont généralement très nombreux à commenter en utilisant des informations tronquées, des insultes, des stéréotypes ou en étant agressifs. Leurs commentaires sont donc régulièrement supprimés alors que ceux qui argumentent en faveur des réfugiés postent en général des commentaires rédigés de façon calme, posée et argumentée qui ne seront dès lors pas supprimés. Au final, seuls les messages plus construits persistent au risque de ne pas rendre compte d'une opinion qui s'était pourtant exprimée majoritairement. Il arrive également que des commentaires contenant des informations tronquées ou fausses soient laissés par les modérateurs parce que d'autres utilisateurs ont rectifié ou contesté l'information. Ce contrôle social semble important aux yeux des modérateurs et permet alors un meilleur équilibre dans les commentaires.

Enfin, rappelons la situation ambiguë qu'entraîne la participation des lecteurs sur les sites de presse en termes de déontologie : ces lecteurs – qui ne sont pas journalistes – ne sont pas tenus de respecter la déontologie et pourtant ils s'expriment sur un site de presse (ça ne poserait pas de problème s'ils s'exprimaient sur leur propre blog). C'est ici que réside l'ambiguïté : le média est en partie responsable des commentaires puisque c'est son espace mais en même temps la déontologie qui s'applique au contenu journalistique ne s'applique pas au contenu posté par les internautes. Le média ne peut être tenu responsable des propos tenus par ses internautes mais bien de la façon dont il les gère. En Belgique, la jurisprudence n'est pas aussi claire qu'en France et la vision déontologique n'est pas la même que la vision juridique ce qui entraîne une certaine confusion en termes de responsabilité des uns et des autres.

Les tensions relatives à la modération combinent des approches techniques (opter ou non pour *Facebook*) à une politique spécifique à chaque média qui relève, elle, d'une conception de son rôle, d'une vision de l'utilité des espaces d'interaction et d'une part de contrôle social.

À propos des enjeux actuels autour de la liberté d'expression

Que ce soient les internautes qui accusent les modérateurs de « censure » lorsque leurs commentaires sont supprimés ou les modérateurs qui s'interrogent sur les limites de leur pouvoir de modération, la question de la modération dans les forums de site de presse débouche inévitablement sur des questions liées à la liberté

d'expression. Nos entretiens ont mis en évidence que le degré de tolérance pour les commentaires contenant des discours de haine variait d'une rédaction à l'autre: certaines se limitant à appliquer la loi (c'est-à-dire éviter l'incitation à la haine), d'autres appliquant leur charte d'utilisation à la lettre et ne tolérant pas les stéréotypes et amalgames racistes. Ces différentes approches des acteurs rencontrés incarnent la tension permanente autour de la liberté d'expression.

Une liberté restreinte ou absolue ?

Le Centre pour l'égalité des chances rappelle que « la liberté d'expression est une valeur essentielle dans toute société démocratique. Comme l'a rappelé à de multiples reprises la Cour européenne des droits de l'homme, elle vaut non seulement pour les informations ou les idées partagées par un grand nombre ou celles qui laissent indifférentes, mais aussi pour celles qui heurtent, choquent ou inquiètent l'État ou une partie de la population. Autrement dit, des propos « choquants » ne sont pas punissables en tant que tels » (Centre pour l'égalité des chances, 2009).

Jean-Jacques Jespers (Ligue des Droits de l'Homme — LDH), insiste également sur ce principe de la liberté d'expression. Pour lui, tant que l'on reste dans le débat d'idées, aucune limite ne doit être imposée à la liberté d'expression. Ce n'est qu'à partir du moment où un texte incite à agir, prône des attitudes de discrimination ou répand la haine, que l'on entre dans un secteur d'expression qui relève de l'atteinte à l'ordre public et légitime donc l'intervention du législateur et, ensuite, du juge. Tout propos qui est en dehors de « l'incitation à » peut éventuellement nous paraître absurde, scandaleux ou insupportable, mais il ne faut pas demander au juge de se substituer à l'historien, au politicien ou au polémiste: il faut dénoncer et combattre les propos inacceptables ou délibérément falsifiés avec les moyens du débat d'idées. Jean-Jacques Jespers rappelle qu'il est extrêmement périlleux de légiférer sur les limites de la liberté d'expression car on risque alors d'en perdre la substance. Il est important de rappeler que la liberté d'expression est en quelque sorte une liberté de nuire: c'est la liberté de choquer, de scandaliser, de révolter les autres, sinon elle n'a pas de sens. Cette particularité de la liberté d'expression, qui contrairement aux autres libertés ne s'arrête pas là où commence celle des autres, explique pourquoi c'est une des libertés le plus souvent contestées.

Le Centre pour l'égalité des chances en rappelle cependant le cadre à partir l'article 10 § 2 de la Convention européenne des droits de l'homme:

« L'exercice de ces libertés comportant des devoirs et des responsabilités peut être soumis à certaines formalités, conditions, restrictions ou sanctions prévues par la loi, qui constituent des mesures nécessaires, dans une société démocratique, à la sécurité nationale, à l'intégrité territoriale ou à la sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention du crime, à la protection de la santé ou de la morale, à la protection de la réputation ou des droits d'autrui, pour empêcher la divulgation d'informations confidentielles ou pour garantir l'autorité et l'impartialité du pouvoir judiciaire » (Centre pour l'égalité des chances, 2009).

À certaines conditions donc (existence d'une loi, mesures nécessaires dans une société démocratique et mesures visant à garantir des droits fondamentaux), la liberté d'expression peut être limitée. Toutefois, actuellement, en Belgique, il n'existe aucune loi ou aucun texte juridique sur lesquels un juge peut s'appuyer pour interdire au préalable la publication ou la diffusion de textes, sons ou images: c'est le sens de l'arrêt rendu le 29 mars 2011 par la Cour européenne des droits de



l'homme dans l'affaire RTBF contre l'État belge. Toute interdiction préalable de publication viole donc la Constitution belge (art. 19 et art. 25) ainsi que la Convention européenne des droits de l'homme (art. 10 § 1). Toutefois, des sanctions peuvent s'appliquer a posteriori, notamment dans les cas d'incitation à la haine, à la discrimination, à la ségrégation ou à la violence sur base des critères protégés et par le négationnisme (voir plus haut). Les actions judiciaires dans ce cadre relèvent du tribunal correctionnel ordinaire, alors que les délits commis par voie de presse (c'est-à-dire par toute voie de publication) relèvent théoriquement de la cour d'assises.

Pente glissante ou pente fatale ?

Comme l'écrivait Benoit Frydman, professeur à l'ULB et directeur du Centre Perelman de Philosophie du Droit dans un dossier sur la liberté d'expression publié par la Ligue des Droits de l'Homme: « La question du statut du discours qui incite à la haine dans les sociétés démocratiques est une question classique, difficile et dangereuse [...] car elle nous impose de sonder le cœur et les reins de notre système et de nos passions démocratiques. Classiquement rangé sous la question philosophique de savoir s'il faut accorder des libertés aux ennemis de la liberté, le dilemme du statut du discours de haine se trouve posé très concrètement dans le champ de la politique et du droit » (Frydman, 2013).

Benoit Frydman explique la différence de conception qui existe entre l'Europe et les États-Unis d'Amérique à propos de la liberté d'expression par les concepts de « pente glissante » et de « pente fatale ». En Europe, nos lois ont été pensées selon l'argument de la « pente fatale » qui « soutient que les discours de haine mènent souvent, voir nécessairement aux actes de violence et parfois aux meurtres de masses et qu'il faut donc les sanctionner pour prévenir ou limiter ces violences » (Frydman, 2013). Tandis que l'argument de la « pente glissante », qui sous-tend la

position américaine, « soutient que, faute d'un critère précis pour déterminer ce qui entre dans la catégorie des discours de haine, [l'interdiction des discours de haine] est susceptible de couvrir un champ indéfiniment extensible, en sorte de porter atteinte au débat public » (Frydman, 2013). Comme ils le déclarent sur le site de leur ambassade, « les États-Unis estiment que l'arme la plus efficace de lutte contre les discours haineux n'est pas la suppression, mais un contre-discours tolérant, sincère et intelligent » (Ambassade des États-Unis, 2013). Ces deux conceptions se retrouvent en filigrane dans la plupart des entretiens.

Une censure ou un travail ?

Si les limites qui entourent la liberté d'expression paraissent simples, dans la pratique, il est plus compliqué qu'il n'y paraît de faire la différence entre une opinion et une incitation à la violence. De plus, certaines rédactions décident d'aller plus loin que la loi, notamment dans leur règlement d'utilisation du forum où les insultes, les propos non-construits, l'usage de lettres capitales ou encore les liens vers des sites extérieurs sont interdits. La plupart des journalistes interrogés ont déclarés être régulièrement accusés de censure et d'atteinte à la liberté d'expression par les internautes dont ils supprimaient les commentaires. Cette perception des internautes démontrerait une méconnaissance du cadre qui entoure la liberté d'expression, mais aussi du cadre qui entoure le journalisme. Nicolas Bossut (Pax Christi) explique d'ailleurs que le terme « censure » est très mal compris par la plupart des gens et est souvent utilisé par ceux qui sont les plus enclins à censurer les autres. Comme le rappelle Vincent Genot (*Le Vif*), il est important que les lecteurs se rendent également compte que sur le site des médias, ce sont les rédactions qui créent les règles et que la possibilité de commenter n'est pas un droit mais un service offert par le média. *Le Vif* a d'ailleurs précisé dans ses règles d'utilisation de leur forum que « les équipes modératrice et rédactionnelle ne donnent pas suite aux messages qui concernent le bannissement, la suppression d'une inscription ou le retrait de commentaires. Toute décision prise par la modération découle du présent règlement. Les questions ayant trait aux décisions individuelles restent également sans réponse² ». Cette règle ne les empêche pas de recevoir régulièrement des protestations d'internautes sur la « censure » de leurs commentaires.

Pour André Linard (CDJ), une partie des critiques de censure adressées au journalisme se basent sur une fausse idée de ce qu'est le journalisme et de la limite de ses libertés. Les journalistes sont tenus de respecter des règles qui sont justifiées mais limitent leur liberté d'expression, or le public n'en est souvent pas conscient, ce qui alimente également l'idée que les médias conspirent contre la vérité. André Linard explique qu'en effet les journalistes ne sont pas libres de tout dire, tout simplement parce que le journalisme, ce n'est pas tout dire ! Le journalisme ne consiste pas à tout exprimer ni à simplement exercer sa liberté d'expression. Une fonction sociale spécifique du journaliste est d'être l'intermédiaire entre tout ce qui se passe dans la société et le public qui a le droit de savoir ce qui concerne la vie de la société. Les journalistes sont donc le médium entre la société et le public, mais leur métier n'est pas simplement d'être un porte-voix de ce qui se passe dans la société : ils doivent apprécier, sélectionner, décider ce qui est d'intérêt général et vérifier des informations, parce que beaucoup d'informations qui circulent sont fausses.

2. Commentaires : règlement, *Le Vif*, www.levif.be/info/commentaires-reglement/article-service-111477.html

Dès lors, arrêter ces fausses informations, ce n'est pas une atteinte à la liberté d'expression mais bien être utile à la société. Ce rôle d'intermédiaire des journalistes a été fortement contesté : il a souvent été interprété comme un pouvoir plutôt que comme un service rendu à la société. Le public voulait avoir le droit de savoir ce que les médias et les journalistes ne disaient pas. C'est notamment sur cette base qu'ont commencé à émerger des expressions d'internautes revendiquées comme alternatives aux médias traditionnels, sur les forums et des blogs de « journalisme citoyen ». Parmi ces limites imposées aux journalistes, il y a la fonction journalistique, c'est-à-dire faire le tri, vérifier, remettre en perspective, etc. ; celles qui viennent de la loi, comme, par exemple, ne pas identifier les mineurs qui sont impliqués dans des affaires judiciaires ni propager des discours de haine ; et enfin les limites qui viennent de la déontologie, comme respecter au plus près la vérité des faits (ne pas répercuter des rumeurs, ni des informations non vérifiées sont des limites à la liberté d'expression des journalistes qui sont tout à fait justifiées) ou respecter la vie privée d'autrui. André Linard considère qu'il est important d'informer le public autour de ces aspects moins connus qui fondent pourtant la profession de journaliste.

Comment responsabiliser les uns et les autres ?

Lorsque nous avons demandé aux rédactions quels seraient les progrès à effectuer en termes de modération en ligne, la plupart d'entre elles répondent qu'il faudrait mettre plus de moyens humains pour gérer la modération. Cependant, beaucoup de journalistes insistent également sur la responsabilisation et l'éducation des lecteurs pour contrer les discours de haine. Cette dernière position tend à responsabiliser les lecteurs mais contribue aussi dans un certain sens à dédouaner le média. Quels enjeux retrouvons-nous dans cette tension sur la responsabilisation des uns et/ou des autres ?

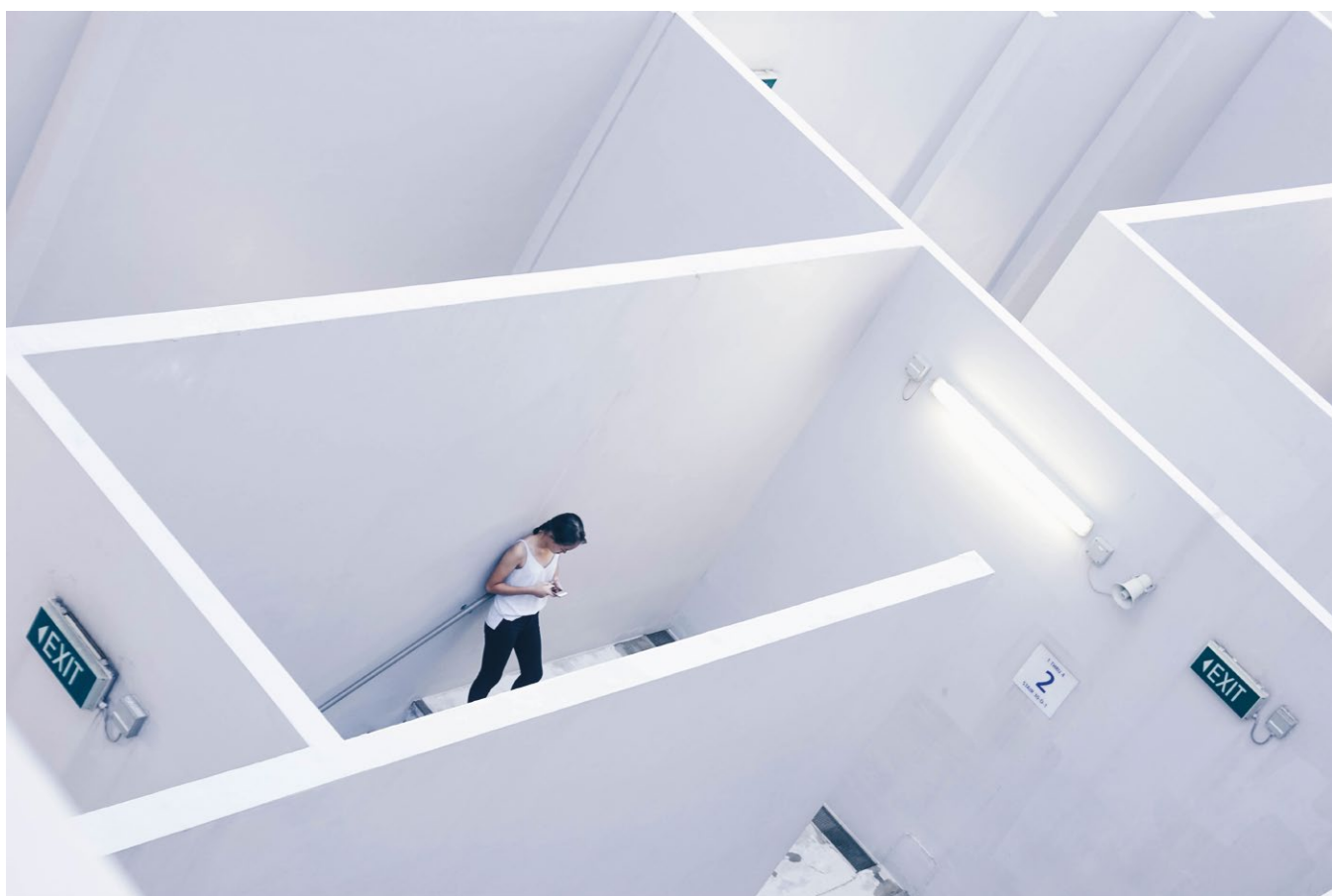
Responsabilité des médias ou des utilisateurs ?

Pour Jean-François Dumont (AJP), les journalistes doivent avoir une attitude active dans la déconstruction des propos racistes, bien qu'il déplore qu'aujourd'hui ce ne soit plus vraiment la priorité des rédactions, surtout lorsque ces propos racistes s'articulent autour des religions, comme l'islamophobie. Il considère que le travail du journaliste est de remettre en contexte les informations délivrées au public, en donnant des explications qui reposent sur des chiffres, des faits et des textes de lois. Le rôle du journaliste est de ne pas aggraver le phénomène des discours de haine en « soufflant sur les braises » mais en étant vigilant aux informations qu'il donne. Ainsi révéler la nationalité d'une personne ayant commis un fait divers, est une chose à laquelle les journalistes doivent être attentifs et sur laquelle il doit y avoir une réflexion.

Thierry Dupiereux (*L'Avenir*) explique également que souvent les propos haineux des lecteurs viennent de préjugés et de fausses idées, qui peuvent être involontairement véhiculés par les médias. Par exemple, l'afflux de réfugiés qui est arrivé durant l'été 2015 a été fortement médiatisé, en partie parce qu'il y a moins de sujets à couvrir pendant l'été, ce qui a donné l'impression aux lecteurs d'être envahi par ceux-ci. Or bien que le nombre de réfugiés arrivés soit assez exceptionnel, ce n'est jamais qu'un très petit pourcentage de tous les réfugiés accueillis hors Europe. La rédaction de *L'Avenir*, ainsi que d'autres rédactions, ont donc publié des articles qui expliquaient mieux le phénomène, avec des chiffres et des infographies pour remettre en contexte l'évènement et permettre aux lecteurs de prendre un peu de distance par rapport à cela.

Lorsque nous avons demandé aux journalistes s'ils pensaient que le contenu de leur article pouvait influencer le nombre de commentaires haineux, la plupart d'entre eux répondent que, malheureusement, les discours de haine n'ont pas besoin d'être encouragés pour apparaître. Il y a d'ailleurs des dérapages que les journalistes ne voient pas arriver, comme l'explique Dorian de Meeus (*La Libre*) qui cite en exemple l'annonce d'une nouvelle émission télé dont le présentateur est notoirement homosexuel. L'annonce s'est suivie d'une déferlante de propos homophobes sans que la rédaction ne s'y soit préparée et bien que l'orientation sexuelle de la personne n'ait pas été mentionnée dans l'article.

Les journalistes n'adaptent en général pas le contenu de leurs articles en fonction des commentaires haineux qu'ils pourraient susciter mais restent prudents vis-à-vis de certains sujets. À la rédaction de *L'Avenir*, il y a des débats sur l'emploi des mots « migrants » ou « réfugiés » ou sur les photos utilisées pour illustrer leurs articles. Ils évitent par exemple de montrer des vidéos ou photos de Daesh pour ne pas participer à leur propagande, ou bien ils restent attentifs à ne pas choisir une photo avec une burka pour illustrer un article sur le port du voile. Les journalistes de *RTL info* veillent à ne pas mentionner la nationalité des personnes concernées par les faits divers quand ce n'est pas nécessaire. Beaucoup de publications *Facebook* étant commentées sans même que les utilisateurs ne lisent l'article, le titre et l'accroche qui présentent l'article sont très importants. Il y a donc un équilibre difficile à trouver pour attirer l'attention des lecteurs sans verser dans le sensationnalisme, d'autant plus que la publication des articles se fait souvent dans l'urgence. Aline de Volder (*RTBF*) n'hésite donc pas à modifier certaines accroches après publication



sur *Facebook*, lorsque certains internautes réagissent et qu'elle se rend compte que son accroche est trop provocante ou pas assez neutre. La façon dont les journalistes écrivent ne doit cependant pas être dictée par les possibles réactions haineuses de leurs lecteurs, et ils n'ont pas à s'autocensurer ou éviter de parler de sujets trop sensibles par crainte de débordements comme on le souligne au *Vif*.

Cependant, si le monde journalistique se considère globalement prudent dans son approche des propos sensibles, ce n'est pas forcément l'avis du secteur associatif. Ainsi, François Deleu (Centre pour l'égalité des chances) estime que la façon dont certains articles sont formulés par les journalistes incite les gens aux discours de haine. Il cite ainsi l'exemple d'un article dont le titre était : « Mohamed, ce réparateur de télécom qui cambriole les vieilles dames » et qui renforçait le stéréotype de « l'arabe voleur ». Le Centre pour l'égalité des chances avait donc contacté le Conseil de déontologie afin qu'il se prononce sur la légitimité d'un tel titre. François Deleu a trouvé la réponse assez décevante car le CDJ a estimé que le prénom Mohamed était maintenant trop répandu dans la population belge pour réellement poser problème. Il maintient cependant que ce prénom évoque toujours la culture arabo-musulmane et n'est donc pas anodin.

Il dénonce la même chose concernant « les gens du voyage », qui est une catégorie de la population fortement discriminée : cette dénomination est souvent utilisée pour parler d'un fait commis par un seul individu, ce qui génère des propos discriminants envers l'ensemble de la communauté. L'AGJPB, l'association qui regroupe les trois associations de journalistes professionnels du pays a pourtant publié en 1994 des recommandations pour l'information relative aux allochtones qui conseillaient de « ne mentionner la nationalité, le pays d'origine, l'appartenance ethnique, la couleur de peau, la religion ou la culture que si ces informations sont pertinentes » (AGJPB, 1994). Le problème vient donc de l'ambiguïté du prénom Mohamed qui peut faire référence de manière indirecte à un pays d'origine et pose donc la question de la limite à ne pas dépasser dans les informations données par le journaliste. Comme nous avons pu le voir dans les articles observés pour cette étude, certains noms de villes ou de communes comme Molenbeek, provoquent plus facilement des discours de haine, en raison de leur réputation : faut-il pour autant s'interdire de les divulguer ?

Cette lecture critique du travail journalistique responsabilise davantage le média qui devrait rester attentif à ne pas encourager les stéréotypes et les préjugés qui mobilisent les peurs des lecteurs. Cependant, certains journalistes défendent que les lecteurs peuvent également jouer un rôle dans la réduction des discours de haine en ligne. C'est le cas à *La Libre* où on pense que les internautes devraient investir leur rôle de citoyen en refusant les discours de haine et en signalant les abus aux modérateurs. Pour lui, le premier filtre contre les discours de haine, ce sont d'abord les lecteurs puisque ce sont eux qui lisent les articles et les commentaires. S'appuyer sur ce facteur de « contrôle social » qui consiste à compter sur les interactions entre les gens pour modérer, se contrôler, dénoncer les propos racistes et signaler un abus, est cependant compliquée par les lourdeurs du système *Facebook* largement déployé. Comme le rappelle François Deleu (Centre pour l'égalité des chances), si quelqu'un signale aux médias des propos qui vont à l'encontre de la loi, ils sont tenu de réagir. Or si l'internaute n'a pas facilement accès au signalement de contenus problématiques, cela déresponsabilise encore plus le média qui peut toujours prétendre qu'il n'était pas au courant des contenus illégaux qu'il hébergeait. L'équilibre entre les responsabilités des professionnels et des lecteurs reste à trouver.

Pour l'éducation aux médias

De nombreux journalistes estiment qu'une grande partie de leurs lecteurs manquent de clés de lecture assez basiques pour comprendre les informations. Plusieurs concepts plus abstraits reliés au journalisme comme la déontologie ou la liberté d'expression restent aussi largement méconnus du grand public. Nicolas Bossut (Pax Christi) pense que l'incompréhension qui règne autour de la liberté d'expression et du métier de journaliste donne l'impression aux lecteurs que les journalistes peuvent tout dire. Certains lecteurs inclineraient à s'imaginer que les journalistes leur cachent des choses là où ils respectent simplement la déontologie. Dans le même esprit, André Linard (CDJ) insiste sur l'importance d'éduquer les lecteurs à ce qu'est la déontologie. Nicolas Bossut explique aussi que les lecteurs pensent parfois que commenter les articles est un droit, qu'ils assimilent à la liberté d'expression, alors que c'est un service que leur offre l'éditeur du site. Rien n'oblige les éditeurs à ouvrir un espace d'interaction et il pourrait être utile que les lecteurs aient cette information en tête lorsqu'ils commentent.

D'autres journalistes soulignent qu'un grand nombre d'internautes n'arrivent pas à donner leur opinion en l'argumentant de façon rationnelle dans les commentaires qu'ils postent. Ces compétences devraient pourtant être acquises durant le parcours scolaire. Pour Jean-François Dumont, il faudrait idéalement que les enfants puissent apprendre dès le plus jeune âge à s'exprimer dans les espaces numériques : apprendre ce qu'est le débat, le forum, la modération, comment argumenter dans un commentaire court et réagir de façon constructive à un article. Il faudrait également sensibiliser les gens au fait que ce qu'ils postent sur *Facebook* reste visible et peut leur causer du tort quelques années plus tard, ce qui les ferait peut-être réfléchir un peu plus avant de réagir à des articles.

Enfin, beaucoup de journalistes soulignent que les discours de haine en ligne ne sont que les symptômes de différents problèmes de société comme le racisme, la stigmatisation de certaines communautés ou encore la précarité. Dès lors, il serait crucial de lier l'éducation aux médias à l'éducation à la citoyenneté afin de mieux saisir les dynamiques qui traversent notre société et construisent les phénomènes d'exclusion, de racisme et de stigmatisation. Cette éducation peut se faire par les médias qui peuvent contribuer à déconstruire les stéréotypes et remettre en contexte les informations, comme évoqué plus haut, mais elle peut aussi se faire en collaboration avec la société civile dont font partie les associations d'éducation aux médias mais aussi de lutte contre le racisme comme Pax Christi ou le MRAX (Mouvement contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie).

Conclusions

Tenter de cerner le phénomène de la haine en ligne, identifier les tensions qu'elle suscite au sein même des industries médiatiques et les enjeux qu'elle incarne pour l'exercice de la citoyenneté et le débat public ne permet pas d'aboutir à un jugement ou à une prescription définitifs.

La réponse ne pourrait être seulement juridique, technique, déontologique ou éducative. Comme souvent avec les médias numériques, les choses se meuvent en permanence et évoluent. Dès lors, en guise de conclusion de ce panorama de la problématique, il convient plutôt de synthétiser les bonnes pratiques collectées au fil des entretiens que nous avons menés et qui constituent peut-être le périmètre où se résoudraient les contradictions constatées au fil de cette recherche.

Valoriser les commentaires des lecteurs

Lors de leur « édition citoyenne », qui visait à mettre en valeur les réactions de leurs lecteurs, les journalistes de *L'Avenir* ont remarqué une amélioration sensible de la qualité des commentaires et une diminution des discours de haine. Récompenser les commentaires bien construits permet de donner un exemple à suivre pour les autres utilisateurs et d'encourager les utilisateurs plus timides à s'exprimer. Il existe plusieurs façons de « récompenser » ou de mettre en valeur des commentaires : organiser l'élection du « commentaire de la semaine », ou faire une capture d'écran des commentaires les plus intéressants et la poster sur les pages des réseaux sociaux. Comme nous l'avons déjà évoqué, la rédaction de *RTL info* met de temps à autre les réactions de ses lecteurs en valeur en faisant une sélection des commentaires qui contribuent le plus au débat sur son site. Restons cependant prudent vis à vis de l'effet pervers de la « cotation » des commentaires : sur quelles bases peut-on dire qu'un commentaire est meilleur qu'un autre ? N'y a-t-il pas un risque de voir toujours les mêmes opinions (celles qui vont dans le sens du média) valorisées ?

Montrer sa présence et recadrer le débat

Le 11 août 2015 un journaliste, Julien Vlassenbroek, avait posté un texte sur la page *Facebook* de la *RTBF* pour partager son indignation et son ras-le-bol face aux commentaires haineux qui avaient suivi la publication de l'article « La Belgique face à un afflux massif de réfugiés ? La réponse en chiffres » sur leur page *Facebook*. Aline De Volder (*RTBF*) estime que ce genre de réaction ainsi que les interventions

dans les commentaires des modérateurs pour recentrer un débat sont bénéfiques car elles permettent aux gens de sentir que quelqu'un est derrière la page du média, que ce n'est pas une machine, et « qu'ils ne peuvent donc pas raconter n'importe quoi ». Quand les lecteurs se rendent compte que leurs commentaires sont lus, ils réfléchissent un peu plus avant de publier leurs commentaires elle remarque une grosse différence dans la qualité des commentaires. Cela arrive donc que les modérateurs interviennent pour rectifier une information, rappeler les règles de participation ou remercier les lecteurs qui signalent une faute mais finalement débattent peu du fond de l'article avec leurs lecteurs.

Diversifier les formes de participation

Il existe d'autres moyens que les forums de presse pour mettre la participation des lecteurs en valeur, comme par exemple la page « Opinions » de *La Libre* ou la page « Carte blanche » du *Soir* qui permettent aux lecteurs de développer leur avis dans un texte plus construit qu'un commentaire et qui est publié à la manière d'un article sur le site. Le site RTL aussi recueille via sa page Alerte-nous les témoignages de ses lecteurs concernant des événements qui les touchent de près et qui sont parfois à la base de nouveaux sujets d'article. Il semblerait en effet que permettre aux utilisateurs de partager leur expérience sur des sujets précis les encourage à s'exprimer d'une manière plus constructive. Jean-François Dumont (AJP) rappelle cependant qu'il est important que le contenu amené par les journalistes soit séparé de façon distincte de celui amené par les lecteurs, car ils n'ont pas les mêmes critères de rédactions (notamment au niveau de la déontologie et de la neutralité).

Permettre aux lecteurs d'envoyer des messages privés

Les options de participation évoquées plus haut permettent toutes aux lecteurs d'envoyer une opinion plus élaborée et construite qu'un commentaire. Plusieurs journalistes, comme Vincent Genot (*Le Vif*), ont signalé que les messages privés sur *Facebook* et les mails qu'ils recevaient étaient plus intéressants que les simples commentaires, et que les échanges y étaient beaucoup plus cordiaux. Aline De Volder (*RTBF*) déplore d'ailleurs que la *RTBF* ait dû fermer l'option de messagerie privée sur *Facebook* par manque de moyens humains pour les lire et y répondre, car c'était par ce biais là qu'ils recevaient le plus de commentaires utiles (signalement d'erreurs dans les articles, de commentaires haineux, mais aussi opinions sur des sujets abordés par la rédaction). Ce type de participation en ligne, bien qu'il ne contribue pas directement à diminuer les discours de haine visibles, favorise l'amélioration globale de la participation des lecteurs et aident les journalistes dans leur travail.

Limiter les temps de participation

Jean-François Dumont (AJP) a évoqué lors de notre conversation le « 11h02 » du site d'information *Le Soir* qui permet aux lecteurs de débattre d'un sujet différent chaque jour pendant une demi-heure avec un expert présent pour répondre aux questions. Cette formule semble, à première vue, entraîner moins de commentaires haineux : probablement parce que les sujets choisis ne sont pas réellement polémiques mais également parce qu'un modérateur est présent pendant la demi-heure entière pour modérer. Arrêter les forums ouverts 24/24 pourrait être une solution pour limiter les discours de haine : proposer des heures de participation permettrait une modération en temps réel et pourraient favoriser un dialogue plus respectueux

Modératus, cache-sexe de la haine en ligne ?

La presse belge détiendrait-elle enfin la solution au problème des commentaires haineux ? En octobre 2016, les médias belges annoncent l'implémentation de l'outil « Modératus » destiné à combattre les messages problématiques. En pratique, les journaux qui souscrivent au système confient la gestion de leurs forums aux modérateurs d'une société française, Netino¹. Ces derniers effacent les messages qui contreviennent à la charte spécifique à chaque journal. *La Libre*, *La Dernière Heure*, *Le Soir*, les titres de *Sudpresse* souscrivent désormais à ce service qui aurait conduit à effacer 10 % des 300 000 messages traités en septembre 2016². Si un tel système, qui externalise le temps de travail nécessaire à la modération des commentaires, a un impact sur le volume des commentaires haineux et sur la convivialité des interactions, il ne rejoint pas les recommandations qui visent, entre autres, à impliquer la rédaction dans le débat avec les lecteurs. L'élimination presque automatique des commentaires problématiques ne risque-t-elle pas, au contraire, de dédouaner les professionnels des médias lorsque leurs articles suscitent, volontairement ou non, ce genre de réactions ?

1. Conférence de Presse avec le ministre belge du numérique, Netino, 27 octobre 2016, netino.fr/2016/10/conference-de-presse-avec-le-ministre-belge-du-numerique

2. *Sudpresse* se dote d'un outil pour bannir rapidement les commentaires illégaux sous les articles, *Sudinfo.be*, 26 octobre 2016, www.sudinfo.be/1704387/article/2016-10-26/sudpresse-se-dote-d-un-outil-pour-bannir-rapidement-les-commentaires-illegaux-so

puisque les internautes sentiraient une présence humaine derrière l'ordinateur. Cette idée, si elle peut résoudre certains problèmes, comme l'absence de modération en dehors des heures de bureau, est cependant difficilement réalisable pour tous les articles. Il faudrait en effet qu'il y ait une sélection des sujets les plus importants de la journée qui « mériteraient » d'être commentés, ce qui va à l'encontre de la politique de certaines rédactions, comme *Sud Presse* qui souhaite que leurs lecteurs puissent s'exprimer sur tous les sujets et à tout moment. Enfin, limiter la participation des lecteurs dans le temps n'est pas applicable sur *Facebook*.

Investir la communauté

Au sein des différents échanges avec des acteurs de la sphère journalistique, nous retiendrons également cette recommandation défendue par Damien Van Achter (journaliste indépendant) sur le besoin pour les journalistes de créer un dialogue constant entre les médias et les communautés de lecteurs. Il y a selon lui un enjeu de société à financer des activités journalistiques qui visent à tirer les gens vers le haut, à construire de la valeur intellectuelle, de la valeur de liens et des identités multiples avec des boucles de rétroactions entre le « en-ligne » et le « hors-ligne ».

Tels sont quelques uns des exemples de bonnes pratiques menées du côté des différents médias qui pourraient, d'une certaine

manière, être hissées au rang de recommandations. Il reste cependant à renforcer le rôle que doit jouer la société civile dans cette lutte contre les discours de haine. Les actions des organisations de lutte contre le racisme et de défense des droits de l'homme, ainsi que les nombreuses initiatives pédagogiques en matière d'éducation aux médias restent primordiales pour assurer une lutte contre les discriminations tant dans les propos médiatiques que dans la société en générale. Loin d'être nouveau, ce combat est d'autant plus primordial à une époque où les médias, notamment du fait de l'interactivité numérique, constituent une chambre d'écho inédite des tensions sociales.

En conclusion, des nombreuses tensions identifiées au sein de ce rapport, nous retenons particulièrement cette recherche d'équilibre et de solutions auquel s'attachent les acteurs concernés. Un équilibre à trouver dans l'évolution du métier de journaliste, dans le rôle des médias comme médiation du monde, dans l'apport de la société civile et dans la relation médias-utilisateurs. Enfin, *last but not least*, rappelons que le cadre juridique est lui aussi en proie à une recherche d'équilibre bien complexe.

Annexes

Les médias analysés et interviewés pour cette étude

Le Soir (quotidien), *La Dernière Heure/Les Sports* (quotidien), *Le Vif* (hebdomadaire), *Sud Presse* (quotidien), *La Libre* (quotidien), *RTBF info-Radio Télévision Belge Francophone* (audiovisuel), *RTL info-Radio Télévision Luxembourgeoise*¹ (audiovisuel).

À l'exception de *La Dernière Heure/Les Sports* et *Le Soir*, qui n'ont pas répondu à nos demandes d'interview, nous avons pu rencontrer au moins une personne de chacune des rédactions des sites de presses cités, qu'il s'agisse de journaliste, de social media manager ou de rédacteur en chef (voir la liste des personnes interviewées ci-dessous). Plusieurs sites de presse utilisent Twitter, parmi d'autres réseaux sociaux, pour diffuser leur information, nous avons cependant choisi de n'analyser que la participation se faisant via les sites de presse ou la page Facebook de ces mêmes sites, car ce sont les modes d'interaction les plus « grand public ».

Les personnes interviewées pour l'étude

André Linard (secrétaire général du Conseil de Déontologie Journalistique), **Vincent Genot** (rédacteur en chef du journal *Le Vif*), **Joël Tricart** (animateur de communautés chez *Sud Presse*), **Nicolas Bossut** (Pax Christi), **François Deleu** (Centre pour l'égalité des chances), **Jean-François Dumont** (AJP), **Jean-Jacques Jespers** (Ligue des Droits de l'Homme), **Fabrice Cecchi** (rédacteur en chef *RTL info*), **Dorian de Meeus** (rédacteur en chef de *Lalibre.be*), **Damien Van Achter** (expert du web, journaliste entrepreneur), **Thierry Dupiereux** (rédacteur en chef de *L'Avenir*), **Yves Raisiere** (chef du service infos nationales de *L'Avenir*), **Laura Calabrese** (Chercheuse ULB), **Aline De Volder** (RTBF).

¹. L'émetteur de la radio-télévision est situé au Luxembourg mais les programmes sont diffusés en Belgique (Directive Télévision Sans Frontière). L'audience est majoritairement belge francophone. Il s'agit donc de la principale chaîne de télévision privée en Fédération Wallonie-Bruxelles.

La haine en ligne : 5 études de cas

- Étude de cas sélectionnée au sein des pages *Lesoir.be*: « L'État islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie. », 19 février 2015.
- Étude de cas sélectionnée au sein des pages *DHnet.be*: « Molenbeek: plus de 200 personnes commémorent Soulaïmane Jamili un an après sa mort. », 21 février 2015.
- Étude de cas sélectionnée au sein des pages *levif.be*: « L'Occident en guerre contre l'Islam ? Un « horrible mensonge », 19 février 2015.
- Études de cas sélectionnées au sein des pages *sudpresse.be*:
 - « Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice », 23 mars 2015.
 - « Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... », 16 février 2015

La Dernière Heure – « Molenbeek: plus de 200 personnes commémorent Soulaïmane Jamili un an après sa mort »

Molenbeek: plus de 200 personnes commémorent Soulaïmane Jamili un an après sa mort

BELGA Publié le samedi 21 février 2015 à 21h27 - Mis à jour le samedi 21 février 2015 à 23h20



(21/02/2015), 238 commentaires.

www.facebook.com/dhnet/photos/a.133221048226.1098.61.123096413226/1015279728943322

Ce cas a été sélectionné car il traite d'un événement survenu à Molenbeek, une commune de Bruxelles dont la réputation est généralement négative et qui est occupée principalement par une communauté maghrébine. L'article parle d'une commémoration en mémoire de Soulaïmane Jamili, un jeune molenbeekois happé par un métro dans des circonstances non-élucidées et ce, après avoir subi un contrôle de police dans une station de métro de Molenbeek.

L'article qui parle de ce fait divers amène beaucoup d'interactions avec près de 238 commentaires sur *Facebook* émis par 80 commentateurs différents. Une grande partie de ces interventions (un peu plus de 40 %) émane de seulement 4 personnes, tandis que les 76 autres commentateurs produisent environ 1,8 commentaire par personne.

À part quelques messages de condoléances, peu de commentaires concernent réellement le fond de l'article qui est la commémoration de la mort d'un jeune homme. En revanche, une grande partie des commentaires critique la commune de Molenbeek, ce qui engendre des réponses qui, en réaction, la défendent. Cette tendance à exprimer des clichés sur cette commune plutôt que sur le fond même de l'article pourrait éventuellement être mise en lien avec le titre de l'article, donc le premier mot est « Molenbeek »¹. Cependant, cette particularité du titre ne vient probablement pas d'une mauvaise intention de la part du journaliste, puisqu'il s'agit d'un journal à caractère régional qui a comme habitude de mettre le nom de

1. « Molenbeek: plus de 200 personnes ont rendu hommage à Soulaïmane Jamili, happé par un métro voici un an »

la ville concernée en tête d'article. Il est intéressant de constater que beaucoup plus de la moitié des commentaires ne concernent absolument pas l'article mais bien des disputes entre internautes qui s'insultent l'un l'autre. On ne peut donc pas dire que ces commentaires haineux sont déclenchés par le contenu de l'article et la façon dont il est écrit mais plutôt par le fait que le principal protagoniste a un nom à consonance maghrébine et que la situation décrite se situe dans un quartier où la communauté maghrébine est fortement représentée.

Le Soir – L'État islamique menace d'envoyer 500 000 migrants à la dérive direction l'Italie

19/02/2015, 173 commentaires, depuis le site même du journal, l'article est partagé sur Facebook 757 fois le 29/04/2015. Lien: www.facebook.com/lesoirbe/posts/10152989007720091

Cet article a été sélectionné non seulement de par le nombre de ses commentaires sur la page Facebook mais également parce qu'il traite de la problématique des migrations, sujet sensible et cristallisant une certaine xénophobie. Nous avons recensé 173 commentaires au moment de l'analyse sous l'article publié sur la page Facebook du Soir, rédigés par 103 utilisateurs ce qui reflète davantage des réactions spontanées plutôt qu'un débat, voire même une discussion.

En effet, la moyenne de 1,6 commentaire par utilisateur n'est pas assez haute pour laisser penser que les personnes débattent entre elles. Rapidement, cet aspect « déversoir » se confirme lorsque nous analysons la teneur des commentaires. Sur les 103 commentateurs, plus de la moitié (58) sont hostiles à cette immigration dont deux tiers manifestent cette hostilité par des propos haineux de ce type: « Une bombe dans les bateaux », « bah, moi je peux leur bricolé leur barquette pour qu'ils disent bonjours aux poissons », « Pfffff, va falloir demander à la FN de Herstal de fabriquer 500.000 cartouches ^^ »

Il s'installe un certain consensus dans cette conversation sur le fait que l'Europe ne peut plus accueillir ces migrants et qu'ils doivent rester chez eux: « Alors il faut prendre des mesures pour stopper ce flux et cesser de s'apitoyer. » Dans cette longue liste de « Dehors », « pas chez nous », et de « torpillons les bateaux », une petite dizaine d'utilisateurs adoptent d'autres postures tels que l'incompréhension sur la situation ou la recherche d'autres solutions: « Puisse au moins cette info aider les moins dégourdis d'entre nous à comprendre une chose: les terroristes sont nos ennemis; les migrants sont des victimes des terroristes. Du coup, les migrants et nous, on est du même côté de la barricade. » Enfin, une poignée de commentateurs tentent de relever (de modérer?) le débat en retournant les propositions des commentateurs xénophobes contre eux ou en dénonçant la teneur de leurs propos: « un peu de RESPECT pour ces gens qui sont eux AUSSI des êtres humains ne vous en déplaie... ».

La tâche est cependant ardue pour les quelques « justiciers » dont on retourne tout autant les propos. Notons également une interpellation de la rédaction du

L'Etat islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie

P.Sc
Mis en ligne jeudi 19 février 2015, 18h03

La police italienne a intercepté des conversations téléphoniques de la branche libyenne de l'Etat islamique.



© Mahmud Turkia - Des migrants en provenance d'Afrique sud-saharienne rassemblés dans un centre illégal pour migrants dans la ville libyenne de Misrata.

Soir à trois reprises: « Que de commentaires haineux sur votre site amis du « Soir »... »

Au-delà de cette dialectique Contre > < Pour l'accueil de ces migrants, et à l'instar des autres études de cas, le sujet de l'article est un prétexte à faire surgir d'autres sous-thématiques dans les discussions. Constatons par exemple à travers cette discussion en continu que « la communauté italienne » déplore la situation de ce pays. Thématique récupérée par d'autres pour les assimiler à cette vague d'immigration contestée.

En synthèse, nous constatons que contrairement à la première étude de cas, nous ne sommes pas dans un jeu entre provocateur-répondants, mais plutôt dans un certain déversoir (consensus?) de propos haineux contre les migrants. Propos haineux qui se positionnent dans une protection de sa propre culture (et une défense de sa communauté) et d'une assimilation de ces migrants comme pilleurs économiques et individus dangereux. Les mécanismes rhétoriques d'assimilation et d'appel à autorité sont présents dans ce cas-ci.

L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge"

Le Vif 19/02/15 à 18:23 - Mise à jour à 18:22
Source: Belga

Le président des Etats-Unis Barack Obama a vivement dénoncé jeudi l'idée, mise en avant par diverses organisations terroristes, selon laquelle l'Occident serait en guerre contre l'Islam, qui est un "horrible mensonge".

225 FOIS PARTAGÉ 



© REUTERS

Le Vif – L'Occident en guerre contre l'Islam? Un « horrible mensonge »

19/02/2015, Source: Belga. Rédaction en ligne, 100 commentaires, l'article est encore en ligne sur le site levif.be mais plus sur la page Facebook du média. www.levif.be/actualite/international/l-occident-en-guerre-contre-l-islam-un-horrible-mensonge/article-normal-367603.html

L'article sélectionné relate un discours du président des États-Unis Barack Obama, qui dénonce « l'idée mise en avant par diverses organisations terroristes, selon laquelle l'Occident serait en guerre contre l'Islam, qui est un « horrible mensonge ». Alors que la totalité du contenu dément l'idée qu'il y ait un choc des civilisations entre l'Occident et l'Islam, une majorité des commentaires contredit justement cette idée et accentue l'opposition entre les cultures musulmanes et occidentales avec de nombreux amalgames entre Daesh et la religion musulmane.

L'article qui parle de ce fait divers amène moins d'interactions que les articles précédents avec 100 commentaires sur Facebook émis par 68 commentateurs différents. Près d'un tiers de ces interventions (26 %) émane de seulement 3 personnes, tandis que les 65 autres commentateurs produisent environ 1,3 commentaire par personne. L'article n'était plus accessible sur Facebook deux mois après sa publication, il semblerait que Le Vif supprime les articles venant des agences de presse pour ne laisser que les articles de leur production propre. Nous notons également que sur le site du Vif, seuls quatre personnes ont laissés un commentaire, il y a donc une différence plus que significative entre les interactions sur le site de presse et le réseau social Facebook.

À nouveau, les commentaires ne concernent pas directement l'article mais ré-

pondent plutôt aux commentaires précédents, créant une conversation entre les utilisateurs. Il semblerait que le titre en forme de questions oriente beaucoup les commentaires : certains répondant par l'affirmative à la question « l'occident est-il en guerre contre l'islam » tandis que d'autres retournent la question en se demandant si ce n'est pas plutôt l'islam qui est en guerre avec l'Occident. Dans ce fil de discussion, les principales oppositions se font entre les « pro-musulmans » (dont une minorité critique la politique occidentale en Orient tandis que la majorité argumente sur la compatibilité de leur religion avec la culture belge) et les « anti-musulmans » qui défendent « les valeurs occidentales ». Le contenu de l'article explique pourtant que l'opposition Occident-Monde musulman est absurde et qu'il ne faut pas considérer qu'il y ait un clash des civilisations entre ces deux mondes. C'est cependant bien sur cette opposition que le titre joue (ce qui est sans doute fait pour attirer des clics) et que les commentaires se basent.

Le commentateur le plus prolix évoque l'idée que la démocratie n'est pas compatible avec l'islam, ce qui déclenche de nombreux commentaires infirmant ou confirmant cette idée. Les personnes contredisant cette opinion argumentent leur propos par des faits qui rappellent que la majorité des victimes des terroristes sont musulmanes ou témoignent par leur propre histoire.

Une partie de la discussion prend donc une tournure respectueuse sous forme de dialogue et de contradiction maîtrisée. D'autres commentaires au contraire, ne sont pas du tout ouverts à la discussion et se bornent plutôt à asséner des jugements et des opinions qui font l'amalgame entre islam, charia et invasion sans même argumenter. Ceux-ci ne s'intègrent donc pas à la discussion avec les autres commentateurs qui réagissent pour sauvegarder la discussion : « élevez le débat et argumentez si vous avez les capacités intellectuelles pour le faire... »

Sud Presse — Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... (vidéo) »

16/02/2015, la rédaction en ligne, Il y avait 124 commentaires le jour suivant la parution de l'article. 156 commentaires au 29/04/2015

Cet article est un format court qui consiste principalement en un commentaire d'une vidéo réalisée par un journaliste extérieur à la rédaction de *Sud Presse*. Cette dernière publie la vidéo à la fois sur *Facebook* et dans les pages de son propre site. Il a été sélectionné non seulement du fait du nombre important de commentaires mais également parce qu'il pose ouvertement une communauté en victime, ce qui permet d'observer les dynamiques communautaires qui peuvent se jouer dans les commentaires. Enfin, dans ce cas-ci les contenus éditoriaux de l'article sont minces et son format est facilement « partageable », ce qui peut attirer d'autres types de commentateurs que les lecteurs « habituels » de la page *Facebook* de *Sud Presse*.

Si nous nous focalisons sur les commentaires de cette page *Facebook*, nous constatons que 156 commentaires ont été rédigés par 70 commentateurs parmi lesquels

Actualité · Monde Publié le Lundi 16 Février 2015 à 10h03

Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... (vidéo)

Rédaction en ligne

Histoire de sensibiliser les gens au fait que les actes antisémites se multiplient en Europe, un journaliste a été filmé, portant une kippa (terme hébraïque pour « calotte ») et marchant dans les rues de Paris pendant 10 heures. Les réactions sont... violentes, généralement.

112 réactions

J'aime Partager 2 673

Tweeter

G+ 4

un intervenant est le plus fervent (24 commentaires). 7 autres utilisateurs réagissent 5 fois et plus. Ils occupent ensemble près de la moitié de la conversation. La moyenne de commentaires par utilisateur s'élevant à 2,2.

Nous pouvons facilement identifier les rôles des protagonistes: l'un se dit « musulman et fier de l'être et contre la politique du gouvernement Israélien », il est le commentateur le plus disert en participant à de nombreux fils de discussion et endosse dès lors un rôle d'agitateur. Face à lui, un autre internaute intervient 11 fois et joue le rôle d'agitateur pour « l'autre camp » en défendant la cause Israélienne et veillant à ce qu'il n'y ait pas d'amalgames dans les propos (bien qu'il en fasse lui-même). Ils se démarquent tous deux par leur propension à « discuter » et à alimenter la conversation. Nous retrouvons également le rôle de défenseur (d'une communauté) dont les propos consistent en des attaques, des propos hargneux vis-à-vis de la communauté opposée (et non pas de l'apologie de la sienne) ou une dénonciation de complots. Dans cette cristallisation de la tension Musulman-Juif, de nombreux commentateurs se posent en défenseurs (ou plutôt accusateurs) de l'une ou l'autre des communautés. Enfin, il y a les trolls aux propos virulents et provocateurs.

Quelques thématiques récurrentes se font jour au sein de ces commentaires. La première qui, notamment s'exprime à travers des insultes, est celle de l'accusation faite aux Arabes de pratiquer du racisme anti-blanc.

« c'est toujours les même qui sont sans respect!!! Et nous devrions les respecter ??? »

Une autre thématique récurrente et amenant débats (et insultes) entre les commentateurs est celle de la hiérarchisation des victimes de racisme dont voici un extrait de discussion :

« Honteux il non pas asser souffert en 40-45 et sa continue en 2015 je suis dégoûter des gens MONDE DE MERDE dans le quel nous vivons » « et les Palestiniens ne souffrent ils pas encore assez ? »

Cette thématique amène les communautés à se démarquer les unes des autres, et donc les commentateurs prennent « un camp ». Puisque nous sommes dans la hiérarchisation des victimes, d'autres personnes témoignent et comparent avec leur situation discriminée :

« Mdr très comique! Ses encore les même qui insulte et après sa viendra se plaindre que les gens devienne raciste apprenez à accepté les gens comme il sont (religion, orientation sexuelle) et les gens seront peut être un peu plus clément en vers certaine personne! Je suis gay! Fière de l'être et pourtant sa dérange », « on va pleurer les juifs encore? [...] marre marre de vous entendre vous plaindre, estimez vous heureux d'avoir des sous ce qui n est pas le cas de tous les peuples victimes de génocide. »

Autre dynamique de conversation: la dénonciation de la vidéo comme un fake, une mise en scène voire un complot fait contre la communauté musulmane :

« C'est encore un coup monté pour nourrir la culpabilité du citoyen envers cette communauté... et par la même occasion augmenter l'aversion à l'égard de la communauté musulmane! »

En synthèse, nous retrouvons des dynamiques identiques à de précédents cas d'études (le démasquage de trolls, un recours à l'identité ou à l'expérience (« je suis..., je sais de quoi je parle ») mais également de nouvelles composantes: la

victimisation de communautés qui est doublée ici par une hiérarchisation de ces victimes de discriminations, une certaine théorie du complot, et enfin, des appels « à la paix entre les peuples ».

Sud Presse (La Meuse) – Dison : privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice

23/03/2015, Dépêche Belga, 363 commentaires, article encore en ligne sur le site sudinfo.be mais plus sur la page Facebook du média.

Cet article porte sur la question du voile, un sujet qui reste particulièrement sensible en Belgique et amène beaucoup d'interactions auprès des internautes. Il explique qu'une association, appelée « Justice and Democracy », a introduit auprès du tribunal de première instance de Verviers (ville provinciale à l'est de la Belgique) une action en justice qui fait suite à l'interdiction faite à une mère de famille portant le voile de suivre des cours de promotion sociale en août dernier à Dison. Comme le précise l'article, les établissements scolaires en Belgique « sont autonomes pour décider, via leur règlement d'ordre intérieur, d'autoriser ou d'interdire les signes convictionnels ostentatoires », la possibilité pour les établissements scolaires d'exclure certains élèves qui refusent de suivre le règlement relève donc de leur propre responsabilité et non de la législation belge, ce qui relance souvent des débats vifs dans l'actualité lorsque des cas d'exclusion sont relevés.

L'article amène beaucoup plus d'interactions que les articles analysés précédemment avec 363 commentaires sur Facebook émis par 173 commentateurs différents. Les interventions ne sont pas le monopole de quelques-uns car seulement 15 % des interventions émane de 4 personnes qui ont une sous-conversation assez longue entre eux, sans que d'autres commentateurs n'interviennent. Les 169 autres commentateurs produisent environ 1,8 commentaire par personne, ce qui reste dans la moyenne des autres études de cas. Sur le site de La Meuse (qui est une édition locale du quotidien *Sud Presse*), 264 personnes ont laissé un commentaire, ce qui est presque autant que les commentaires sur Facebook. Nous constatons donc une différence énorme par rapport au site du Vif qui comptait à peine 4 commentaires. Cette différence peut s'expliquer par le fait que La Meuse utilise le plugin Facebook pour l'interaction sur son site, alors que le site du Vif demande à ses utilisateurs de se créer un compte personnel.

Tout comme l'article de la Dernière Heure évoquant Molenbeek, *Sud Presse* met le nom de la localité concerné par l'information au début du titre, cette pratique est en effet courante dans la presse régionale et locale. Cependant, aucun des commentateurs ne réagit au nom de la commune de Dison, qui n'a pas la même réputation que Molenbeek auprès du grand public.

La photo qui illustre l'article montre une femme voilée dont les yeux sont barrés par un rectangle noir en train d'écrire sur un tableau d'école. Bien que la photo montre un voile qui laisse le visage de la personne découvert (à l'exception des yeux afin de préserver l'anonymat), plusieurs commentateurs font une confusion

Régions · Verviers · Actualité Publié le Lundi 23 Mars 2015 à 21h07

Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice

Belga

L'ASBL Justice and Democracy a introduit, auprès du tribunal de première instance de Verviers, une action en justice qui fait suite à l'interdiction faite à une mère de famille portant le voile de suivre des cours de promotion sociale en août dernier à Dison.



556 réactions

J'aime Partager (7107)

Twitter

+1 0

Prétexte VR

La mère de famille s'était vue interdite de cours de promotion sociale parce qu'elle portait le voile.

entre la burqa (vêtement qui cache tous le corps et le visage à l'exception des yeux) et le voile. Dans une majorité des commentaires, les lecteurs font l'amalgame entre le fait de porter le voile et d'être étranger à la Belgique, comme si une femme ne pouvait pas être voilée et être belge. Cette idée transparait dans la plupart des interventions et n'est contrée que par quelques rares commentaires. Bien que la majorité des commentaires soit extrêmement racistes et opposée à la culture musulmane, nous retrouvons un schéma de conversation où le point de vue des commentateurs évolue. Ainsi un intervenant émet l'idée que si la femme voilée n'est pas d'accord avec l'interdiction de porter le voile, elle peut retourner « chez elle ». Ce commentaire engendre une discussion avec une dizaine d'intervenants qui l'amène peu à peu à admettre qu'elle a parlé un peu vite et n'a pas réfléchi au fait qu'une femme voilée puisse être belge.

À part cette conversation qui finit de façon cordiale, de nombreux stéréotypes et préjugés racistes apparaissent également tout au long de ce fil de discussion : ceux qui pensent que les femmes portent le voile par peur d'être violée, qu'on ne peut pas porter le voile et être intégrée à la société belge, que les femmes voilées sont radicalisées et ne peuvent respecter la loi belge puisqu'elles sont soumises à la loi de leur Dieu, que ceux qui dénoncent le racisme se posent en victimes illégitimes, le racisme « anti-blanc », etc. Ces préjugés sont en général contrés par l'ironie, la moquerie ou par l'insulte, ce qui n'engage pas au dialogue cordial mais plutôt à la joute verbale :

« Raah mais arrêté avec vos voile a la con.... vous avez peur que le belge vous viole parce qu'il vois un de vos cheveux ou quoi ? »,
« Oulalalaa prochaine fois évite de commenter tu passeras moins débile! Pitié! »

Nous retrouvons également des commentaires tombant dans une logique de victimisation que soit de la part de personnes dénonçant la Belgique colonialiste ou d'autres qui dénoncent les étrangers qui profitent du système avec les impôts des Belges et font beaucoup d'enfants qui deviennent délinquants. Les arguments utilisés pour défendre ces propos sont très imprécis ou font appel à différents stéréotypes ou croyances populaires et sont de nouveau contrés par l'ironie.

Contrairement à d'autres articles où les commentateurs font appel aux modérateurs du média, ici aucune personne ne semble interpellé l'animateur de communauté. Certains internautes dénoncent cependant que les articles comme celui-là divisent la population et créent une polémique inutile :

« La Meuse et c'est connerie sur le foulard ça fait une semaine que tu nous gave. »

Il semblerait que le port du voile cristallise toutes les peurs et les fantasmes qui existent autour de l'islam. Ces peurs sont exprimées de façon très directe et agressive dans certains commentaires :

« si on accorde le voile après ce sera la burka et ensuite leurs lois..... ».

Enfin, nous remarquons que le fil de discussion engendre beaucoup de « sous-discussions » grâce à l'option « Répondre à ce commentaire » de *Facebook*, qui permet de hiérarchiser les discussions. Nous retrouvons donc beaucoup de mini-discussions qui n'ont plus vraiment de rapport avec l'article, mais avec un commentaire particulier publié par un internaute. Ainsi, nous retrouvons par exemple toute une discussion autour du port du couvre-chef sur le lieu de travail, chaque commentateur expliquant quelles sont les règles appliquées à son propre travail.

Bibliographie

- AFANASJEW, N., « Les trolls au service de l'intox », *Courrier International*, 21-27 mai 2015 1281, 37.
- AGJPB, *Recommandations pour l'information relative aux allochtones*, Bruxelles, 1994.
- AJP, ASSOCIATION DES JOURNALISTES PROFESSIONNELS, consulté le 12 août 2015, sur AJP: www.ajp.be/presentation-ajp/
- AMBASSADE DES ÉTATS-UNIS, *La liberté d'expression aux États-Unis*, 1^{er} mai 2013. Consulté le 14 août 2015, sur US Embassy: <http://iipdigital.usembassy.gov/st/french/pamphlet/2013/04/20130424146340.html#axzz3qwZhNBOA>
- BOSSUT, N., Interview avec Nicolas Bossut, secrétaire général de Pax Christi Wallonie-Bruxelles, 29 juin 2015 (C. Goffard, & A.-C. Orban, intervieweuses).
- CALABRESE, L., Interview avec Laura Calabrese, chercheuse à l'ULB sur le discours médiatique et sa réception, 1^{er} octobre 2015 (C. Goffard, Intervieweuse).
- CAMMAERTS, B., « Radical pluralism and free speech in online public spaces: the cases of North Belgian extreme right discourses », *International Journal of Cultural Studies*, 2009 (12), p. 555 – 575.
- CECCHI, F., Interview avec Fabrice Cecchi, rédacteur en chef de RTInfo.be, 12 août 2015 (C. Goffard, intervieweuse).
- CENTRE INTERFÉDÉRAL POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES, *Mission statement*, 2015. Consulté le Août 12, 2015, sur Diversité: www.diversite.be/mission-statement
- CENTRE POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES, *Delete Cyberhate, Racisme et discrimination sur internet*, octobre 2009. Consulté le 21 septembre 2015, sur www.diversite.be: www.diversite.be/brochure-cyberhate
- CHRISTIN, A., *Le journalisme au risque du clic*, 20 août 2014 (V. Manileve, Intervieweur).
- CIM, *Internet Résultats Belgique de l'étude CIM*, 1^{er} juin 2014. Consulté le août 20, 2015, sur CIM: www.cim.be/fr/internet/resultats-belgique
- CONSEIL DE DÉONTOLOGIE JOURNALISTIQUE, *Les forums ouverts sur les sites des médias*, 16 novembre 2011. Consulté le Août 13, 2015, sur Déontologie journalistique: www.deontologiejournalistique.be/telechargements/Carnet_Forum.pdf
- CONSEIL DE DÉONTOLOGIE JOURNALISTIQUE, page d'accueil du CDJ, 2015. Consulté le 23 août 2015, sur Déontologie journalistique: www.deontologiejournalistique.be/
- CONSEIL DE L'EUROPE, *Convention européenne des Droits de l'homme*, 1994. Consulté

- le 18 septembre 2015, sur Cour européenne des Droits de l'homme: www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home
- CULTURE & SANTÉ ASBL, *La presse quotidienne en Belgique francophone*, Bruxelles, 2010
- DE MEEUS, D., Interview avec Dorian de Meus, rédacteur en chef de Lalibre.be, 18 août 2015 (C. Goffard, intervieweuse).
- DE VOLDER, A., Interview avec Aline De Volder, social editor pour RTBF info, 6 octobre 2015 (C. Goffard, Intervieweuse).
- DEGAND, A., *Le journalisme face au web: Reconfiguration des pratiques et des représentations professionnelles dans les rédactions belges francophones*, Presses Universitaires de Louvain, Louvain-la-Neuve, Belgique, 2012.
- DEGAND, A. et SIMONSON M., « La modération des fils de discussion dans la presse en ligne », *Les Cahiers du journalisme*, automne 2011, n^{os} 22-23, p. 56.
- DELEU, F., Interview avec François Deleu, juriste pour la Cellule Cyberhate du Centre pour l'égalité des chances et contre le racisme, 16 juillet 2015 (C. Goffard, intervieweuse).
- DUMONT, J.-F., « Forum en ligne: tableau noir et mesures claires. Journalistes », *Le mensuel de l'association des journalistes professionnels*, mars 2011, 124, p. 3.
- DUMONT, J.-F., Interview avec Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'AJP, 28 juillet 2015 (C. Goffard, Intervieweuse).
- DUPIEREUX, T., Interview avec Thierry Dupiereux, rédacteur en chef de Lavenir.net, 28 août 2015 (C. Goffard, Intervieweuse).
- ERJAVEC, K., & KOVACIC, M. P., « You Don't Understand, This is a New War! », *Analysis of Hate Speech in News Web Sites Comments*, *Mass Communication and Society*, 19 novembre 2012, p. 899.
- ET NOS SDF? LE BEST OF, *Et nos SDF? Le best of*, 8 septembre 2015. Consulté le 24 septembre, 2015, sur Facebook.
- FRYDMAN, B., « Pente glissante ou pente fatale », *La Chronique de la Ligue des Droits de l'Homme asbl*, 2013, 155, p. 9-10.
- GENOT, V., Interview avec Vincent Genot, rédacteur en chef du Vif L'Express, 29 avril 2015, (C. Goffard, intervieweuse)
- GEVERS, J., Identifier la ligne éditoriale d'un média, 2 avril 2003 (P.-F. Lovens, intervieweur)
- IHECS, *Damien Van Achter*. Consulté le 21 septembre 2015, sur Ihecs Academy: www.ihecs-academy.be/mieux-nous-connaître/les-formateurs/damien-van-achter.htm?lng=fr
- JESPERS, J.-J., Interview avec Jean-Jacques Jaspers, administrateur de la Ligue des Droits de l'Homme, 6 août 2015 (C. Goffard, Intervieweuse)
- LA LIBRE BELGIQUE, *Médias/télé*, 2005. Consulté le août 20, 2015, sur Lalibre.be: www.lalibre.be/culture/medias-tele/quelle-est-la-ligne-editoriale-de-la-libre-belgique-51b889b2e4b0de6db9ac03b5
- LA LIGUE DES DROITS DE L'HOMME, Présentation de la Ligue des Droits de l'Homme, 2015. Consulté le 23 août 2015, sur Ligue DH: www.liguedh.be/presentation-de-la-ligue
- LALIBRE.BE, *Votre opinion*, s.d. Consulté le 20 août 2015, sur *La Libre*: www.lalibre.be/page/opinions

- LE VIF, *Commentaires: règlement*, 2015. Consulté le 21 août 2015, sur *Le Vif*: www.levif.be/info/commentaires-reglement/article-service-111477.html
- LINARD, A., Interview avec André Linard, secrétaire général du Conseil de déontologie journalistique, 24 avril 2015 (C. Goffard, Intervieweuse)
- LOVENS, P.-F., *La force tranquille du « Vif/l'Express »*, 2 avril 2013. Consulté le 20 août 2015, sur *La Libre*: www.lalibre.be/culture/medias-tele/la-force-tranquille-du-vifl-express-51b87d58e4b0de6db9a8763c
- MANILEVE, V., *Le journalisme au risque du clic*, 20 août 2014. Consulté le 24 août, 2015, sur Ina Global: www.inaglobal.fr/presse/article/le-journalisme-au-risque-du-clic-7765
- NORD LITTORAL, *Souhaiter la mort des migrants sur Facebook, c'est possible ?*, 12 novembre 2015. Consulté le 14 novembre 2015, sur Nord Littoral.
- PAGE FACEBOOK DE RTBF INFO, *RTBF Info*, 3 décembre 2015. Consulté le 3 décembre, 2015, sur Facebook: www.facebook.com/rbtfinfo/?fref=ts
- PAGE FACEBOOK DE RTL INFO, *RTL info*, 20 août 2015. Consulté le 20 août 2015, sur Facebook: www.facebook.com/RTLInfo?fref=ts
- PAJNIK, M. et ŠORI, I. « Populist communicative strategies », dans RANIERI M. (ed.), *E-engagement against violence, Tools for media and citizenship education*, Ariccia, Italie, 2015, p. 55
- PAX CHRISTI, *Mission de Pax Christi*, 2014. Consulté le 23 août 2015, sur Pax Christi WB: <http://paxchristiwb.be/pax-christi/mission/>
- PAX CHRISTI, *Cadre de référence contre le racisme et les discriminations*, Bruxelles, 2015.
- ROULARTA MEDIA GROUP, *Le Vif/L'Express, 3 magazines de référence, un seul package*, 2008. Consulté le 20 août 2015, sur Roularta: www.roularta.be/fr/activit-c3-a9s/le-vif/-l-express-fr/Products-1194555427072-RC.html?ParentAssetID=1184687189740&ParentAssetType=Page&ParentPageID=1184687189740
- SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL JUSTICE, *Cour d'Assises, Quelles affaires ?*, 2015. Consulté le 9 décembre 2015, sur Justice Belgium: http://justice.belgium.be/fr/ordre_judiciaire/cours_et_tribunaux/cour_d_assises/quelles_affaires
- TRICART J., *Modération: 0,2 % ne représente pas l'avis d'une population et ne doit pas faire la réputation d'un journal*, 2 septembre 2015. Consulté le Septembre 4, 2015, sur la page Facebook de Joël Tricart Pro: www.facebook.com/notes/jo%C3%ABl-tricart-pro/mod%C3%A9ration-02-ne-repr%C3%A9sente-pas-lavis-dune-population-et-ne-doit-pas-faire-la-r%C3%A9putation-d-un-journal/115525592133718
- ULB, *Laura Calabrese*, 2015. Consulté le 18 septembre 2015, sur Université Libre de Bruxelles: www.ulb.ac.be/recherche/portraits-chercheurs/chercheur_38590.html
- VAN ACHTER, D., Interview avec Damien Van Achter, journaliste indépendant et expert du web. 19 août 2015 (C. Goffard, intervieweuse).
- WIKIPÉDIA, *Radio-télévision belge de la Communauté française*, 13 août 2015. Consulté le 20 août 2015, sur Wikipédia: https://fr.wikipedia.org/wiki/Radio-t%C3%A9l%C3%A9vision_belge_de_la_Communit%C3%A9_fran%C3%A7aise
- WIKIPÉDIA, *RTL Group*, 13 août 2015. Consulté le 20 août 2015, sur Wikipédia: https://fr.wikipedia.org/wiki/RTL_Group
- WIKIPÉDIA, *Système de gestion de contenu*, 4 septembre 2015. Consulté le 9 septembre 2015, sur Wikipédia: https://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu

LES DOSSIERS DE L'ÉDUCATION AUX MÉDIAS · Une collection éditée par Média Animation

- 1 · Grilles sur le gril · La programmation télé passée au crible, Bruxelles, 2006.
- 2 · Hollywood lave plus blanc · Le cinéma entre racisme et multiculturalité, Bruxelles, 2006.
- 3 · Les publicitaires savent pourquoi · Les jeunes, cibles des publicités pour l'alcool, Bruxelles, 2006.
- 4 · Internet c'est vous · Les nouvelles pratiques de l'Internet social, Bruxelles, 2008.
- 5 · La réalité si je mens · Analyse critique de la télé-réalité, Bruxelles, 2009.
- 6 · Médias sans frontières · Productions et consommations médiatiques dans une société multiculturelle, Bruxelles, 2011.
- 7 · Madame, monsieur, bonsoir · Décoder l'information télévisée, Bruxelles, 2013.
- 8 · Médias plus verts que nature · L'exploitation du thème de l'environnement dans les médias, Bruxelles, 2013.
- 9 · Éducation aux médias et jeux vidéo · Des ressorts ludiques à l'approche critique, Bruxelles, 2015.
- 10 · Cinéma et enjeux internationaux · Quand le cinéma défait et refait le monde, Bruxelles, 2017.
- 11 · Entre discours de haine et liberté d'expression · Les enjeux de la participation en ligne dans les médias francophones belges, Bruxelles, 2017.
- 12 · Éduquer aux réseaux sociaux · Les jeunes à l'heure du numérique, Bruxelles, 2017.

Prochainement

Les caricatures

Dépôt légal 2017/3462/2

ISBN 978-2-9601579-1-8

Bruxelles 2017

Éditeur responsable Paul de Theux

Maquette et mise en page Média Animation

Photos Shutterstock

Auteur.e.s Cécile Goffard et Anne-Claire Orban de Xivry. Avec la participation de Daniel Bonvoisin, Madeline Corazza et Romuald La Morté.

Cette étude a été réalisée dans le cadre du projet européen BRICKS — Building Respect on the Internet by Combating Hate Speech — qui vise à combattre la propagation des discours de haine à l'encontre des migrants et des minorités à travers l'éducation aux médias et une implication active des utilisateurs et des producteurs de contenus sur le web.

www.media-animation.be

www.brick-project.eu

