

Rapport sur les discours de haine et la participation dans la presse francophone belge en ligne

Cécile Goffard & Anne-Claire Orban de Xivry



*Rapport rédigé dans le cadre du projet Building Respect on the Internet by Combating hate Speech
(Bricks) en vue d'une comparaison européenne.*

Avec la participation de Madeline Corazza et Romuald La Morté

Bruxelles, 2016

Co-financé par le Programme Droits fondamentaux et citoyenneté de l'Union Européenne.

Cette publication a été produite avec le soutien financier du programme des Droits fondamentaux et Citoyenneté de l'Union Européenne. Les contenus de cette publication sont sous la seule responsabilité de Media Animation asbl, et ne peuvent être considérés comme un reflet de l'opinion officielle de la Commission Européenne.

Table des matières

Résumé.....	5
1. Introduction	6
2. Le contexte de la Fédération Wallonie-Bruxelles	7
De la délicate définition du discours de haine	7
Responsabilité juridique du média en cas de discours de haine	8
Description des médias belges analysés.....	10
Les groupes de presse et médias audiovisuels	11
Le Soir – www.lesoir.be	11
La Dernière Heure – Les Sports – www.dhnet.be	12
Le Vif/L'Express – rencontre avec Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint de www.levif.be	12
SudPresse – Rencontre avec Joël Tricart, animateur de communauté de www.sudinfo.be	14
La Libre – Rencontre avec Dorian de Meeus, rédacteur en chef de www.lalibre.be	16
L'Avenir - rencontre avec Thierry Dupiereux, éditeur en chef de www.lavenir.net et Yves Raisiere, chef du service des informations nationales de Lavenir.net	17
RTBF info – rencontre avec Aline De Volder, social editor de www.rtf.be	19
RTL info – rencontre avec Fabrice Cecchi, rédacteur en chef de www.rtlinfo.be	21
Des regards et des acteurs extérieurs.....	23
Journaliste indépendant et expert du web – Damien Van Achter	23
Conseil de Déontologie Journalistique - André Linard, secrétaire général du CDJ	24
Association des Journalistes Professionnels - Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint	25
Centre pour l'égalité des chances – François Deleu, spécialiste de la cyberhaine.....	26
Pax Christi - Nicolas Bossut, secrétaire général	27
Ligue des Droits de l'Homme - Jean-Jacques Jaspers, administrateur de la LDH	29
Monde académique : Université Libre de Bruxelles - Laura Calabrese, chercheuse sur le discours médiatique et professeure en communication multilingue	29
Synthèse des choix opérés par les médias interviewés	32
3. Analyse de cas d'étude	34
Etude de cas 1 : La Dernière Heure - Molenbeek: plus de 200 personnes ont rendu hommage à Soulaïmane Jamili, happé par un métro voici un an	35
Etude de cas 2 : Le Soir - L'Etat islamique menace d'envoyer 500 000 migrants à la dérive direction l'Italie. ..	38
Étude de cas 3 : Le Vif - L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge"	42
Etude de cas 4 : Sud Presse - Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... (vidéo)	47
Etude de cas 5 : Sud Presse (La Meuse) - Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice	52
Conclusions des études de cas	56

Schémas de discussion.....	56
Mécanismes argumentaires	56
4. Résultats des entretiens avec les rédacteurs et journalistes de presse en ligne – Opinions croisées	58
À propos de la participation des lecteurs sur les sites de presse en ligne	58
À propos des choix et des moyens de modération.....	64
À propos des enjeux actuels autour de la liberté d'expression.....	69
À propos de la responsabilisation des uns et des autres	71
5. Conclusions.....	75
Travaux cités.....	78
Annexe 1 – Liste des personnes interviewées.....	81
Annexe 2 – Articles sélectionnés comme études de cas.....	82

Résumé

Le projet européen BRICKS – Building Respect on the Internet by Combating Hate Speech - 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. La première phase de ce projet est une phase de recherche combinant études de cas et interviews qui aboutit, à terme, sur une étude européenne comparant la situation des discours de haine dans les forums de la presse en ligne dans les pays participants au projet (Allemagne, Belgique, Italie et République Tchèque). La seconde phase du projet consiste en l'élaboration d'outils d'éducation aux médias pour lutter contre les discriminations et le discours de haine en ligne.

Le présent rapport analyse la façon dont la presse en Belgique francophone gère la participation de ses lecteurs ainsi que les discours de haine racistes et xénophobes qui peuvent être présents au sein de leur média en ligne. Ce rapport se compose d'abord d'une remise en contexte des médias francophones belges analysés dont leurs pratiques de modération, d'une présentation de divers acteurs entourant la sphère journalistique ainsi que d'une synthèse des choix opérés par les médias interviewés.

La deuxième partie analyse les réactions en ligne de lecteurs concernant cinq articles choisis dans une période donnée. Ces analyses font apparaître que l'apparition de commentaires haineux ne serait pas directement liée au contenu des articles ou à leur formulation mais bien à certains sujets clés, dits sensibles tels que l'immigration ou la religion. Nous remarquons également qu'il y a peu d'échanges entre les commentateurs autour de l'article (la majorité de commentateurs ne publie qu'un à deux commentaires). Quand il y a une discussion, nous observons généralement le même schéma opposant deux groupes qui confrontent leurs positions très manichéennes avec une grande violence verbale, tandis qu'un troisième groupe d'intervenants tente de modérer en appelant au calme. Au-delà des rôles pris par les commentateurs dans les schémas de discussion, nos analyses relèvent cinq mécanismes argumentaires principaux : la victimisation de sa communauté d'appartenance pour se défendre d'accusations de communautés exogènes ; le recours à l'autorité et l'expérience pour crédibiliser ses propos ; la banalisation de l'usage d'insultes ; la généralisation abusive et le manque de nuance ; et enfin la dénonciation des « trolls » par le rejet ou la non-considération. Nos analyses notent également la présence invisible (à moins que ça ne soit l'absence ?) de journalistes ou modérateurs de la rédaction dans les conversations des cinq études de cas sélectionnées.

Enfin, la troisième partie de ce rapport fait le point sur différents enjeux liés à la modération des propos discriminants sur les sites de presse en ligne en croisant les opinions d'une quinzaine de journalistes, social media managers, rédacteurs en chef et personnes ressources issues du monde associatif et ayant une expertise dans le journalisme ou la lutte contre le discours de haine et le racisme. Ces opinions mettent en avant les tensions et les influences multiples autour de quatre enjeux : les modes de participation en ligne, les choix de modération, la notion de responsabilité et les enjeux de la liberté d'expression. Autour de ces enjeux, gravitent diverses thématiques en tension comme la possibilité d'interaction dans la presse en ligne et son impact sur le métier de journaliste, l'usage des réseaux sociaux (Facebook en particulier) par les sites de presse et la façon de traiter les sujets sensibles.

Ce rapport conclut sur quelques exemples de bonnes pratiques relevés lors des différents entretiens avec les journalistes et social media managers ainsi que sur l'importance des collaborations de la société civile et de tous les médias concernés pour avancer vers une égalité des droits humains, mais également en soulignant la nécessité de trouver un équilibre 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, en ce compris le rôle de l'éducation aux médias.

1. Introduction

Le projet européen BRICKS – Building Respect on the Internet by Combating Hate Speech - 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. La première phase de ce projet est une phase de recherche combinant études de cas et interviews qui aboutira, à terme, sur une étude européenne comparant la situation des discours de haine dans les forums de la presse en ligne dans les pays participants au projet (Allemagne, Belgique, Italie et République Tchèque). La seconde phase du projet consiste en l'élaboration d'outils d'éducation aux médias pour lutter contre les discriminations et les discours de haine en ligne.

Le présent rapport analyse la façon dont la presse en Belgique francophone gère la participation de ses lecteurs ainsi que les discours de haine racistes et xénophobes qui peuvent y être liés au sein de leur média en ligne. Ce rapport se compose d'abord d'une remise en contexte des médias belges analysés et de leur exploration sur la modération, d'une présentation de divers acteurs entourant la sphère journalistique ainsi que d'un bref historique de la participation en ligne dans la presse francophone belge. Une deuxième partie analyse les réactions de lecteurs concernant cinq articles issus de médias différents. Ces cinq articles ont été sélectionnés après une observation réalisée entre le 15 janvier et le 31 mars 2015 sur les sites de presse en ligne les plus lus de Belgique francophone et en fonction des réactions qu'ils ont suscités chez les lecteurs. Ensuite, la troisième partie de ce rapport fait le point sur différents enjeux liés à la modération des propos discriminants sur les sites de presse en ligne en croisant les opinions d'une quinzaine de journalistes, social media managers, rédacteurs en chef et personnes ressources issues du monde associatif et ayant une expertise dans le journalisme ou la lutte contre le discours de haine et le racisme. Enfin, la conclusion tentera de cerner quelques recommandations à ce sujet à l'attention des médias, de la société civile et des politiques.

2. Le contexte de la Fédération Wallonie-Bruxelles

De la délicate définition du discours de haine

Très tôt dans ce travail, nous avons été confrontés à la difficulté de définir le discours de haine. En effet, plusieurs définitions du discours de haine, qui n'englobent pas les mêmes critères, co-existent dans différents domaines (légal, académique...) et chacune des personnes que nous avons interviewées dans le cadre de ce projet en a sa conception personnelle, tantôt large, tantôt plus restrictive.

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 (Bruxelles), « 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 »¹ (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. A l'heure d'internet où les idées - des pires au 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 rendent des sujets tabous et empêche un véritable débat de société (Cammaerts, 2009). Cette tension entre deux droits (ne pas être discriminé et pouvoir s'exprimer librement) sera explorée plus en profondeur dans la quatrième partie de ce rapport. Il est cependant très clair que l'équilibre entre ces deux positions n'est et ne sera jamais figé. D'une certaine manière, elle doit même être trouvée dans le débat démocratique. Alors qu'outre-Atlantique, la fameuse *freedom of speech* ne connaît (presque) aucune limite, en Europe, la liberté d'expression est limitée, 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 Moureaux²), qui se base elle-même sur 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 politique, économique, social et culturel ou dans tout autre domaine de la vie publique » (Pax Christi, 2015). Cette loi vise principalement les exclusions basées sur la race et ne concerne donc pas toutes 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 antidiscrimination 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 la **loi Antidiscrimination hommes-femmes du 10 mai 2007** et la **loi contre le négationnisme du 23 mars 1995** (Centre pour l'Egalité des Chances, 2009).

¹ Traduction libre. Texte original: « Inevitably the hate-speech debate also brings into question ideological differences in relation to the how absolute freedom of speech is, the nature of democracy and how or to what extent a balance needs to be struck between different rights, including respect for and recognition of difference and the right not to be discriminated against. » (Cammaerts, 2009)

² Philippe Moureaux était le ministre de la Justice et des Réformes institutionnelles à cette époque.

Dans le cadre de la lutte contre la cyberhaine, « l'incitation à » est un concept clé pour appliquer les quatre 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’Egalité des Chances, 2009).

Si le concept « d’incitation à » est relativement bien expliqué, il apparaît que dans les faits la distinction entre une incitation à la haine et la simple expression d’une opinion n’est pas toujours aussi limpide, comme nous l’ont rapporté plusieurs social media managers dans nos interviews. Il arrive donc régulièrement qu’en cas d’hésitation sur cette distinction les modérateurs adoptent un principe de précaution en préférant supprimer ou cacher les propos douteux.

Les limites légales qui entourent le discours de haine se limitent donc à « l’incitation à » la haine sur base des différents critères protégés énoncés ci-dessus. Dans le cadre du projet BRICKS, cette définition nous paraît trop restrictive pour analyser les études de cas sélectionnées et aborder la question de la participation en ligne. En effet, comme nous l’a expliqué François Deleu, juriste à la Cellule Cyberhate du Centre pour l’Egalité des Chances et contre le Racisme, il existe plusieurs niveaux de discours de haine –le plus ultime étant celui interdit par la loi– dont les discours stigmatisants qui renforcent les amalgames et sont blessants pour une partie de la population. Ces discours stigmatisants ne doivent pas, selon ce juriste, être combattus par voie légale mais plutôt par l’éducation (Deleu, 2015). Dans ce rapport, et en adéquation avec les objectifs du projet Bricks, nous comprenons par « discours de haine » tous les discours de haine reconnus par la loi belge, mais aussi les discours stigmatisants sur base des critères liés à la race, l’origine, la naissance, la conviction religieuse ou philosophique et la langue (nous ne prenons donc pas en compte les discriminations liées au genre ou au handicap).

Responsabilité juridique du média en cas de discours de haine

François Deleu, juriste au Centre pour l’égalité des chances, explique que les règles de responsabilité juridique par rapport au contenu seront différentes selon que le média est considéré comme hébergeur ou éditeur. En effet, à partir du moment où 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. Tandis que 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 une majorité des médias que nous avons rencontrés ont choisi la modération a posteriori, comme nous le verrons plus loin.

Il faut préciser tout de même qu’un arrêt prononcé par la Cour européenne des Droits de l’Homme, l’arrêt Delfi, va à contre-courant de cette règle qui minimise la responsabilité de l’hébergeur. La Cour européenne semble en effet considérer que les médias qui hébergent des contenus doivent tout mettre en œuvre pour éviter et prévenir les discours de haine sur leurs plateformes. Cette position amène les médias à prendre plus de responsabilité

que ce qu'ils ne prennent actuellement en tant qu'hébergeur. Cet avis va à l'encontre de la règle qui s'applique au cas spécial des hébergeurs en matière de responsabilité (directives e-commerce) : il y a donc une divergence entre la Cour de justice de l'Union européenne et le Cour européenne des Droits de l'Homme. Ces deux règles étant contradictoires, la loi reste ambiguë à ce propos : les juges peuvent donc choisir la voie qu'ils veulent prendre, 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 remarque François Deleu, l'arrivée extrêmement rapide d'Internet et des nouveaux médias n'a pas permis à l'arsenal législatif de se développer pour faire face à ce genre de situation, il estime donc qu'il faudra que la Cour européenne de justice apporte des éclaircissements concernant cette ambiguïté législative.

Description des médias belges analysés

Afin de mieux situer notre analyse de la participation en ligne dans la presse d'information en ligne en Belgique francophone, nous présentons un bref panorama des différents médias qui ont été sélectionnés pour nos études de cas ou qui ont répondu à nos demandes d'interview. A la base de notre investigation figurent les sites de presse en ligne, les modes de participation qu'ils proposent aux lecteurs et les processus de modération qu'ils mettent en place. En vue de permettre une synthèse européenne de ces analyses, le corpus de base devait être identique pour chaque partenaire du projet Bricks à savoir sélectionner un média pour chacun des critères suivants :

Critères	Choix
La version en ligne d'un journal national	Le Vif
Un journal en ligne à un niveau national, exclusivement sur le web et sans version papier	/
Un journal en ligne qui a expérimenté de nouvelles formes d'interaction avec ses lecteurs	Le Soir (le 11h02)
Un journal en ligne populaire, avec des informations légères	Sud Presse
Un journal en ligne local, fort suivi sur un territoire particulier	La dernière Heure

Deux précisions relatives à ces critères sont à apporter dans le cadre de notre contexte. Tout d'abord, vu la communautarisation des secteurs de la culture et de l'information en Belgique, nous restreignons cette analyse au niveau francophone de la Belgique à savoir la Fédération Wallonie-Bruxelles, et non au niveau national. Ensuite, vu l'inexistence en Fédération Wallonie Bruxelles d'un journal généraliste de suffisamment d'envergure développé uniquement dans sa version en ligne, nous n'avons pu combler le deuxième critère. Au final, les études de cas (cfr chapitre suivant) sont issus de quatre médias francophones : le Vif, le Soir, Sud presse, et la Dernière Heure.

Cependant, en vue d'embrasser l'entièreté du contexte des médias francophones et d'enrichir notre analyse de réflexions plus larges, nous avons pris la liberté de mener des interviews avec davantage de médias francophones, y compris audiovisuels :

- ✓ Le Soir (quotidien)
- ✓ La Dernière Heure – Les Sports (quotidien)
- ✓ Le Vif (Hebdomadaire)
- ✓ Sud Presse (quotidien)
- ✓ La Libre (quotidien)
- ✓ RTBF info - Radio Télévision Belgique Francophone (Audiovisuel)
- ✓ RTL info – Radio Télévision Luxembourgeoise³ (Audiovisuel)

A 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 *Annexe 1 – Liste des personnes interviewées*). Dans les pages qui suivent, nous faisons une brève présentation de chaque média, de sa ligne

³ 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.

éditoriale, de sa politique de modération et des possibilités d'interaction qu'il propose. Ces informations sont principalement tirées de nos entrevues. 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 groupes de presse et médias audiovisuels

En Belgique, les quotidiens francophones appartiennent à trois grands groupes de presse. Premièrement, le groupe Rossel, qui détient plus de la moitié du tirage des quotidiens francophones et parmi lesquels on retrouve notamment *Le Soir*, *l'Echo* (via Mediafin), *Sud Presse* et *Metro* (via Mass Transit Media). Ensuite, le groupe Corelio, un groupe de presse flamand qui détient différents titres de quotidiens belges (principalement flamands) et qui, depuis 1999 est propriétaire du quotidien francophone *L'Avenir*. Et 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.

Le groupe Roularta Media est un autre grand groupe de presse en Belgique qui 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, on retrouve notamment le site d'information RTBFinfo 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 RTLinfo 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).

Le Soir – www.lesoir.be

Le Soir est un quotidien généraliste qui couvre autant l'actualité nationale qu'internationale. « Il s'intéresse généralement en premier lieu à la politique intérieure et aux faits de société » (Culture&Santé asbl, 2010, pp. 8, Fiche *Le Soir*) et est plutôt porté sur l'analyse en s'orientant vers le « sérieux », destiné à un large public (Gevers, 2003). *Le soir* est décrit par ses rédacteurs comme un journal indépendant et progressiste.

Quant à la participation, la réaction aux articles sur le site de *Le Soir* se réalise en se connectant avec un compte Facebook. Ils postent régulièrement des articles sur leur page Facebook en évitant certains sujets sensibles. Ils utilisent également Twitter. *Lesoir.be* possède aussi un onglet « Débats » sur son site qui offre deux fonctionnalités de participation originales. Premièrement, la « Carte blanche » qui est équivalente à la page « Opinions » de *Lalibre.be*, dans laquelle une personne ayant autorité dans un domaine peut s'exprimer sur un sujet. Les « Cartes blanches » sont publiées une fois par jour, la participation est donc moins spontanée. Deuxièmement, le « 11h02 » qui est un *chat* ouvert chaque jour de la semaine (hors week-end) à partir de 11h02 sur un sujet donné. Les internautes peuvent durant une demi-heure poser leurs questions à un invité, expert du sujet, auxquelles celui-ci répond en direct vidéo. Un article et la vidéo des échanges sont ensuite publiés. Nous n'avons pu rencontrer personne de *Lesoir.be* et n'avons donc pas pu recueillir leur opinion concernant la modération et la participation en ligne. Nous pouvons cependant citer Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'Association des Journalistes Professionnels, qui décrivait en 2011 le système de modération de *Lesoir.be* comme un système « où les modérateurs se relayent de 6h30 à minuit et peuvent suspendre un

indésirable pour des périodes variables [...] et où les articles sur l'immigration, Israël, le Congo et les faits divers sont d'office sans forum » (Dumont, Forum en ligne: tableau noir et mesures claires, 2011).

- *Etude de cas sélectionnée au sein des pages Lesoir.be : « L'Etat islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie. », 19 février 2015.*

La Dernière Heure – Les Sports – www.dhnet.be

La Dernière Heure est un quotidien axé sur les informations principalement nationales et régionales. La Dernière Heure privilégie généralement les informations relatives aux sports et aux faits divers en mettant en avant les aspects plus spectaculaires d'un événement. Parmi les onglets principaux du site web, on peut notamment retrouver un onglet « Buzz » ou « Lifestyle/People » ou « BetFIRST », un service qui offre la possibilité de parier sur les matchs de différents sports, l'information n'est donc pas l'unique service proposé par la Dernière Heure. Ce journal pourrait être qualifié de sensationnaliste : « dans les pages du journal, il y a peu de place pour la mise en perspective et la réflexion de fond. Les titres sont accrocheurs, tantôt interpellant directement le lecteur, tantôt schématisant l'information ou la présentant de manière alarmiste » (Culture&Santé asbl, 2010, pp. 4, Fiche la DH).



Dans le cadre d'un article sur le burn-out des adolescents, la rédaction recherche des témoignages. Vous avez moins de 18 ans et vous avez déjà craqué à cause d'une trop grande pression de votre entourage ? Votre enfant est dans une situation d'épuisement en raison d'un trop grand stress ? Votre témoignage nous intéresse. Vous pouvez laisser votre numéro de téléphone en message privé. Un journaliste vous contactera. Merci !

La Dernière Heure offre à ses lecteurs trois possibilités d'interactions: la possibilité de commenter les articles sur le site en s'inscrivant via son compte Facebook, une page Facebook où des articles postés régulièrement peuvent être commentés ainsi qu'un compte Twitter. Il semblerait que la rédaction utilise régulièrement les réseaux sociaux pour trouver des témoins à interviewer pour leurs sujets d'article (voir image ci-contre).

Nous n'avons pas obtenu d'accord de la part de la rédaction pour la réalisation d'une interview. Nous n'avons donc pas pu recueillir leur opinion concernant la modération et la participation en ligne.

- *Etude 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.*

Le Vif/L'Express – rencontre avec Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint de www.levif.be

Le Vif est un hebdomadaire qui est défini comme « centre-gauche, sans être partisan » (Lovens, 2003). « Le Vif/L'Express parie sur une vraie valeur ajoutée journalistique et sur l'investigation » (Roularta, 2008). Il publie régulièrement des enquêtes sur des sujets politiques, sociaux ou économiques. Le site du Vif laisse également une place aux opinions diverses en donnant régulièrement une carte blanche à des politiques, des représentants de la société civile (syndicats, associations, ONG...) ou des universitaires afin qu'ils puissent exprimer leur point de vue sur une actualité ou un phénomène de société.

Le site du Vif l'Express propose deux types d'interaction. D'abord les commentaires sur le site de presse où les gens doivent s'inscrire sur le site avec une série d'informations personnelles. Leur but étant d'éviter que les gens ne se connectent avec des faux profils ou de façon anonyme. La deuxième interaction possible consiste à laisser des commentaires sur les pages Facebook du Vif ou des tweets sur leur compte Twitter.

Pour discuter de la modération sur le site web du Vif ainsi que sur les réseaux sociaux, nous avons rencontré Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint de Levif.be. Celui-ci explique que le système de modération des commentaires sur le site web du Vif se fait a posteriori grâce à un système d'alerte que les lecteurs peuvent

actionner en cliquant sur un bouton « Inconvenant », s'ils estiment qu'un commentaire dépasse les limites. Cette alerte arrive dans la boîte email de tous les journalistes du Vif et c'est alors le premier qui l'aperçoit qui va vérifier si le commentaire doit être supprimé. Les journalistes du Vif ont tous reçu une formation du Conseil de Déontologie Journalistique (CDJ) à propos de la modération. Il remarque que les jeunes journalistes ont plus souvent des hésitations quant à savoir si un commentaire doit être supprimé ou pas, alors que les journalistes plus anciens vont modérer de façon plus rapide. Selon lui, pour 95% des commentaires, il n'y a pas de doutes sur la nécessité de les supprimer. Ce ne sont que 5% des commentaires qui peuvent poser question au niveau de la liberté d'expression. Vincent Genot reconnaît en effet que, parfois, un commentaire peut être plus problématique au vu de son contenu et qu'il est difficile de dire si la frontière de l'inacceptable est franchie car c'est une question d'interprétation, ils en débattent alors entre rédacteurs. Le Vif a comme politique de ne jamais expliquer aux utilisateurs pourquoi leur commentaire a été supprimé, car ils considèrent que c'est une perte de temps et que dans la grande majorité des cas, il n'est pas utile de faire preuve de pédagogie envers le commentateur au vu des propos utilisés.

Tout au long de notre interview, Vincent Genot s'est montré assez pessimiste sur la participation des lecteurs dans la presse en ligne qui, de son point de vue, n'a aucun intérêt. Il pense en effet que la seule interaction qui amène des échanges plus cordiaux, et permet parfois d'enrichir les articles se fait par email, mais que les commentaires dans leur forme actuelle sont rarement utiles. La principale raison d'offrir la possibilité de commenter le site ou les réseaux sociaux est commerciale. En effet, l'interaction permet d'engendrer plus de trafic et de « clics » qu'ils peuvent ensuite rentabiliser grâce aux publicités.

Cette vision plutôt pessimiste quant à la participation en ligne des lecteurs, se ressent dans la façon de présenter les commentaires sur le site du Vif. En effet, les commentaires sous les articles n'y sont jamais directement visibles : il faut cliquer sur le bouton « Réactions » pour les voir apparaître... tout en bas de la page. Pour commenter les articles, les internautes doivent se créer un compte sur le site et lire le règlement des commentaires qui reprend les règles habituelles des forums, c'est à dire les limites légales ainsi que certaines précisions concernant la courtoisie, la construction des commentaires, les attaques personnelles ou encore la promotion de produits commerciaux ou d'autres sites internet.

En ce qui concerne Facebook, Vincent Genot remarque que le réseau social offre peu d'outils pour la modération et précise qu'il a déjà écrit aux responsables de Facebook Belgique pour voir s'il était possible d'avoir des outils supplémentaires. Sa demande est malheureusement restée sans réponse. Le seul outil qui les aide à modérer sur Facebook est donc une liste de mots interdits. Lorsque ces mots se retrouvent dans des commentaires, ils sont alertés et peuvent vérifier si le commentaire est problématique ou pas. Les internautes peuvent également signaler les commentaires problématiques par message privé. Ils n'ont pas d'autres moyens de modération sur Facebook.

Comme beaucoup d'autres rédactions, ils désactivent parfois les commentaires sur leur site pour certains sujets, comme par exemple l'homosexualité, le conflit israélo-palestinien, l'Islam car il y a des groupes de pression qui viennent régulièrement commenter de façon négative et raciste ce genre d'article. Il souligne également que ce sont souvent les mêmes personnes qui réagissent sur les sites de presse et qui donnent une image biaisée des internautes et de la population belge en général. Vincent Genot explique que Le Vif reçoit régulièrement des menaces de poursuites et des plaintes de certaines associations concernant des propos tenus dans des articles et/ou dans les commentaires sous les articles et considérés comme injurieux par le plaignant. Pour Vincent Genot, ces associations pourraient être un soutien utile dans la lutte contre les commentaires haineux si elles communiquaient autrement. En effet, la plupart du temps, il regrette que les associations interviennent en menaçant de procès si la rédaction ne réagit pas dans l'heure, alors qu'un mail cordial suffirait et serait plus encourageant. Enfin, Vincent Genot explique que les journalistes ne reçoivent pas de directive pour le traitement des sujets sensibles puisqu'il pense que cela n'influence de toute façon pas les commentaires haineux potentiels.

Il remarque d'ailleurs que les billets d'humeurs et les articles d'opinions causent moins de dérapages que les autres. Selon lui, c'est probablement parce que ce genre d'articles attire un public plus averti, plus mature, qui a envie de dialoguer de manière constructive sur un sujet, de réellement débattre et de confronter son opinion dans le respect.

- *Etude de cas sélectionnée au sein des pages levif.be: « L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge», 19 février 2015.*

SudPresse – Rencontre avec Joël Tricart, animateur de communauté de www.sudinfo.be

SudPresse est un quotidien généraliste régional qui est spécialisé dans l'information de proximité. Sur leur site web, l'actualité est déclinée par région et passe en revue les faits et événements des zones géographiques concernées. L'actualité nationale et internationale côtoie l'actualité régionale et peut être entrevue à travers les réactions d'acteurs locaux. En plus des informations politiques, sociales, économiques ou culturelles, on retrouve principalement dans les articles des reportages sur des faits divers, des événements socioculturels, des projets locaux, l'activité économique régionale, des personnalités locales, des personnages insolites, des situations extraordinaires, mais aussi l'information sportive et l'actualité de célébrités. Le site Sudinfo.be regroupe les informations des différentes déclinaisons régionales des journaux du groupe SudPresse : La Meuse (pour Liège, Verviers, Luxembourg, la Basse-Meuse et Namur), La Nouvelle Gazette (pour Charleroi et la Sambre-Meuse), La Province (pour Mons), Nord Eclair (pour Mouscron et Tournai) et La Capitale (pour Bruxelles et le Brabant Wallon). Le style rédactionnel de SudPresse est incisif et percutant. Dans le but de rendre les textes plus vivants et proches du lectorat, la parole est souvent laissée aux protagonistes ou aux témoins lambda de l'actualité. Pour quasiment chaque article, un avant-titre précise la localité de l'actualité, qui est relatée en quelques courts paragraphes. (Culture&Santé asbl, 2010).

Les possibilités d'interaction offertes par le site Sudinfo.be sont assez basiques : les lecteurs peuvent commenter les articles sur le site via leur compte Facebook, sur la page Facebook du média et interagir sur Instagram ou via Twitter (bien que ce dernier semble peu utilisé par les internautes). Sur Sudinfo.be et sa page Facebook, tous les articles peuvent être commentés, quel que soit le sujet, et ce dès la première seconde où ils sont publiés, contrairement à d'autres médias qui suppriment la possibilité de commenter certains articles dont les sujets sont sensibles. Joël Tricart, animateur de communauté chez SudPresse, considère ce choix de laisser les commentaires ouverts « assez courageux ». Pour lui il ne doit pas y avoir de sujets tabous. Il trouve que si un média s'exprime sur un sujet, il doit pouvoir laisser la possibilité à ses lecteurs de s'y exprimer également. La possibilité de commenter les articles sur leur site est cependant fermée après un certain temps, ce qui fait partie de leur système de modération.

Pour Joël Tricart, les médias doivent être sur les réseaux sociaux afin de faire augmenter leur volume de lecteurs. En effet, il ne cache pas que le nombre de visites sur le site a extrêmement augmenté grâce à Facebook et aux autres réseaux sociaux. Le journal reste une entreprise qui doit vendre son produit et augmenter son nombre de lecteurs, notamment sur le site qui est sponsorisé en partie par la publicité. Même si, précise-t-il, cette adaptation aux envies des lecteurs ne doit pas se faire à n'importe quel prix.

Le travail de Joël Tricart consiste d'abord à animer les réseaux sociaux de SudPresse en organisant des jeux-concours, en interpellant les internautes et en répondant à leurs questions. Il doit également prendre le pouls des lecteurs face à un sujet, en regardant le nombre de visites et la teneur des commentaires pour ensuite faire remonter le ressenti des lecteurs à la rédaction. Il interpelle régulièrement les rédacteurs en chef et les journalistes lorsque des informations complémentaires sont apportées par les lecteurs ou pour donner un avis sur l'intérêt du public autour d'un thème en fonction du nombre de commentaires reçus. La publication des liens vers les articles est prise en charge par les journalistes web. En ce qui concerne la modération, chaque journaliste doit

garder à l'œil les articles qu'ils ont écrits et s'ils sentent que les commentaires commencent à dérapier, ils font appel à Joël Tricart ou à leur chef d'édition qui a aussi la possibilité de modérer les commentaires. La modération n'est donc pas la tâche principale de l'animateur de communauté.

Joël Tricart, sans prôner l'anarchie, considère qu'une communauté peut s'autogérer. Cette conception de la gestion sociale des communautés en ligne le guide dans son accompagnement des commentaires : il se contente de supprimer ceux qui sont explicitement illégaux –bien qu'il admette que ce tri soit très subjectif– mais laisse les lecteurs s'exprimer librement, même si leurs commentaires peuvent parfois paraître douteux. Il fait en effet la différence entre ce qu'il appelle les commentaires « borderlines » et les commentaires « illégaux ». Selon lui, le commentaire « borderline » vient d'une personne qui exprime simplement un certain ras-le-bol sans être foncièrement raciste et peut donc être laissé apparent. Il donne l'exemple d'une personne qui commenterait « Encore un arabe » en dessous d'un article parlant d'un fait commis par une personne au nom à consonance maghrébine: pour lui ce genre de personne n'est pas foncièrement raciste, elle commente l'article puis va passer à tout autre chose sans que cela n'aille plus loin. Ces commentaires se situent parfois à la limite de ce qui est autorisé par la loi et sont la plupart du temps issus d'un ras-le-bol qui découle de la vie quotidienne ou d'une simple bêtise/méconnaissance. Il ne les considère donc pas comme illégaux. Selon Joël Tricart, il est plus intelligent de parler avec les lecteurs qui publient ces commentaires « borderlines », pour leur expliquer objectivement la réalité des choses, plutôt que de supprimer leurs commentaires : « Ils ne vous croiront probablement pas, ils resteront peut-être dans leurs certitudes, mais les exclure de toutes discussions ou les bannir de nos pages serait une grave erreur et aurait l'effet inverse de ce que veulent obtenir ceux qui combattent les extrémismes » (Tricart, 2015) . Il considère que l'appel à la haine et les commentaires véritablement illégaux sont plutôt relayés par des petits groupes, des « microcosmes », qui ne représentent qu'une infime partie du lectorat et qui se baladent sur d'autres sites pour propager leur racisme. Ces commentaires-là sont souvent postés par des faux comptes Facebook qui copie-collent des messages racistes sur tous les sites de presse, il les bannit donc de la page Sudpresse. Il souligne cependant que le nombre de commentaires réellement racistes est infime par rapport au nombre de personnes ayant lu l'article. Comme il l'analyse dans un poste publié sur sa page « L'animateur de communautés de Sudpresse », sur 430.000 visiteurs uniques sur les sites de Sudpresse, il compte en moyenne 8600 commentaires, ce qui représente seulement 2% par rapport au nombre total de visiteurs. Ces commentaires pouvant être publiés par la même personne, il compte en moyenne 4 commentaires par commentateurs, ce qui fait 2150 commentateurs uniques sur 430.000 visiteurs uniques qui ne représentent au final que 0,5% de l'audience. En estimant largement que 4 commentaires sur 10 sont illégaux, il arrive à déduire qu'environ 0,2% des lecteurs de Sudpresse ont des propos réellement problématiques (Tricart, 2015).

Joël Tricart ne se considère pas comme un modérateur mais bien comme un animateur de communauté. Il part en effet du principe « que les gens sont assez grands pour se débrouiller seuls dans les commentaires et faire la part des choses entre les commentaires stupides ou pas » et qu'il n'y a pas besoin de gendarmes. Pour lui, un modérateur est quelqu'un qui a le pouvoir de dicter ce qui peut se trouver sur son site ou pas à l'aide d'une charte d'utilisation, or il considère que cela empêche les gens de s'exprimer vraiment librement. Il n'y a d'ailleurs pas de charte sur le site de Sudpresse. Pour la suppression des commentaires, Joël Tricart se réfère donc à ce que les limites légales imposent, sans être jamais plus restrictif que celles-ci. En effet, selon lui, la modération du début des années 2000, où le média estimait que certains commentaires ne pouvaient pas apparaître sur le site et où seules les meilleures interactions étaient sélectionnées, est un système complètement dépassé. Les commentaires sur Facebook ne sont plus supprimés mais simplement rendus invisibles aux autres personnes. Selon lui, quand des commentaires à la limite de la légalité sont formulés par certains internautes, il y en a toujours d'autres pour contrebalancer ce qui est dit, il y a donc un équilibre qui se crée.

Joël Tricart estime qu'essayer d'améliorer la participation des internautes et d'élever le débat est très utopiste. Ce que les gens veulent, selon lui, c'est s'exprimer et non pas forcément participer à un débat. Il donne comme

exemple les faits divers où les gens viennent simplement exprimer leurs condoléances aux victimes dans les commentaires.

- *Etudes 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 Libre – Rencontre avec Dorian de Meeus, rédacteur en chef de www.lalibre.be

La Libre est un quotidien généraliste qui traite de l'actualité nationale et internationale. Ce journal a longtemps été d'influence « catholique avant de s'ouvrir à d'autres points de vue » (Culture&Santé asbl, 2010). Depuis quelques années, *La Libre* « se positionne comme un journal de débat (...) et ouvre ses pages à des opinions diverses. Ce quotidien attache une grande importance au respect des convictions personnelles et notamment des convictions philosophiques et religieuses. [Le journal] fait confiance à la créativité et à l'initiative individuelle et défend l'économie de marché au service du développement social. Enfin, *La Libre* défend, en Belgique, le régime de la démocratie parlementaire et le fédéralisme d'union (Culture&Santé asbl, 2010). L'ouverture aux débats et aux opinions diverses se marque sur le site lalibre.be par l'onglet « Débat » qui invite le lecteur à « partager une opinion éclairée sur un sujet d'actualité ou une problématique sociétale » (Lalibre.be). Chaque jour, une des opinions reçue est publiée sur le site, parfois en une. Les personnes dont les opinions sont publiées doivent être des personnes qui ont une certaine autorité dans le domaine sur lequel elles s'expriment ou qui ont un lien avec le sujet traité. Les sujets traitant de l'actualité et bien structurés sont plus facilement choisis. Cette forme de participation est donc moins spontanée que les autres formes offertes par *La Libre* à ses lecteurs.

La Libre propose en effet trois autres formes d'interactions, similaires aux autres médias analysés : la première se trouve sur le site Lalibre.be où les lecteurs peuvent commenter les articles en se connectant via leur compte Facebook, la seconde directement sur Facebook en commentant les articles qui sont postés sur la page de Lalibre.be et la troisième via le compte Twitter de *La Libre*. Avant d'utiliser le plugin Facebook⁴ sur son site pour permettre à ses lecteurs de réagir aux articles, *La Libre* utilisait son propre système de gestion de contenu. Elle a cependant décidé de passer à Facebook en 2014 afin de faciliter l'accès aux commentaires (les utilisateurs peuvent directement utiliser leur compte Facebook sans se créer un nouveau compte), mais aussi parce que les utilisateurs qu'elle bannit de la communauté ont plus de difficultés à revenir commenter avec Facebook qu'avec leur ancien système. Petit à petit, les modérateurs de *La Libre* ont banni de la page Facebook et du site tous les comptes Facebook des utilisateurs qui ne respectaient pas la loi ou leurs règles déontologiques, ce qui a permis de diminuer les discours de haine. Lorsqu'un utilisateur est banni sur Facebook, il ne le remarque pas et peut toujours aller sur la page pour commenter mais ses commentaires sont alors rendus invisibles aux autres utilisateurs. Dorian de Meeus, rédacteur en chef de Lalibre.be, nous a expliqué que cette fonctionnalité de Facebook a énormément simplifié la tâche des modérateurs : ils n'ont plus à se justifier de la raison du bannissement comme c'était le cas avec l'ancien système de gestion de contenus où l'internaute se rendait compte de la suppression de son compte.

Sur Lalibre.be, la modération est effectuée par des jeunes journalistes qui ont reçu, comme tous les autres journalistes de la rédaction, une formation du Centre pour l'égalité des chances sur les règles à suivre en matière de modération et de discours de haine. Les règles de modération sont rappelées régulièrement quand il y a une

⁴ Le plugin Facebook est un module d'extension qui peut être intégré à un site, ce qui permet aux internautes de commenter les articles présents sur le site en utilisant leur compte Facebook.

actualité sensible comme par exemple au Proche-Orient. Selon Dorian de Meeus, il n'est pas vraiment compliqué de repérer un commentaire problématique : pour lui, dès qu'un commentaire contient une attaque contre une personne ou un groupe de personnes pour son comportement, son orientation sexuelle, son origine ou sa couleur de peau, il faut le supprimer. Lorsqu'il y a des dérapages, il suffit la plupart du temps d'envoyer un mail ou un message personnel à l'auteur du commentaire pour que la situation se calme rapidement. Il y a très rarement des poursuites en justice, et quand cela arrive, c'est souvent une association de la société civile ou une personne pour qui des propos sont inacceptables qui décide d'intenter une action en justice. Ces actions aboutissent peu souvent sur des condamnations mais plutôt sur des mises en demeure.

Dorian de Meeus s'est montré plutôt positif sur la participation en ligne des lecteurs lors de notre entrevue. En quatre ans, il observe une grande progression du niveau des commentaires sur les pages de Lalibre.be. En ayant pris des mesures drastiques, comme fermer les commentaires pour certains sujets (religion, homosexualité, étrangers) et la possibilité de bannir certains profils, il estime avoir réussi à améliorer la qualité des échanges. Dorian de Meeus explique que ses journalistes sont régulièrement accusés de censure et de museler la liberté d'expression pour ces mesures. Il considère pourtant important que les gens puissent s'exprimer et pense qu'il faut leur en donner la possibilité, même si on n'est pas d'accord avec leurs opinions, car c'est en permettant aux gens un dialogue qu'on peut doucement faire évoluer leur opinion. Il estime cependant nécessaire de bannir ceux qui ne respectent pas les limites légales, pour garder un débat sain et permettre aux autres lecteurs de s'exprimer. Le principal avantage de l'interaction avec les lecteurs pour Lalibre.be est d'avoir des réactions, parfois d'experts, vis-à-vis de certains articles, même s'il souligne également que les premières victimes des commentaires sont bien souvent les journalistes ou les rédacteurs en chef, qui sont attaqués sur ce qu'ils ont écrit. S'ils décident de garder l'option de commentaires, c'est bien parce qu'ils y ont un certain intérêt : cela permet parfois de se rendre compte que certains aspects n'ont pas été traités dans l'article, qu'il y a des erreurs ou des oublis, ce qui est enrichissant. Le principal problème est d'arriver à garder un débat constructif. Selon le rédacteur en chef de Lalibre.be, les commentaires constructifs apparaissent bien plus souvent qu'on ne le pense. Malheureusement, certains lecteurs, qui ont des choses intéressantes à dire, peuvent être découragés de participer au débat quand ils se retrouvent face à des commentaires inutilement agressifs ou peu réfléchis. Selon lui, il y a aussi une question d'image : les lecteurs n'ont pas toujours envie que leur opinion soit étalée devant tout le monde. Il est plus difficile de démêler ce qui est personnel de ce qui ne l'est pas sur Facebook et les personnes qui appartiennent à une société ou à un parti politique réfléchissent sans doute plus avant d'afficher leur opinion sur un forum public.

Pour Dorian de Meeus, les lecteurs doivent se rendre compte qu'ils peuvent amener quelque chose de réellement intéressant au débat, c'est même un enjeu d'éducation de leur faire réaliser qu'ils ont du pouvoir sur les forums : ils peuvent s'exprimer mais aussi modérer et recadrer le débat pour qu'il soit constructif, signaler les contenus abusifs. Le premier filtre, ce sont les internautes et les lecteurs, c'est aussi par eux que passe un internet où les débats sont plus constructifs et respectueux. Selon lui, « les journalistes donnent l'info, mais ce sont les lecteurs qui la gèrent », notamment via les fonctions de partage.

L'Avenir - rencontre avec Thierry Dupiereux, éditeur en chef de www.lavenir.net et Yves Raisiere, chef du service des informations nationales de Lavenir.net

L'Avenir est un quotidien généraliste régional bien qu'il consacre souvent ses premières pages à l'actualité nationale. Le journal traite les événements en misant sur la proximité, notamment en se focalisant souvent sur les impacts régionaux d'une actualité nationale, mais également sur la qualité. Faits divers, projets locaux, politique locale, sports et divertissements constituent l'essentiel de la publication. L'actualité internationale est peu présente. La visée du journal est d'être au plus proche des réalités et des préoccupations quotidiennes de son lectorat. L'évêché de Namur était actionnaire du journal jusqu'en 2007. Aujourd'hui, même si le journal s'affirme

indépendant, il demeure dans sa ligne éditoriale plutôt conservateur. (Culture&Santé asbl, 2010, pp. 6, Fiche L'Avenir).

Contrairement à d'autres médias, Lavenir.net gère les commentaires sous les articles de son site directement via un système de gestion de contenus (CMS) qui est propre à son site et non via un plugin Facebook, ce qui offre une plus grande mainmise aux modérateurs. Lorsqu'ils décident d'ouvrir les commentaires sous les articles, la modération se fait à posteriori, mais Thierry Dupiereux, rédacteur en chef de Lavenir.net, nous explique qu'ils ouvrent finalement assez peu leurs articles aux commentaires parce qu'ils savent que certains sujets entraînent systématiquement des dérapages. Ils ont donc décidé de ne pas permettre aux utilisateurs de commenter les articles dont les sujets sont problématiques comme l'immigration, les querelles communautaires, les faits divers, le foot (notamment les affrontements entre clubs), etc. Il leur arrive cependant de laisser la possibilité aux lecteurs de commenter certains de ces sujets, mais en surveillant de très près l'article en question avec la présence d'un modérateur. Leur gestionnaire de communauté travaille autant sur les commentaires sur leur site que sur les réseaux sociaux, il ne peut donc pas être en permanence sur le site. Thierry Dupiereux précise que ce gestionnaire de communauté a été engagé suite à la crise gouvernementale de 2010-2011 qui a entraîné un niveau d'insultes et de discours de haine entre wallons et flamands devenu intolérable sur leur page, avec des discours très violents et extrémistes. Ils ont maintenant deux personnes qui occupent cette fonction.

Selon lui, les commentaires sur le site sont très intéressants même quand il y a des dérapages car cela leur permet de cibler la méconnaissance des lecteurs sur certaines matières. Il cite en exemple l'actualité autour des réfugiés syriens qui arrivent en Belgique, pour laquelle ils reçoivent pas mal de courriers et d'e-mails, une autre forme de participation plus constructive selon eux. Les inexactitudes véhiculées par les internautes dans ces messages sont intéressantes à cerner et peuvent donner des idées de sujets d'articles. Thierry Dupiereux considère en effet que les médias ont un rôle d'information mais aussi d'éducation vis-à-vis de leurs lecteurs. Lorsqu'un sujet est sensible auprès des lecteurs ou mal compris, les journalistes de L'Avenir vont d'ailleurs être attentifs à l'emploi des mots comme « migrants » ou « réfugiés » ou sur les photos à utiliser pour illustrer leurs articles. Ils évitent par exemple de montrer des vidéos ou photos de Daesh pour ne pas participer à leur propagande, ou encore par rapport aux problématiques sur le port du voile, ils font attention à ne pas choisir une photo avec une burqa.

Thierry Dupiereux explique que lorsqu'il est arrivé comme rédacteur en chef en 2006, les commentaires existaient déjà mais que les journalistes prenaient très mal les critiques qui étaient formulées contre leur travail et étaient même parfois très ébranlés. Ils n'étaient pas habitués à cette confrontation directe avec leur lecteur, puisque jusque-là, le rédacteur en chef faisait office de tampon entre les deux partis.

Au fil du temps, ils se sont rendu compte que certains articles ne pouvaient être ouverts à l'interaction. Certains internautes ont cependant trouvé la parade aux articles fermés aux commentaires, en déplaçant la conversation concernant un article vers un autre article où les commentaires sont ouverts. Les internautes crient régulièrement à la censure lorsqu'un forum est fermé. La modération des commentaires haineux et illégaux est également perçue comme de la censure. Le bouton « Signaler un abus » est utilisé tous les jours pour dénoncer des propos racistes ou haineux.

Thierry Dupiereux précise d'ailleurs qu'il n'est pas toujours évident de déterminer à partir de quel moment un propos est xénophobe ou pas. Ils ont certaines limites en interne qui sont au-dessus de la limite légale : par exemple ils ne tolèrent pas le manque de courtoisie et les insultes sur leurs forums. Si des commentaires sont vraiment trop extrêmes (par exemple des menaces), ils préviennent la police.

Enfin, Thierry Dupiereux note que le premier commentaire posté par les internautes sur le site influence énormément le reste de la conversation. Si le premier commentaire est bien construit, le débat qui suit sera plus

intéressant, surtout lorsque « le modérateur est présent pour remettre l'église au milieu du village de temps en temps ». Le modérateur s'implique donc dans les débats sur Facebook et sur le site et recadre le débat quand c'est nécessaire. Yves Raisiere, chef du service des informations nationales, raconte comment ils ont publié une « édition citoyenne » à deux reprises dans leur journal suite à deux événements qui avaient amenés de nombreuses réactions chez leurs lecteurs: lors de la crise gouvernementale de 2010-2011 et en février 2015 suite à la décision du gouvernement de supprimer les allocations de chômage illimitées. Ces éditions citoyennes ont été construites autour des commentaires et des opinions des lecteurs de Lavenir.net qui réagissaient aux articles et aux débats proposés pendant toute une semaine sur le même sujet mais avec des angles d'attaques différents. Cette expérience positive a permis de valoriser les commentaires des lecteurs ainsi que d'en améliorer la qualité⁵. La rédaction de Lavenir.net, bien qu'elle soit assez restrictive sur les commentaires publiés sur son site, aspire à construire des espaces de partage encadrés qui permettent des échanges réellement constructifs avec leurs lecteurs, comme ils l'ont déjà fait pour leurs éditions citoyennes. Malheureusement ce type de travail demande beaucoup d'énergie et n'est pas adaptée à tous les sujets. Ils restent donc en questionnement sur la façon dont ils pourraient augmenter la qualité de leurs interactions avec leurs lecteurs.

RTBF info – rencontre avec Aline De Volder, social editor de www.rtbf.be

La RTBF est une entreprise publique autonome qui propose une offre en télévision, radio et internet. Le site RTBF Info qui y est relié, est un site d'information généraliste mettant l'accent sur l'information aussi bien nationale qu'internationale, la culture et le sport. Étant une entreprise publique, la RTBF s'attache à défendre les valeurs démocratiques en proposant des analyses plus profondes et évite les prises de parti politiques. Aline De Volder, que nous avons rencontrée, est responsable de la publication de l'information sur les réseaux sociaux (social editor) depuis 2012, elle s'occupe d'animer la page Facebook et le compte Twitter de RTBF info. Elle supervise également les pages d'émissions d'informations télévisées (7 à la une, Question à la une, le 15 minutes, l'info trafic et la météo) sans les animer mais plutôt en donnant des conseils aux animateurs de ces pages et en les supervisant. Sur les pages de RTBF info, ses tâches principales sont la publication des informations ainsi que la modération. La modération sur la page info est plus importante que sur les autres pages de la RTBF qui suscitent moins d'interactions.

La possibilité d'interaction proposée par RTBF info passe principalement par leur page Facebook. En effet, bien qu'il soit possible de commenter sur le site de RTBF info, les commentaires sont la plupart du temps fermés car la modération s'y fait a priori et qu'il y a un manque de moyen pour gérer ces interactions. Les internautes qui veulent commenter des articles doivent donc se rendre sur Facebook, tout en sachant que les articles du site n'y sont pas tous publiés. Les utilisateurs commentent plus facilement sur Facebook parce que d'une part, ils s'y informent plus, et d'autre part ils s'y sentent plus anonymes. Depuis juin 2015, les utilisateurs commentent sur le site au départ de leur profil Facebook, mais le déplacement des commentaires des internautes semble clairement s'être fait sur les réseaux sociaux, surtout que les articles du site sont assez rarement ouverts à commentaires. Sur la page Facebook RTBF info, Aline De Volder essaie de poster les publications qui fonctionnent généralement sur les réseaux sociaux comme les articles insolites avec des vidéos, mais elle tient cependant à garder la ligne éditoriale générale de la RTBF, qui est un service public, elle alterne donc les publications plus légères avec des articles de fond, plus sérieux. Parmi les personnes qui commentent la page RTBF info, elles distinguent deux catégories : ceux qui ont tendance à poster des commentaires agressifs et ceux qui viennent modérer les commentaires des premiers. Ces derniers prennent finalement un rôle « d'ambassadeur modérateur » et soutiennent leur travail. Elle remarque que ce sont toujours les mêmes personnes qui prennent les mêmes rôles et que parfois cela ressemble à un jeu entre ces internautes. Lorsque des commentaires plus limites sont postés mais qu'ils sont par après contrebalancés par d'autres commentaires,

⁵ Nous en reparlerons dans le chapitre A *propos de la possibilité d'interaction dans la presse en ligne et de son impact sur le métier de journaliste*

elle laisse les commentaires *bordelines* apparents (mais pas ceux qui dépassent les limites légales) parce qu'elle considère qu'il y a un certain équilibre et une somme de nuances.

Selon Aline De Volder, il est assez rare que les commentaires sur Facebook amènent des contributions réellement positives et intéressantes pour la RTBF. Elle regrette d'avoir dû fermer les messages directs sur la page, faute de ressources humaines car, par ces messages privés, arrivaient beaucoup d'informations intéressantes : idées de sujet, alertes sur certains événements, etc. Pour elles, les commentaires n'amènent pas vraiment de choses intéressantes mais permettent simplement au public de participer et de discuter : « c'est dans l'air du temps, on ne peut pas passer à côté » (De Volder, 2015). Aline De Volder remarque également que l'arrivée des réseaux sociaux, a rendu les articles un petit peu plus provocateurs dans leurs titres pour qu'ils suscitent des discussions. Elle nuance cependant en disant que de tous temps, les journaux d'informations ont utilisés des titres accrocheurs pour attirer leurs lecteurs. Sur Facebook, il y a tellement d'informations qui circulent que si ses publications n'ont pas la photo ou le titre qui accroche le lecteur, elles passent au travers de ce que les gens regardent : « Il faut capter le temps d'attention des gens maintenant » (De Volder, 2015). Aline De Volder ne cache d'ailleurs pas avoir des objectifs à atteindre en termes de clics pour les publicitaires⁶.

Elle considère que la modération sur le site de la RTBF est assez présente et souligne que contrairement à d'autres sites, leur charte de modération se trouve également sur leur page Facebook, dans l'onglet « à propos ». Elle renvoie les internautes vers cette charte lorsqu'ils l'accusent de censure à la liberté d'expression, mais ça arrive rarement car souvent elle cache les commentaires problématiques sans que son auteur ne s'en aperçoive⁷. Ce n'est que lorsqu'elle considère que les commentaires sont illégaux, qu'elle choisit de les supprimer, voire de bannir la personne de la page. Lorsqu'il s'agit d'insultes ou de messages agressifs comme « Qu'il retourne tous dans leur pays ces migrants », elle préfère les cacher. Si par contre la personne formule son commentaire en disant « Je trouve qu'ils devraient tous retourner dans leur pays », elle le laissera apparent parce que cela rejoint plutôt une opinion qu'une incitation. En ce qui concerne la liberté d'expression, elle trouve qu'il est parfois difficile de laisser les gens s'exprimer sur certains sujets (comme l'immigration), parce que les commentaires deviennent rapidement haineux. Aline De Volder considère cependant qu'il est important de pouvoir les laisser parler de ces sujets qui sont des enjeux de société, même si elle aimerait que les lecteurs prennent plus de distance par rapport aux préjugés et aux stéréotypes. Elle ne peut pas bannir ni supprimer les commentaires des gens qui propagent des stéréotypes et des préjugés –c'est leur droit – mais il faudrait qu'il y ait quelqu'un qui puisse contextualiser et avancer des informations factuelles pour les contrer. Elle n'a pas le temps de remplir ce rôle, qui n'est d'ailleurs pas le sien, mais elle remarque que souvent d'autres commentateurs s'en occupent et que l'un dans l'autre, il y a un certain équilibre.

Elle estime qu'il est très difficile d'avoir un réel débat avec les internautes sur Facebook. Elle explique par exemple que la RTBF a réalisé une expérience dans une de ses émissions sur le thème « Les réfugiés et nous » où ils demandaient aux gens d'envoyer les questions qu'ils se posaient sur les réfugiés. Ils ont isolés une trentaine de questions auxquels ils ont essayé de répondre par des articles. Pendant l'émission, ils ont mis en place plusieurs outils d'interaction : un *chat* sur le site de la RTBF avec trois experts présents pour répondre aux internautes et la page Facebook où les lecteurs pouvaient également poser des questions. Elle ne pense pas que cela permette d'engager une véritable discussion et un véritable débat parce que les gens trouvent que les réponses apportées à leurs questions sont insuffisantes : « Et si on rentre vraiment dans une discussion avec les gens, on n'en sort pas, parce qu'une grande partie de ces gens sont persuadés qu'on leur ment et qu'on leur en

⁶ Nous en reparlerons dans le chapitre *À propos de la possibilité d'interaction dans la presse en ligne et de son impact sur le métier de journaliste*.

⁷ Nous parlons de cette fonctionnalité de Facebook à plusieurs reprises dans notre rapport et notamment dans le chapitre *À propos de l'usage des réseaux sociaux (Facebook) par les sites de presse*.

veut » (De Volder, 2015). Elle ne pense d'ailleurs pas que ce soit une bonne idée d'essayer de débattre dans les commentaires, même s'il arrive souvent que les modérateurs recentrent le débat, surtout lorsqu'ils sentent que les gens n'ont pas lu l'article. Ils interviennent alors pour conseiller aux gens de lire l'article avant de donner leur avis.

RTL info – rencontre avec Fabrice Cecchi, rédacteur en chef de www.rtlinfo.be

RTL est un groupe médiatique qui propose une offre en télévision, radio et internet. Le site RTLInfo.be est un site d'information généraliste qui se veut proche des gens. Le site publie notamment des témoignages et des histoires locales au plus près des préoccupations de son lectorat. Il propose également les reportages des journaux télévisés de la chaîne et favorise des informations plus légères via un onglet « people & buzz ».

Le site RTLInfo.be permet à ses utilisateurs d'interagir via quatre canaux : sous les articles sur le site du média, via la page « Alertez-nous » qui se trouve également sur leur site web, sur leur page Facebook ou sur leur page Twitter. Fabrice Cecchi, rédacteur en chef de RTLInfo.be depuis 2007, raconte que jusqu'en 2010-2011, les utilisateurs pouvaient réagir de manière anonyme sous les articles du site, ce qui engendrait de 1500 à 2000 commentaires par jour. Un grand nombre n'était pas publié puisque RTLInfo.be est l'un des seuls médias d'information en ligne que nous avons rencontré à pratiquer la modération a priori sur son site. La modération a priori signifie que les commentaires sont lus et approuvés par un modérateur avant d'être publiés. Ce système est devenu ingérable pour le modérateur du site et ils ont donc décidé d'obliger les utilisateurs à se créer un compte RTL avec une adresse email et leur nom afin de limiter le nombre de commentaires. Le nombre de commentaires est maintenant descendu autour des 700-800 commentaires par jour et ce sont souvent les mêmes personnes qui réagissent aux articles. La modération sur le site se fait toujours a priori mais n'est plus du ressort d'un seul modérateur: les journalistes se chargent de la modération à tour de rôle et

vont publier les commentaires qui respectent les conditions d'utilisations du forum toutes les 2 à 3 heures. Les journalistes n'ont pas reçu de formation spécifique pour ce type de tâche, si ce n'est du coaching interne et des outils tels que la charte d'utilisation. Tous les journalistes suivent la charte d'utilisation pour modérer et même si les sensibilités sont bien sûr différentes d'un journaliste à l'autre, les « vraies limites comme la xénophobie ou le racisme » semblent claires (Cecchi, 2015). Fabrice Cecchi estime qu'obliger les gens à s'identifier a permis de diminuer légèrement le nombre de commentaires inacceptables, même si actuellement, 20 à 30% des commentaires ne sont pas publiés sur leur site. Ils sont cependant en pleine réflexion sur la pertinence de garder ce mode d'inscription pour commenter sur le site, car ce sont toujours les mêmes personnes, « le noyau dur », qui utilisent cette fonction et postent des commentaires souvent très négatifs et peu pertinents.

Depuis le mois de novembre 2015, il est également possible de choisir de commenter les articles sur le site de RTL en s'inscrivant via son compte Facebook. Là aussi, les commentaires sont modérés a priori. Les commentaires qui ne sont pas autorisés par le modérateur sont uniquement vus par l'auteur du commentaire et restent donc invisibles pour les autres lecteurs. Les lecteurs peuvent donc choisir sur le site de lire les commentaires publiés avec un compte RTL ou un compte Facebook (voir image ci-contre), ce qui est assez inhabituel.

La page Facebook de RTLInfo.be est le medium qui engendre le plus d'interactions: un article y est posté toutes les heures et ils y récoltent entre 2000 et 4000 commentaires par jour. Facebook ne permet que la modération à posteriori, bien qu'ils aient essayé, à l'instar du Vif, de demander à Facebook plus de moyens pour la modération des commentaires. Les commentaires y sont moins surveillés et Fabrice Cecchi nous explique que pour la plupart des sujets non-sensibles, les commentaires dérapent peu souvent. Par contre, pour les sujets



déliçats comme le conflit israélo-palestinien, l'immigration, les faits divers impliquant des étrangers et le chômage, ils sont obligés de surveiller de près et parfois même de supprimer la publication de l'article si les commentaires vont trop loin. Fabrice Cecchi explique cependant que les journalistes ne vont pas changer leur façon d'écrire pour éviter les commentaires racistes, mais qu'ils vont par contre être attentif à la pertinence des informations diffusées, comme par exemple la nationalité d'un auteur de faits divers.

Leur page Twitter est utilisée principalement en réaction aux émissions radio ou TV de la chaîne RTL, mais reçoit beaucoup moins d'interactions. Enfin, leur page « Alerte-nous » permet aux journalistes de récolter des informations sur des événements dont les gens sont témoins (agressions, incendies...), et aux lecteurs de raconter leur histoire ou leur opinion sur un sujet d'actualité ainsi que de « communiquer des images étonnantes ou une page intéressante vue sur internet » via un formulaire en ligne. Cette page est utilisée par une dizaine de personnes chaque jour qui envoie ses opinions de façon plus élaborée qu'un simple commentaire. Dans ce cas, cela ressemble alors plus au « courrier des lecteurs » d'autrefois. Ces témoignages et opinions sont d'ailleurs publiés de temps en temps dans un article journalistique qui les remet en contexte.

Pour Fabrice Cecchi, malgré le nombre important de commentaires négatifs ou impubliables, il est impensable de priver les gens de la possibilité de réagir sur leur média. Il estime que ce serait un véritable retour en arrière que de supprimer cette interaction à l'heure d'internet. Il résume d'ailleurs sa pensée en disant que « même si un article engendre 9 commentaires négatifs, et un seul commentaire avec une opinion construite et intéressante, il faut garder la possibilité de commenter, ne fut-ce que pour avoir ce commentaire constructif » (Cecchi, 2015) L'interaction des lecteurs permet à la rédaction de garder un contact privilégié avec les gens, de prendre le pouls des lecteurs mais aussi de recueillir beaucoup de témoignages et des histoires de vie. De plus en plus de leurs sujets d'articles sont d'ailleurs construits à partir de témoignages ou d'interpellations de leurs lecteurs avec bien sûr un travail journalistique autour (vérification des informations...). C'est donc une richesse à cultiver, puisque cela permet d'éviter aux journalistes de ne faire que des « sujets pour journalistes » et d'ainsi sortir un peu de leur bulle, de s'ancrer dans la réalité. Il nuance cependant ces propos en précisant que les commentaires ne sont pas représentatifs de toute la population : ce sont souvent les mêmes personnes qui réagissent et ces personnes expriment plus souvent des opinions négatives ou très critiques. Il a l'impression que les gens qui ont une opinion plus modérée ne commentent pas ou peu les articles. La rédaction RTLinfo.be est donc attentive à relativiser les retours qu'elle reçoit via les commentaires, même si dans certains cas, ils indiquent clairement des tendances. Par exemple, si suite à un événement important un article reçoit près de 1000 commentaires, il y a quand même des tendances qui se dégagent et Fabrice Cecchi estime qu'il serait idiot de ne pas en tenir compte.

RTL info a une [charte d'utilisation du forum](#) qui a été développée par leur service juridique et qui précise quels propos sont admissibles ou pas. Les internautes invoquent régulièrement la liberté d'expression pour protester contre la non-publication de leurs commentaires racistes ou insultants, certains allant même jusqu'à menacer de les attaquer en justice. Fabrice Cecchi leur rappelle alors que RTL est un groupe privé qui a le pouvoir de publier ou non ce qu'il veut sur ses pages sans devoir se justifier. Les journalistes suivent donc la charte pour appliquer la modération des commentaires, mais sans aller plus loin. Les commentaires idiots ou simplement méchants sont publiés puisqu'ils n'enfreignent pas vraiment la charte.

En ce qui concerne les gains commerciaux de la participation du public, Fabrice Cecchi explique que pour lui, les commentaires ne rapportent absolument rien en terme financier. Il pense qu'ils perdraient tout au plus une centaine de lecteurs s'ils empêchaient les gens de commenter mais que ça n'aurait pas de réel impact. Il souligne que la possibilité d'interaction est un service offert aux lecteurs mais que ça ne ramène pas plus de clics. La rédaction RTL info est positive sur la participation des lecteurs, même si elle est nuancée par rapport à leur pertinence.

Des regards et des acteurs extérieurs

La Belgique a la chance d'avoir un tissu associatif particulièrement actif et qui entoure notamment la sphère journalistique de diverses façons. Nous avons donc interviewé plusieurs personnes concernées par le journalisme et la lutte contre les discours de haine afin de voir dans quelle mesure ces associations et organisations pouvaient apporter un soutien ou une expertise aux médias d'informations dans leurs domaines respectifs. Nous avons également rencontré des acteurs proches des médias concernés et dont l'expertise est éclairante ainsi que des personnes du monde académique qui a, selon nous, un rôle important dans la lutte contre les discours de haine. En effet, les chercheurs ont l'occasion de prendre du recul et analyser les mécanismes à l'œuvre dans les médias, là où les journalistes, impliqués à plein temps dans leurs métiers, ont souvent « le nez sur le guidon » et peu de temps pour analyser ce qu'ils font ainsi que le comportement de leurs lecteurs.

Journaliste indépendant et expert du web – Damien Van Achter

Nous considérons que les journalistes indépendants, les blogueurs et les experts du web ont souvent plus de libertés pour innover dans leurs façons d'interagir avec leurs publics et prendre du recul par rapport à ces interactions. Nous avons donc interrogé Damien Van Achter, journaliste et entrepreneur, considéré comme un spécialiste des nouveaux médias et de la culture numérique. Il a travaillé à l'agence Belga (2002-2007) avant de piloter la stratégie des réseaux sociaux de la RTBF (2007-2010). Il développe depuis 2012 de nombreux projets au sein du lab.davanac : un programme de masterclass de culture numérique en résidence, ainsi que des roadtrips interactifs, en collaboration avec des écoles, des universités (IHECS -Bruxelles, Sciences Po-Paris, etc.), des institutions et des médias.

Pour Damien Van Achter, encadrer les conversations en ligne pour qu'elles aient du sens est un enjeu pour la société mais également pour les producteurs d'information. A l'ère du web, il considère qu'il est temps que ceux-ci se mettent au service des communautés en ligne. Pour cet expert du web, le journalisme de demain se trouve dans le dialogue avec les gens sur des débats de société. Il constate malheureusement que les journalistes ne sont pas encore prêts alors que l'attitude des journalistes est fondamentale lorsqu'ils produisent des contenus et qu'elle influence les retours qu'ils reçoivent de leurs lecteurs : « on récolte, ce que l'on sème et on a la communauté qu'on mérite » (Van Achter, 2015). Un journaliste devrait donc prendre en compte l'avis de sa communauté, soigner les contenus qu'il propose et interagir avec sa communauté de façon respectueuse afin d'obtenir en retour un dialogue constructif avec ses lecteurs. Pour arriver à cette nouvelle façon d'envisager l'information, il faudrait que les journalistes changent leurs rapports avec leurs lecteurs et soient réellement prêts à interagir avec eux. Or le principal obstacle à ce changement est la rentabilité : se mettre au service d'une communauté passe par le dialogue et le débat, ce qui prend beaucoup de temps et est donc peu rentable. L'idéal serait donc de revoir le modèle économique des médias. Il y a un réel enjeu de société à financer un journalisme qui ait une valeur de lien, de dialogue et qui se mette au service des gens.

Damien Van Achter dénonce également la tension générale dans la presse qui d'un côté se nourrit de polémiques en les alimentant, puis d'un autre côté dénonce les dérapages qui surviennent suite à ces polémiques. Ces dérapages de la presse sont tout à fait contrôlés mais pas les commentaires émis par les lecteurs suite à ces articles. Il remarque que les journalistes se plaignent ensuite de ne pas pouvoir faire confiance aux commentateurs alors qu'ils jouent eux-mêmes avec le feu en alimentant des polémiques. Il juge d'ailleurs que les moyens mis en œuvre par les rédactions francophones belges sont assez pauvres pour empêcher les discours de haine et ajoute que les journalistes pourraient déjà désamorcer pas mal de choses (dérapages, discours haineux, stéréotypes racistes...) en discutant sur Twitter ou Facebook avec leurs lecteurs.

Damien Van Achter insiste sur le fait qu'un changement de rapport entre les journalistes et les lecteurs profiterait à l'ensemble de la société puisqu'il y a une boucle de rétroaction entre le *hors-ligne* et le *en-ligne*. En effet, il estime que les liens construits en-ligne bénéficient à toute la société hors-ligne et soulèvent des débats d'intérêts

publics qui se répercutent dans la vie des gens après. Ce principe de boucle de rétroaction fonctionne aussi dans l'autre sens : laisser des discours haineux se propager sur internet a des effets plus qu'indésirables sur la société hors-ligne. S'il ne se fait pas d'illusions sur les médias commerciaux, il se montre plus optimiste sur les médias de service publics qui pourraient jouer ce rôle de connecteur entre les gens et de créateur de liens et de dialogue.

Conseil de Déontologie Journalistique - André Linard, secrétaire général du CDJ

Créé en 2009, le Conseil de Déontologie Journalistique (CDJ) « est un organe d'autorégulation des médias francophones et germanophones de Belgique. Il est composé de représentants des éditeurs, des journalistes, des rédacteurs en chef et de la société civile. » (Conseil de Déontologie Journalistique, 2015). Il exerce trois fonctions principales : énoncer la déontologie, la faire connaître et traiter des cas particuliers par des médiations et des plaintes. Dans la pratique, le CDJ complète les règles déontologiques applicables au traitement de l'information dans les médias en tenant compte des spécificités de chaque type de média. Il tient le public et le secteur des médias informés sur la déontologie, traite les plaintes qui concernent les médias et intervient en tant que médiateur entre les parties concernées. Enfin, le CDJ peut également, de sa propre initiative ou suite à une demande justifiée, donner des avis sur toute question relative à la déontologie journalistique et sur la façon dont sont traités certains sujets par les médias. Comme l'explique le CDJ sur son site internet, « cette aspiration à disposer d'un outil de référence en matière de déontologie n'empêche pas que des erreurs soient commises de bonne foi par certains, et que des fautes le soient délibérément par d'autres. Parfois sous la pression, parfois d'initiative. Le CDJ a notamment pour mission de répondre aux questions, voire aux plaintes de ceux qui s'en estiment victimes. Il le fait de manière impartiale, en intervenant d'abord comme médiateur, et donne des avis motivés. Sa vocation n'est pas de défendre à tout prix les journalistes et les médias face au public, mais de corriger ce qui doit l'être » (Conseil de Déontologie Journalistique, 2015). Le rôle de médiation du CDJ concernant les plaintes est très important dans le cadre de la lutte contre les discours de haine car il permet souvent de trouver des solutions entre le plaignant et le média sans devoir passer par un tribunal. Mais le plus important est que cette pratique encourage un certain dialogue entre les médias et les plaignants.

André Linard, secrétaire général du CDJ, explique que le Conseil de Déontologie n'est pas un tribunal mais plutôt une autorité morale qui peut envoyer des rappels à l'ordre lorsque la déontologie n'est pas respectée par un journaliste. Ils ne sont pas contraignants pour le média si ce n'est en termes de publication. André Linard estime cependant qu'ils ont un certain poids et font réfléchir les journalistes, car dans le monde journalistique, la crédibilité et la réputation sont très importantes. Recevoir un rappel à l'ordre du CDJ n'est jamais bien vu. Les avis émis par le CDJ sont publiés sur leur site et doivent également être publiés par le média qui est obligé de faire part à son public des erreurs qu'il commet. Sanctionner n'est cependant pas la première mission de cet organe qui se veut d'abord « une référence pour ceux qui veulent respecter et faire respecter une déontologie qui n'est pas toujours suffisamment enseignée et connue, et qui doit aussi évoluer, parce que les médias eux-mêmes et la société autour d'eux changent. Les nouveaux outils technologiques, notamment, modifient profondément les manières de faire de l'information. La concurrence pousse à travailler (trop) vite et à chercher à tout prix l'information spectaculaire. De nombreux journalistes s'interrogent eux-mêmes sur les normes à respecter face à ces défis » (Conseil de Déontologie Journalistique, 2015).

En ce qui concerne la participation en ligne des lecteurs et la modération, le CDJ a publié en 2011 des recommandations à propos des forums ouverts sur les sites des médias. Cette publication a été accompagnée d'un séminaire d'une demi-journée, en collaboration avec l'Association des Journalistes Professionnels. Ils ont été ainsi dans les premiers en Europe à se pencher sur cette question. Dans cette brochure, ils recommandent notamment aux médias de signaler aux internautes des conditions générales d'utilisation comprenant des limites légales et des sanctions en cas de transgression, de choisir au cas par cas d'ouvrir un espace de réaction en dessous d'un article, d'avoir la possibilité de clore un forum, de conditionner l'accès de l'internaute au forum à son inscription avec identité réelle (nom, prénom, domicile, mail) et surtout de privilégier la modération a priori

(Conseil de déontologie journalistique, 2011). André Linard estime qu'en 2015, la modération a priori est devenue très difficile à mettre en place, d'abord parce qu'elle demande beaucoup de temps, ensuite parce que nous sommes dans l'ère de l'instantané et que les lecteurs acceptent moins facilement que leur commentaire ne soit pas publié immédiatement, et enfin parce que de nombreuses rédactions ont choisis d'utiliser Facebook qui ne permet que la modération a posteriori. A défaut, André Linard estime qu'il faut absolument que les messages abusifs puissent être signalés au modérateur par les internautes. Il trouve également important que le modérateur puisse faire remonter les informations intéressantes au journaliste qui a écrit l'article. Selon lui, les journalistes pourraient faire un peu de modération de temps en temps pour rester en contact avec la réalité de leurs lecteurs. Il ne pense cependant pas que ce soit une bonne idée qu'ils modèrent systématiquement leurs articles eux-mêmes car ils auront peut-être plus de difficultés à accepter les commentaires critiques mais surtout parce que leur tâche principale est d'être journaliste et non modérateur. Il trouve également important que les animateurs de communautés soient formés à la déontologie. Dans tous les cas, il considère que l'absence de modération est inacceptable, ainsi que de sous-traiter la modération en la délocalisant dans d'autres pays, car les modérateurs doivent rester en lien avec les journalistes et doivent également connaître le contexte culturel et sociétal qui entoure les articles. Il souligne également que les filtres fonctionnent peu, car les utilisateurs trouvent toujours des moyens pour les contourner et exprimer leurs discours haineux.

André Linard reconnaît qu'il n'y a pas de solution idéale concernant la modération en ligne, mais qu'il faut essayer de mettre en œuvre des moyens pour essayer d'approcher une meilleure gestion. Il estime que fermer certains des espaces d'interaction pour mieux gérer les autres serait une bonne idée. André Linard ajoute que le rôle de la déontologie dans la modération est assez ambigu car ce ne sont pas les journalistes qui s'expriment mais les internautes ; or la déontologie journalistique ne s'applique qu'aux journalistes, pas au contenu des commentaires des lecteurs. Les médias sont donc juste responsables de la manière dont ils suscitent et gèrent ces réactions, en tout cas au niveau déontologique, car, comme nous en reparlons plus loin dans le chapitre à propos de la possibilité d'interaction dans la presse en ligne et de son impact sur le métier de journaliste, la responsabilité légale est une chose différente.

Association des Journalistes Professionnels - Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint

L'Association des Journalistes Professionnels est une union professionnelle qui représente et assure la défense des journalistes professionnels francophones et germanophones belges en Belgique et à l'étranger, et la promotion de la qualité de l'information. Avec la VVJ (Vlaamse Vereniging van Journalisten – Association flamande des journalistes) et l'AGJPB (Association de Journalistes Professionnels qui regroupe notamment les unions professionnelles flamande et l'AJP), l'AJP « veille au respect de la liberté d'information et au maintien de conditions de travail correctes pour les professionnels de l'information. Elle fournit à leurs membres des services collectifs ou individualisés » (AJP, 2015). L'AJP a un quadruple rôle : syndical, de renforcement de la qualité des médias, d'études et de recherches (par exemple sur le genre, la diversité dans les médias...) et de représentation de la profession vis-à-vis de l'opinion publique et du politique (lobbying). Elle travaille également à mettre en relation des journalistes et des enseignants pour des projets éducatifs, comme par exemple le projet « Journalistes en classes » qui organise des visites et témoignages de journalistes dans les écoles pour qu'ils parlent de leur métier.

Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'AJP, nous a partagé son positionnement quant à la participation des lecteurs dans la presse en ligne. Pour lui, il y a un gros enjeu à responsabiliser les internautes lorsqu'ils interagissent sur internet afin de leur faire comprendre que les mêmes règles s'appliquent en ligne que hors-ligne. Il remarque que quand les internautes sont en *chat* direct avec les journalistes, il y a déjà une « sélection naturelle » des intervenants parce que ce dispositif met les gens dans une posture de dialogue plutôt que d'agressivité. Il pense donc qu'il faudrait favoriser le *chat* sur certains sujets et dans un temps limité où le journaliste/animateur de communauté est présent pour dialoguer plutôt que de laisser les commentaires ouverts en permanence sous un article. Selon lui, les animateurs de communauté pourraient remplir ce rôle si on clarifiait

leur fonction qui est actuellement ambiguë. En effet, ceux-ci sont entre l'éditorial et le marketing et cela pose question : sont-ils plutôt là pour faire du clic, vendre et développer l'image de marque du média ou bien sont-ils là pour responsabiliser, animer, baliser, permettre une expression responsable ? Il faudrait également trouver des moyens pour impliquer les lecteurs dans les débats, comme autrefois les clubs de lecteurs.

Pour Jean-François Dumont, le rôle du journaliste vis-à-vis des discours de haine est bien sûr de respecter la déontologie et le droit dans le traitement de ses sujets, c'est à dire ne pas discriminer au nom de critères ethniques et raciaux à moins que ça n'ait une pertinence journalistique. Par exemple, un journaliste ne peut occulter le fait qu'un parti propage des idées racistes, mais il doit traiter le sujet sans toutefois promouvoir ces idées. Il faut donc toujours mettre en balance l'intérêt général par rapport à un intérêt subjectif. Le journaliste a également une certaine responsabilité sociale sur le plan démocratique à démonter, déconstruire et remettre en perspective les discours de haine. Jean-François Dumont explique d'ailleurs que ça été beaucoup fait à une certaine époque lors d'une percée – très éphémère- du parti d'extrême droite Front National en politique. Il déplore qu'aujourd'hui cela ne se fasse plus aussi visiblement quand les discours de haine sont inspirés par la religion plutôt que par la race. Pour contrer ces discours, les journalistes devraient à chaque fois remettre en situation les problématiques avec des chiffres, des explications sur le contexte, tout en sachant que les gens qui ne sont pas ouverts à cette argumentation ne l'entendront pas. Il reconnaît qu'il y a une certaine impuissance des médias face aux gens qui sont complètement fermés à leurs arguments, mais qu'ils ont cependant le devoir de ne pas aggraver les choses en ne survalorisant pas des éléments liés à l'origine, la nationalité ou la religion quand ils ne sont pas pertinents. Par exemple dans les faits divers, jusqu'où est-il pertinent de mentionner la nationalité de quelqu'un ? L'AGJPB avait d'ailleurs publié fin des années '90 un livret sur la façon de parler des étrangers dans la presse : « Recommandations pour l'information relative aux allochtones ».

L'AJP ne propose pas de formations spécifiques en matière de modération ou de discours de haine, mais elle donne des formations sur le traitement médiatique de l'Islam, ainsi qu'un module sur la compréhension du monde et la culture arabo-musulmane, car ces sujets sont sensibles et engendrent beaucoup de discours de haine. Ces formations permettent de prendre le problème à la source en anticipant les réactions de haine par une approche de connaissance. L'AJP publie par ailleurs tous les mois la revue « Journalistes » qui est envoyée à tous ses journalistes et dans laquelle ils ont déjà évoqué la problématique des discours de haine et de la modération⁸, notamment à l'occasion de la sortie travaux universitaires sur le sujet.

Centre pour l'égalité des chances – François Deleu, spécialiste de la cyberhaine

« Le Centre interfédéral pour l'égalité des chances est un service public interfédéral, indépendant, expert en politique d'égalité et de non-discrimination. Sa mission, fondée sur les droits humains, est de promouvoir l'égalité des chances et des droits pour l'ensemble des citoyen-ne-s et de lutter contre les discriminations. Il exerce cette mission dans une optique de développement collectif et un esprit de dialogue, de collaboration et de respect » (Centre interfédéral pour l'égalité des chances, 2015).

Nous avons rencontré François Deleu, spécialiste du volet pénal concernant les délits de haine et de discours de haine et qui travaille dans le département « Soutien individuel » du Centre pour l'égalité des chances. Ce département reçoit des signalements d'individus se sentant victimes de discriminations, de discours de haine ou de crimes de haine. Pour recueillir ces signalements (ils en reçoivent environ cinq mille par an dont mille qui concernent directement les discours de haine) et lutter ainsi contre les discours de haine, le Centre pour l'égalité des Chances a créé un point de contact où toutes les personnes peuvent signaler ce qu'ils observent sur internet. Sur base de ces signalements, le Centre procède à une analyse qualitative et quantitative et tente différentes actions : le « notice and take down » qui permet de supprimer les contenus en s'adressant aux modérateurs de

⁸ Voir par exemple le numéro 124, paru en mars 2011 et qui parle de la modération dans les forums en ligne ou encore le numéro 155, paru en janvier 2014, qui évoque le traitement médiatique de l'immigration nord-africaine et de l'islam.

forums ou à des plateformes telles que Facebook et Twitter ; l'interpellation directe de la personne auteure des propos en lui rappelant la loi et lui demandant le retrait de ses propos ; ou dans les cas les plus graves, une demande d'intervention de la justice. La loi belge permet en effet de sanctionner certains types de discours, c'est à dire l'incitation à la haine, à la violence, à la ségrégation, à la discrimination sur base d'un critère protégé ainsi que le négationnisme, comme nous l'avons évoqué en introduction.

Dans plus de 50% des cas, François Deleu explique recevoir des signalements pour lesquelles la loi n'est pas applicable. Ces signalements concernent des discours plutôt stéréotypés ou stigmatisants mais qui n'incitent pas à la haine ni à la violence. Dans ces cas-là, s'ils sont sur internet, le Centre peut se référer au code de conduite des forums ou des réseaux sociaux et demander à l'hébergeur un retrait des contenus sur cette base. François Deleu rappelle que ces discours stéréotypés ou stigmatisants sont autorisés par la loi et estime qu'ils doivent le rester car il est important de garantir la liberté d'expression qui est une liberté fondamentale des droits de l'homme et un fondement de notre démocratie. Il faut donc mettre tout en œuvre pour que cette liberté soit garantie et en parallèle, construire une société qui soit consciente et citoyenne, c'est à dire qui utilise cette liberté d'expression à bon escient.

Pour ce faire, le Centre pour l'égalité des chances mène des actions de sensibilisation et des formations pour prévenir les discours de haine. Ils ont par exemple développé en octobre 2009 la brochure *Delete Cyberhate – Racisme et discrimination sur internet*, qui explique ce qu'est la cyberhaine, ce qu'en dit la loi, donne des exemples de discours de haine qu'on peut rencontrer sur internet (*les différents visages de la cyberhaine*) et des conseils pratiques pour lutter contre celle-ci. Le Centre pour l'égalité des chances a également mené des actions de formation pour les modérateurs et les journalistes en passant dans plusieurs rédactions pour expliquer les différentes dimensions de la liberté d'expression et de ses limites, mais également tout ce qui concerne le droit sur la responsabilité des modérateurs lorsqu'ils ne modèrent pas ou modèrent trop tard. Ils travaillent en étroite collaboration avec le CDJ pour les cas où la loi ne s'applique pas mais où ils considèrent qu'il faut quand même réagir. Ils demandent alors au Conseil de Déontologie de réagir et inversement, le CDJ leur demande leur avis sur certains contenus pour lesquels ils ne savent pas si la loi doit s'appliquer ou pas.

François Deleu considère qu'actuellement les interactions proposées aux lecteurs par les médias sont un prétexte pour récolter plus de clics et gagner de l'argent via la publicité. Pour lui, les seules interactions qui sont pertinentes d'un point de vue journalistique sont celles où le journaliste est présent pour défendre son article, pour interagir avec les internautes et discuter. L'enjeu autour de l'interaction des lecteurs dans la presse est donc assez large, il se situe au niveau de la définition du rôle de l'entreprise journalistique : est-elle là pour faire du chiffre ou pour fournir un service de qualité ? François Deleu explique être intimement convaincu que si les journaux offraient un service plus qualitatif, ils auraient plus d'abonnés qu'avec leurs espaces d'interactions actuels où il n'y a aucun encadrement journalistique. Il trouve que ces espaces sont dans beaucoup de cas des déversoirs, même si d'autres peuvent les considérer comme positifs dans la mesure où ils permettent aux gens de se défouler dans un espace virtuel plutôt qu'ailleurs. François Deleu pense cependant que les journalistes valent plus que ça et pourrait contribuer plus à améliorer ces espaces d'interactions, mais que c'est aux entreprises médias d'initier ce mouvement.

Pax Christi - Nicolas Bossut, secrétaire général

Pax Christi est une organisation créée en 1945 dont l'objectif à l'origine était la réconciliation franco-allemande. Ils travaillent depuis quelques années sur deux axes : l'importation des conflits, c'est-à-dire l'impact des conflits internationaux sur le vivre-ensemble en Belgique francophone et le racisme et les discriminations. Nicolas Bossut, secrétaire général de Pax Christi nous explique que le premier axe, l'importation des conflits, se concentre autour de trois thématiques : le conflit israélo-palestinien, la Turquie et le monde arabe et l'Afrique Centrale (notamment l'impact du génocide rwandais sur les populations en Belgique). Ces conflits ont des répercussions directes sur le vivre-ensemble en Belgique. Le deuxième axe de travail, le racisme et les

discriminations, est travaillé en parallèle du premier axe : chaque conflit étant relié à une forme de racisme en Belgique : antisémitisme, islamophobie et négrophobie.

Pax Christi est une association de deuxième ligne : elle n'est pas présente sur le terrain mais fournit des outils à d'autres organisations. Elle mène également des actions de plaidoyer politique, à destination des syndicats, des acteurs du secteur associatif et des lobbies. La mission de Pax Christi « consiste à sensibiliser citoyens et décideurs aux conflits qui divisent les différentes populations établies en Belgique et à amener ces mêmes citoyens et décideurs à devenir des acteurs de paix. L'association vise à stimuler une citoyenneté active afin de rendre à chacun sa capacité d'action et de réflexion critique sur notre société. Elle rédige et publie, avec et pour son public, des analyses et des études qui visent à développer une prise de conscience et une connaissance critique des conflits qui divisent la société belge; des capacités d'analyse, de choix, d'action et d'évaluation; la responsabilité et la participation active à la vie sociale, économique, culturelle et politique » (Pax Christi, 2014).

Pax Christi ne travaille donc spécifiquement sur les discours de haine dans les sites de presse mais plutôt sur leurs sources, c'est à dire le racisme et les discriminations, mais aussi les théories du complot qui engendrent beaucoup de discours de haine en ligne. Ils publient régulièrement des articles d'analyses sur les théories du complot et abordent les enjeux autour de cette question lors de leurs animations et formations. Les théories du complot concernent souvent des discours de haine liés à l'importation des conflits dans lesquels certains acteurs vont utiliser systématiquement l'excuse d'un conflit en dehors de la Belgique (par exemple le conflit israélo-palestinien) pour appeler à la haine d'autres personnes (par exemple les juifs) en Belgique et en Europe. Pax Christi s'attache donc à déconstruire les discours de haine par des analyses, et travaille par exemple aussi sur la question de la victimisation et de la concurrence entre les victimes qui est très forte dans l'importation des conflits.

Pour Nicolas Bossut, la société civile a un rôle primordial à jouer dans la lutte contre les discours de haine et le racisme : elle doit militer, et même parfois être radicale, c'est à dire être un pas en avance sur la société. En effet, il estime que la loi n'est clairement pas adaptée pour lutter contre le discours de haine, elle est d'ailleurs toujours un peu en retard sur la société. Il donne comme exemple le fait que les discours de haine condamnables sur base du critère de la conviction religieuse ne sont pas traités par la même juridiction que ceux basés sur la race ou la nationalité. En effet, les discours de haine écrits sur base des critères protégés (voir introduction) sont considérés comme des délits de presse et relève donc de la cour d'Assise⁹. Une exception est toutefois faite pour les discours de haine inspirés par le racisme et la xénophobie qui sont traités par le Tribunal correctionnel¹⁰. Dans les faits, les propos incitant à la haine contre des musulmans (critère de religion) ne seront pas amenés devant la justice, car un tribunal d'Assise n'a encore jamais été mis en place pour ce genre de délits en Belgique, alors que des propos incitant à la haine contre des arabes (critère de race) seront plus facilement punissables puisqu'ils relèvent du Tribunal correctionnel. C'est à cet endroit que la société civile peut jouer son rôle moral et éthique et interpellé le législateur et les politiques sur les lacunes de la loi. Nicolas Bossut estime que le Centre pour l'égalité des chances doit avoir un rôle différent de la société civile. En effet, pour lui le Centre doit être là pour faire respecter la loi et non pas pour militer comme la société civile. Il déplore une certaine faiblesse de la société civile en ce moment, qui oblige le Centre pour l'égalité des chances à prendre des positions qu'il ne devrait pas prendre et qui l'expose à la critique. Il pense en effet que si le Centre commence à militer, il perdra sa neutralité et risque donc de heurter des politiciens qui pourraient vouloir modifier ses compétences, ce qui est beaucoup trop dangereux.

⁹ En Belgique, « la cour d'Assise n'est pas une juridiction pénale permanente. Elle est constituée chaque fois qu'un accusé est renvoyé devant elle. [...] La cour d'assises est composée de trois juges professionnels (le président et deux assesseurs) et le jury. Le jury doit se prononcer sur la culpabilité de l'accusé. Après le jury se réunit avec les juges professionnels pour établir la motivation et décider de la peine. Le jury se compose de 12 jurés, désignés par tirage au sort parmi les citoyens inscrits sur la liste des électeurs généraux » (Service public fédéral Justice, 2015).

¹⁰ La loi anti-racisme de 1981 a été correctionnalisée pour faciliter le recours à la justice par les plaignants.

Ligue des Droits de l'Homme - Jean-Jacques Jaspers, administrateur de la LDH

La Ligue des droits de l'Homme (LDH) est une association qui vise à combattre en toute indépendance vis-à-vis du pouvoir politique, les injustices et les atteintes portées aux droits fondamentaux en Belgique. La LDH sensibilise le public belge francophone au respect de ces droits, interpelle le pouvoir politique et s'investit dans la formation des adultes (dans le cadre de ses activités d'éducation permanente) et dans la mise sur pied d'outils pédagogiques et de formations à l'attention des acteurs de l'éducation (La Ligue des Droits de l'Homme, 2015).

Nous avons pu rencontrer Jean-Jacques Jaspers, un ancien journaliste de la RTBF, actuellement professeur de déontologie journalistique à l'Université Libre de Bruxelles (ULB) et administrateur de la Ligue des Droits de l'Homme. Celui-ci nous a expliqué que la LDH est une association de défense des droits, notamment des étrangers, immigrés, demandeurs d'asile, détenus, prisonniers, sans-papiers, et de tous ceux qui sont soumis à des dangers, risques ou discriminations. La Ligue est donc attentive à tout ce qui peut mettre en péril les droits de tous ceux qui déjà les moins favorisés dans notre société. Elle a pour mission de défendre les droits de l'homme et ses libertés fondamentales, dont fait partie la liberté d'expression. La Ligue des Droits de l'Homme n'a pas développé d'actions spécifiques aux discours de haine en ligne mais Jean-Jacques Jaspers estime qu'il faut trouver un équilibre entre le principe fondamental de la liberté d'expression et la lutte contre les discours de haine. La Ligue a d'ailleurs consacré en 2013 un numéro entier de son périodique bimestriel *La Chronique de la Ligue des Droits de l'Homme* à la liberté d'expression sous le titre *Paroles Libres*. Dans ce numéro, un article analyse les enjeux de la liberté d'expression et de la répression des discours de haine et y explique les concepts de pente glissante et de pente fatale, dont nous reparlons dans le chapitre sur *À propos des enjeux actuels autour de la liberté d'expression*. Jean-Jacques Jaspers estime que le rôle de la LDH est plutôt de continuer à défendre la liberté d'expression et de privilégier les débats d'idées plutôt que la répression pour combattre les discours de haine. Nous développerons son discours sur la liberté d'expression dans le chapitre *À propos des enjeux actuels autour de la liberté d'expression*.

Monde académique : Université Libre de Bruxelles - Laura Calabrese, chercheuse sur le discours médiatique et professeure en communication multilingue

A l'Université Libre de Bruxelles, une nouvelle plateforme a été créée récemment avec pour « objectif de nouer des liens entre le milieu de la recherche en journalisme et les acteurs du monde médiatique en Belgique ». Cette plateforme appelée LAPIJ (Laboratoire des Pratiques et Identités Journalistiques) est un projet collectif du ReSIC, le Centre de recherche du Département des Sciences de l'information et de la communication de l'Université Libre Bruxelles. Cette initiative qui va dans le sens d'un meilleur échange entre le monde de la recherche et les médias, organise régulièrement des tables rondes, journées d'étude et conférences autour des médias, en collaboration avec des acteurs de la sphère journalistique.

C'est dans le cadre de la plateforme LAPIJ que nous avons donc rencontré Laura Calabrese, qui fait des recherches sur le discours médiatique mais aussi sur la réception, en étudiant les réactions des lecteurs et la dynamique des échanges sur les forums des médias d'information. Elle explique que les études sur l'impact des commentaires dans le travail des journalistes sont assez contradictoires : d'un côté, plusieurs chercheurs évoquent la « dictature du clic », mais d'un autre, ils disent que les journalistes n'ont pas le temps de lire les commentaires. Il semblerait donc que les journalistes ne prêtent pas réellement attention aux contenus des commentaires mais que leur nombre soit un indicateur de la popularité et donc de la rentabilité de l'article. Elle remarque cependant que sur les blogs tenus par les journalistes, les réponses et interactions avec les lecteurs sont beaucoup plus fréquentes et les discours de haine moins présents. Cette observation rejoint celle de Damien Van Achter, qui pense que les journalistes qui entrent en dialogue avec leurs lecteurs (comme c'est plus souvent le cas sur les blogs), arrivent à créer une communauté en ligne respectueuse et demandeuse d'un dialogue constructif.

Alors que les réactions aux articles de presse « émergeaient autrefois dans le cercle privé notamment, elles se diffusent maintenant sur la toile et modifient les pratiques d'écriture des journalistes, ainsi que les pratiques de consommation de l'information de la part des lecteurs. Les publics pensent qu'ils ont une place légitime dans la construction médiatique. Et désormais, la lecture des commentaires fait aussi partie de la lecture d'un journal » (ULB, 2015). Laura Calabrese n'étudie donc pas spécifiquement les discours de haine mais explique en trouver presque systématiquement dans les commentaires des articles qu'elle analyse et notamment sur Facebook. Elle juge en effet que les commentaires haineux sont moins présents sur les sites de presse généraliste parce qu'il y a un filtrage a priori, alors que sur le module Facebook des journaux la modération se fait à posteriori. Elle pointe également le fait que le module Facebook présente un environnement technique et discursif qui encourage moins le débat que les sites de presse : les internautes ne sont pas obligés de lire l'article pour le commenter, les commentaires sont beaucoup plus courts, dans l'instantanéité et empêche de voir les premiers commentaires quand il y en a beaucoup. Les internautes sont donc encouragés à mettre leur avis sans tenir compte de ce qui a été dit avant, ce qui ne permet donc pas de débattre mais plutôt d'afficher publiquement son opinion, ce qui rejoint les objectifs du réseau social, à savoir de construire son identité numérique.

Laura Calabrese pense d'ailleurs que le débat autour de la liberté d'expression n'a pas de fin puisqu'il dépend des cultures médiatiques de chaque pays, région ou classe sociale. Elle estime que le débat autour de la liberté d'expression peut être un piège au moment de lutter contre les discours de haine, car il sert parfois à occulter les conséquences indirectes de ces discours. Elle estime en effet qu'il y a des discours qui, même s'ils ne tombent sous le coup de la loi, sont implicitement inacceptables dans une société puisqu'ils ont une force pragmatique claire. Les discours de haine les plus anciens, comme le racisme ou l'antisémitisme, peuvent être arrêtés de manière légale grâce aux lois qu'on a pour les contrer. D'autres discours ne rentrent pas sous le coup de la loi mais sont implicitement censurés car ils peuvent avoir des conséquences pratiques réelles. Elle se demande donc si le débat autour de la liberté d'expression est vraiment salutaire en ce qui concerne les discours de haine et a l'impression que beaucoup d'acteurs sociaux ignorent la force des mots et la portée pragmatique des discours. Cette tendance à ignorer la dimension pragmatique des discours de haine sur l'altérité (qu'elle soit de genre, ethnique, ou encore linguistique) relève parfois d'une manipulation rhétorique de certains acteurs qui veulent ainsi agir sur l'espace public, en faisant circuler des discours sous prétexte de liberté d'expression (c'est très visible dans le cas du discours misogyne).

Pour Laura Calabrese, tout média est producteur de discours : il autorise un type de pratique et de discours, qu'il contribue à façonner, mais les discours et les pratiques vont aussi façonner le média. Le dispositif autorise et après les usagers disposent. Le discours de haine a toujours existé, bien avant internet ; ce que les médias sociaux permettent de faire, notamment via le commentaire, c'est d'investir plusieurs lieux sociaux en même temps. Avant, il fallait être un acteur institutionnel pour que ce discours se répande, or maintenant n'importe qui peut propager des discours dans plusieurs lieux sociaux différents. Il y a également la question de l'anonymat qui avant était beaucoup plus difficile. Le dispositif du commentaire en ligne permet donc de produire un discours massif qui se répand très vite et de façon anonyme ou pseudonyme (quoique de moins en moins à cause de l'adoption massive de modules de commentaires via Facebook, qui rompt progressivement avec l'anonymat). Elle souligne cependant que la nature même de l'internet 2.0 permet de stopper très vite la rumeur (« l'intox »), contrairement à ce qui arrivait dans le monde pré-Web social.

Selon la chercheuse, les commentaires constituent un genre hybride, qui va de la conversation quotidienne, spontanée et peu réfléchie, à la lettre structurée et élaborée du point de vue du style et des arguments. C'est un peu de « l'écrit-parlé ». Dans ce sens-là, on retrouve la même logique que dans la conversation, comme par exemple le fait que les gens s'éloignent de l'objet du discours principal. Laura Calabrese soutient également que le fait qu'il s'agisse d'une conversation écrite a un effet sur la dynamique conversationnelle, dans la mesure où les internautes se concentrent parfois plus sur la forme que sur le fond. En effet, les conversations écrites incitent les lecteurs à se fixer sur la forme (l'écrit), ce qui s'additionne à l'attitude de surveillance que les lecteurs ont

envers les médias et donne au final une focalisation sur la faute, l'erreur et sur la forme en général, autant ou parfois plus que sur le contenu des articles. Elle explique que certains internautes vont utiliser les erreurs de langue pour disqualifier l'argument de l'adversaire, ce qui peut être interprété comme une tentative de contrôler le canal de communication, en essayant d'éliminer ce qui constitue du « bruit », ce qui parasite la conversation, pour reprendre les termes de la théorie mathématique de l'information de Shannon et Weaver. L'idée qui transparait est que si le code de communication n'est pas stable, la communication devient impossible. Or, le commentaire en ligne permet de nous focaliser sur ce « bruit » de manière obsessionnelle et de le transformer en argument idéologique pour délégitimer un commentateur. Nous verrons dans l'analyse des commentaires que ce type de commentaires axés sur la forme plutôt que sur le contenu revient systématiquement et qu'il sert en effet à affirmer la supériorité d'un commentateur sur un autre.

Synthèse des choix opérés par les médias interviewés

Avant d'entrer dans l'analyse même des commentaires des articles de presse que nous avons sélectionnés, nous résumons brièvement les choix concernant la participation en ligne des lecteurs opérés par les différentes rédactions que nous avons présentées ci-avant.

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 à priori (Degand & Simonson, La modération des fils de discussion dans la presse en ligne, 2011). Suite à l'apparition des premières formes de participation dans la presse en ligne, la modération développe de deux façons. Premièrement par la modération à 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 a l'avantage de limiter fortement les abus. Nous remarquons qu'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 à 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).

Média	Lesoir.be	DHnet.be	Levif.be	Sudinfo.be	Lalibre.be	Lavenir.net	RTBFinfo.be	RTLinfo.be
Système de participation sur le site	Plugin Facebook	Plugin Facebook	Propre système de gestion de contenu	Plugin Facebook	Plugin Facebook	Propre système de gestion de contenu	Système de gestion de contenu	Propre système de gestion de contenu + Plugin Facebook
Type de modération sur le site	à postérieur	à postérieur	à postérieur et réactive	à postérieur	à postérieur	à postérieur	à priori (mais commentaires actuellement fermés)	à priori

La participation dans la presse en ligne en Belgique francophone peut prendre d'autres formes que le commentaire : séances de questions-réponses limitées dans le temps avec un expert présent pour répondre 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 (voir tableau ci-après). 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 encore autorisés par de nombreux sites, comme par exemple RTLinfo qui n'a rendu l'inscription préalable au commentaire 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 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, dans nos interviews, les journalistes remarquent que 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 « A 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.

Média	Lesoir.be	DHnet.be	Levif.be	Sudinfo.be	Lalibre.be	Lavenir.net	RTBFinfo.be	RTLinfo.be
Autres formes de participation (en dehors des commentaires sous l'article)	Le chat du 11h02 La « Carte Blanche »	/	/	/	La page « Opinions »	Edition citoyenne (initiative ponctuelle)	/	La page « Alertez-nous »
Présence de conditions générales d'utilisations pour les espaces d'interactivités	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ¹¹	Non	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ¹²	Non	Non	Oui, lien vers les CGU dans tous les espaces d'interactivité ¹³	Oui, mais commentaires actuellement fermés sur le site ¹⁴ Charte également présente sur la page Facebook RTBF info ¹⁵	Oui, mais pas présente dans les espaces d'interactivité ¹⁶

¹¹ CGU des espaces d'interactivité de Lesoir.be : <http://www.lesoir.be/services/charte>

¹² CGU des espaces d'interactivité de Levif.be : <http://www.levif.be/info/commentaires-reglement/article-service-111477.html>

¹³ CGU des espaces d'interactivité de Lavenir.net : <http://www.lavenir.net/extra/forum/reglement/>

¹⁴ CGU des espaces d'interactivité de RTBFinfo.be : <http://www.static.rtb.be/rtbf/www/pdf/cgu.pdf>

¹⁵ Charte de la page Facebook RTBF info : https://www.facebook.com/rtbfinfo/info/?tab=page_info

¹⁶ CGU des espaces d'interactivité de RTLinfo.be : http://www.rtl.be/info/conditions_utilisation.htm

3. Analyse de cas d'étude

L'analyse des commentaires en ligne des lecteurs sur les sites de presse en réaction aux actualités consiste en une première analyse des enjeux de la modération en ligne du discours de haine.

Pour ce faire, une veille des journaux pré-identifiés¹⁷, à savoir Le Soir, la DH, le Vif, Sud Presse s'est déroulée entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2015 en vue d'identifier des études de cas relatives à la présence de commentaires xénophobes ou racistes. Plusieurs consignes communes au consortium BRICKS orientaient la sélection des études de cas. Tout d'abord, ils doivent avoir suscité un débat important : il fallait relever les articles qui avaient un grand nombre de commentaires ou de partages notamment sur Facebook. Ensuite, nous devons prendre en compte toutes les rubriques des journaux concernés (faits divers, culture, politique internationale, etc.). Cette instruction est motivée par le fait que les propos racistes et xénophobes peuvent pointer de façon encore plus insidieuse lors d'évènements ou de faits de la vie de tous les jours plutôt que lors d'évènements majeurs de politiques extérieures ou intérieures. Enfin, nous devons sélectionner un cas dans lequel l'effet « longue traîne » des attentats à la rédaction du journal Charlie Hebdo (Janvier 2015) se faisait ressentir.

Nous avons sélectionné cinq cas d'études qui constitue notre corpus et ont un rapport avec différentes formes de racisme : islamophobie, antisémitisme, xénophobie, ...

A la suite de la sélection de ces articles, nous en avons analysé les débats en nous focalisant sur les commentaires des lecteurs¹⁸ donnant une image négative des migrations ou soulignant la complexité des différentes sociales, ethniques, linguistiques ou religieuses. Cas par cas, nous relevons ci-dessous les dynamiques qui se jouent dans ces espaces d'interaction avant de tenter d'en dresser quelques conclusions.

¹⁷ Cfr consignes relatives au choix des médias: Chapitre précédent *Description des médias belges analysés*

¹⁸ Dont nous avons écourté les patronymes pour la rédaction de ce rapport.

Etude de cas 1 : La Dernière Heure - Molenbeek: plus de 200 personnes ont rendu hommage à Soulaïmane Jamili, happé par un métro voici un an

Etude de cas n°	1	Date d'analyse	Avril 2015
Organe de presse	La Dernière Heure – Les Sports		
Date de la parution de l'article	21/02/2015		
Titre et sous-titre	Molenbeek: plus de 200 personnes commémorent Soulaïmane Jamili un an après sa mort.		
Nom de l'auteur/journaliste	Inconnu. BELGA.		
Rubrique	Régions : Bruxelles		
Illustration :	Oui. Il y en a 12 en tout, sorte de petit album photo.		
Nombre de partage sur Facebook	14 le 21/04/2015 Le jour suivant la publication de l'article il y avait 12 partages.		
Nombre de partage sur Twitter	5. N'a pas évolué depuis la parution de l'article.		
Nombre de "like" :	378 le 21/04/2015 Le jour suivant la publication de l'article il y avait 376 like.		
Autres partages/réseaux sociaux ?	/		
Nombre de commentaires :	238 commentaires.		
Autre précision sur l'article	Lien : https://www.facebook.com/dhnet/photos/a.133221048226.109861.123096413226/10152797289433227/		

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 magrèbine. 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. En se concentrant sur *Juste J.*, *Ced M.*, *Moha dIV* et *Imrane C.*, les 4 internautes qui ont contribué à 40% des interventions, on peut nettement distinguer des « camps » opposés. D'un côté, *Ced M.* et *Juste J.* qui alimentent les commentaires avec des propos haineux de différentes sortes, tandis que *Moha dIV* essaie de contrer leur propos racistes de façon pacifique et qu'*Imrane C.* leur répond par des insultes et menaces (ce qui contribue à relancer les insultes racistes et propos méprisants). *Juste J.* et *Ced Mad* assume tout à fait leur rôle de provocateur comme le montrent les exemples ci-dessous :

Juste J. Encore molenbeek bah brûler cette comune! !!!!

(...)

Ced M. mais moi j'assume d'être un fouteur de merde petit branleur

Juste J. admet même provoquer les molenbeekois pour leur donner une image négative :

Juste J. Espèce de petite racaille c'est exactement ce que je voulais qu'on voit de molenbeek juste des petite merde

Imrane C. rentre donc dans le jeu de *Juste J.* en continuant à l'insulter et celui-ci semble prendre plaisir à le provoquer :

Imrane C. A ferme ta gueule à enfant de putin viens à molem et on va te boucher ton cul de negros fragile à fdp

Juste J. C'est ce que vous aimez faire en bande bande de cafard!!

Dans ces échanges haineux, *Moha dIV* essaie de modérer les propos haineux et d'argumenter posément contre ceux-ci, tout en incitant ceux qui répondent violemment aux propos racistes à ignorer ceux-ci.

Moha dIV Marie Line vous avez tout a fait raison mais je pense qu'il faudrait montrer a ces personnes qu'elles ont tort a vouloir toujours nous viser du doigt car nous savons que nous ne sommes pas comme ils le decrivent et pourtant nous faisons des efforts mais comme on dit : "il n y a que les imbeciles qui ne changent pas d'avis (...)

Moha dIV Pourquoi vous commencer a insulter ? Elle n'a je pense dit aucun mot qui vous a choquer (...)

Moha dIV sa veux dire quoi racaille pour vous ?

Juste J. Molenbeekoïis tout simplement

Moha dIV ah ben detrompez vous alors c'est la commune ou il ya le moins de probleme liee a la vie sociale certes on en parle beaucoup dans les medias mais ceux ci sont la principale cause de troubles dans le genre Dans cette conversation, les quatre commentateurs principaux ont donc chacun un « rôle » qu'ils tiennent jusqu'au bout : deux provocateurs aux propos racistes qui se font insultés par *Imrane C.* ainsi que par une bonne partie des autres internautes et un « médiateur » qui invite chacun à ne pas être violent.

Ced M., provocateur, utilise un faux profil (il l'avoue lui-même) et il est à fort à parier que *Juste J.* utilise également un faux profil (un seul ami sur Facebook, aucune photos ni publications visibles, actif depuis seulement 1 an sur Facebook). Les deux autres commentateurs utilisent un vrai profil (leur compte semble être le principal, ils apparaissent sur leur photo de profil, ont publiés plusieurs postes qui ont été commentés par leurs amis) mais utilisent également un pseudonyme et non leur véritable nom. Sept mois après les commentaires publiés sous l'article, *Imrane C.* a d'ailleurs changé son pseudonyme et est devenu *Imrane R.*. Le contenu du profil (photos, publications précédentes, âge...) est souvent utilisé par les commentateurs pour insulter et moquer leurs opposants et répandre des discours de haine. On peut également constater que, bien qu'il y ait une certaine égalité entre le nombre de femmes (37) et le nombre d'hommes (42)¹⁹ qui ont commenté l'article, les 4 personnes monopolisant la conversation de ce cas d'études sont des hommes.

Le schéma comprenant un provocateur raciste auquel d'autres internautes répondent de façon violente tandis que certains essaient de modérer la situation, se retrouve à plusieurs reprises dans le fil de discussion autour de cet article, avec à chaque fois d'autres intervenants qui reprennent ces mêmes rôles:

Provocateur ou dans ce cas-ci provocatrice au caractère raciste :

Caty Point-Barre c'est tous des bronzé la haut et des voilées ! Faut bombarder cette vive de muzzos !

Réponses violentes et insultes de la part d'autres internautes :

Minnie My My Caty Point-Barre tu es une petite idiote

Bvlgari Bvl caty virgule t qu'une petite salope

Modération de la violence, appel au calme et au respect :

¹⁹ Plus une personne dont le sexe n'a pas été identifié clairement.

Zaineb E Mdr Bvlgr Bvl tu m'as tuer, laisse les dans leurs ignorance

Gi Ba 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

En dehors de ces schémas de discussion au caractère haineux, on retrouve de nombreux commentaires exprimant des condoléances. Par exemple, la phrase « Allah y rahmo » (« Que Dieu apaise son âme »), qui est prononcé par les musulmans lors de décès, revient une dizaine de fois, avec d'autres phrases de condoléances ou de prières comme « Qu'il repose en paix ». En tout une vingtaine de commentaires commémorent la mémoire de Soulaïmane ou envoient leurs pensées à la famille.

Chadi B.i Paix a son ame

Walid B. Allah y rahmo

Amina M. Courage à la famille en espérant qu'elle n'aura pas à lire tt ces coms.haineux où on mélange infos sur infos.RESPECT

A part ces messages de condoléances, peu de commentaires concernent réellement le fond de l'article qui est la commémoration de la mort du 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 »²⁰. 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 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.

Il est également intéressant de noter le commentaire « Je ne suis pas Soulaïmane » de *Ced M.* en référence au « Je ne suis pas Charlie », pour contester la solidarité généralisée autour du magazine Charlie Hebdo, victime d'attentats terroristes en janvier 2015. Ce « Je ne suis pas Soulaïmane » peut avoir plusieurs significations, mais il semble qu'il affiche sa non-solidarité à l'accident tragique de Soulaïmane et à l'hommage qui lui est rendu.

Ced M. JE NE SUIS PAS Soulaïmane

²⁰ « Molenbeek: plus de 200 personnes ont rendu hommage à Soulaïmane Jamili, happé par un métro voici un an. »

Etude de cas 2 : Le Soir - L'Etat islamique menace d'envoyer 500 000 migrants à la dérive direction l'Italie.

Etude de cas n°	2	Date d'analyse	Avril 2015
Organe de presse	Le Soir		
Date de la parution de l'article	19/02/2015		
Titre et sous-titre	L'Etat islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie.		
Nom de l'auteur/journaliste	Inconnu. Rédaction en ligne.		
Rubrique	Actualité : Monde		
Contexte de l'information/article	Article donnant une information sur les menaces potentielles de l'Etat Islamique sur l'Europe.		
Illustration	Oui		
Nombre de partage sur Facebook	115 le 21/04/2015 Lors du jour suivant la parution de l'article il y avait 118 partages.		
Nombre de partage sur Twitter	22.		
Nombre de "like" :	106 le 21/04/2015.		
Autres partages/réseaux sociaux ?	Google Plus (1) & LinkedIn (1)		
Nombre de commentaires :	173 commentaires		
Autre précision sur l'article	Depuis le site même du journal, l'article est partagé sur Facebook 757 fois le 29/04/2015. Lien : https://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 même deux tiers manifestent cette hostilité par des propos haineux de ce type :

William L. A4.....!Croiseur Coulé !

Patrick L. Une bombe dans les bateaux

Bob le Bricoleur bah, moi je peux leur bricolé leur barquette pour qu'ils disent bonjours aux poissons

Mickeal Hck faux le retour dela chambre a gaz ahahahh

Michel H. Pfffff, va falloir demander à la FN de Herstal de fabriquer 500.000 cartouches ^^

Alain H. Quelques mines flottantes ? Lol

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.

Yvonne P. 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 :

- **Andrée F.** que fairion nous si on etait dans le cas
- **Cha'tool von P.** 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.

- **Jean Marie L.** Yvonne vous n'êtes qu'une égoïste... un peu de RESPECT pour ces gens qui sont eux AUSSI des êtres humains ne vous en déplaie... moi désolé je m'apitoie ... pas vous?... C'est bien ce que j'écrivais : vous n'êtes qu'une EGOISTE point barre... des "gens comme vous" désolé mais vous me faites vomir...
- **Patrick H.** Les renvoyer comme tous ceux qui sont déjà en europe!

Rodrigo R.T. Allez, hop, renvoyons aussi Patrick H. en Lybie !

- **Concetta M.** On fait quoi, on les laisse se noyer?

(...)

Robert G. On les mets tous simplement dans leurs pays, et ils n'ont pas besoin de nous pour se noyer les passeurs sans charge et les dépouilles de leurs argents...maintenant si vous avez un grand jardin Concetta Moscato vous pouvez les accueillir ...mais attention au bombe humaine ...

- **Madeleine G.** humour de bas étage ... Je comprends le succès de M Le Penn chez vous : plus xénophobes que la France, tu meurs !(je parle des pays dits civilisés ...) à gerber

Patrick G. quand ça touchera votre intégrité et votre portefeuille, on verra votre solidarité

(...)

Monique V. Madeleine G. vous préférez peut être aiguïser le couteau qui vous tranchera la gorge

La tâche est cependant ardue pour cette poignée de « justiciers » dont on retourne tout autant leurs propos.

Notons également une interpellation de la rédaction du Soir à trois reprises :

- **Jean Marie L.** Que de commentaires haineux sur votre site amis du "Soir"...
- **Gilles S.** pas mal d'indigents sur le fil du Soir...
- **Nalah B.** une certaine forme de vie humaine est en voie de disparité quand on lit les commentaires du Soir !!!!

A travers l'extrait de conversation suivant, nous relevons la certaine relativité de leurs propos par les commentateurs eux-mêmes :

- **Michel H.** Pffff, va falloir demander à la FN de Herstal de fabriquer 500.000 cartouches ^^

Patrice T. Vous êtes bien en train de suggérer le génocide des réfugiés ?

Michel H. Lol, le grand mot. Nooon, laissons ces gens devenir des terroristes et brûler des hommes et enfants et mitrailler les "chiens " que nous sommes. Et de toute façon, c'est bien connu, l'Europe est riche.... nous avons les moyens de loger, chauffer et nourrir tout ce petit monde. ^^

Au-delà de cette dialectique Contre>>Pour l'accueil de ces migrants, et à l'instar des autres études de cas, la 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 continue que « la communauté italienne » déplore la situation de ce pays. Thématique récupérée par d'autres pour les assimiler à cette vague d'immigration contestée :

- **Georgette DiP.** pauvre Italiequi reçois tous ces pauvres gens ,si ça continue ...elle sera le pays des étrangers ...

Christine S. vous y êtes bien à l'étranger

Patrice T. On a l'habitude des gros beufs des forums, mais quand ça vient de la bouche d'une vieille dame qui a l'air si gentille, c'est encore plus horrible.

Georgette DiP. oui j'y suis a l'étrangermais legalement

Georgette DiP. il ne vous faut pas grand choses...pour être horrible....*Mr T.** !

Georgette DiP. cher Dame j'y suis a l'étrangermais legalement et je n'aie pas fui la belgique pour un mieux ..mais pour voyager ...!

Georgette DiP. Avant de critiquer ..ce que je ne faisait pas,lisez ..ou mettez vos lunettes

ou

- **Francis ECF.** C'est ce qu'ils font déjà avec ces soi-disants naufragés que l'Europe sauve, soigne et accueille avant de se faire ...

Concetta M. Pas l'europe!!! Mais l'italie où ils restent prisonniers parce-que dès qu'ils se font prendre dans un autre pays de l'eu c'est retour à la case départ====>Italie

Francis ECF. Vous avez raison. Maintenant c'est normalement l'Europe, normalement...

Concetta M. Francis je suis cette problématique depuis des années car la sicile est mon pays d'origine et je peux vous assurer que chaque village chaque bourg à ses immigrés clandestins installés en attendant une régularisation je ne pense pas que l'eu intervienne pour tout ce flux d'immigrés mais je peux vous garantir que tous les jours il y a des arrivages et qu'en sicile on ne maitrise plus rien

Francis ECF. Eh oui Concetta. Ma bru et la plupart de mes amis sont Siciliens et je partage votre assentiment. Si au moins Kadhafi n'avait pas été dégommé. Si l'UE ne fait rien en effet, les citoyens sont avec vous... Nous sommes tous dans la même galère. Ciao Concetta !

Dans le second exemple de conversation, nous observons qu'alors ils se pensaient au départ d'avis opposés, ils se découvrent d'un même avis et terminent leur joute de commentaires par des commentaires amicaux, non sans avoir fait « appel à autorité/expérience » : « La Sicile est mon pays d'origine », « la plupart de mes amis sont Siciliens ». Ce recours à l'expérience est particulièrement visible ici :

- **Ludo B.** Patrick, la diversité fait du bien... Maintenant il faut être très con pour mettre tout le monde dans le même sac...heureusement que Dutroux et bien de chez nous!

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.

De façon plus automatique encore, tout patronyme à consonance étrangère à la Belgique est assimilé au clan des « autres », de ceux qui « envahissent » :

- **Youssef A.** C'est juste abominable de voir comment les autorités italiennes essaient de justifier au regard des gens ses pratiques racistes et meurtrières à l'égard des migrants. L'État islamique est devenu un excellent support auquel on peut tout imputer afin de tout justifier... Bande d'hypocrites et de criminels.

Robert G. Tu trompes de criminels les italiens sauvent ses migrants de la noyade et en plus se sont tes amis qui les dépouillent de leurs biens navet...

- **Michel H.** Lol, le grand mot. Nooon, laissons ces gens devenir des terroristes et brûler des hommes et enfants et mitrailler les "chiens " que nous sommes. Et de toute façon, c'est bien connu, l'Europe est riche.... nous avons les moyens de loger, chauffer et nourrir tout ce petit monde.

Loubna EAI Michel | Europe est riche grâce à sa politique comme les USA qui dépouillent le monde ..

David B. mais oui loubna , on est les méchants et les islamistes sont les gentils ... n'importe quoi . Putain , faite votre vie chez vous et venez pas nous faire chier avec vos croyances ancestrales

Michel H. Bien dit David !

Michel H. Louubna EAI..... Encore un qui va virer EI..... Oui on mange du porc

Finalement, nous nous sommes demandés quels étaient les profils des commentateurs les plus prolixes (nombre de commentaires égal et supérieur à 5). Sur les 7 commentateurs relevés, 3 d'entre eux sont hostiles et hargneux vis à vis des migrants (Michel H., Patrice G. , Monique V.), 2 tentent de modérer le débat et de dénoncer les propos haineux (Rodrigo RT, Concetta M.), 1 remplit un rôle d'agitateur en insultant certains commentateurs (Loubna EAI) et enfin, Georgette DiP, paraît résignée sur la situation.

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.

Étude de cas 3 : Le Vif - L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge"

Étude de cas n°	3	Date d'analyse	Avril 2015
Organe de presse	Le Vif		
Date de la parution de l'article	19/02/2015		
Titre et sous-titre	L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge"		
Nom de l'auteur/journaliste	Source : Belga. Rédaction en ligne.		
Rubrique	International		
Contexte de l'information/article	Suite aux attaques orchestrées par l'Etat Islamique, déclaration d'Obama refusant le terme de guerre religieuse. Il recentre le débat autour de la notion terroriste de Daech.		
Illustration : oui/non	Oui		
Nombre de partage sur Facebook	28 le 20/02/2015		
Nombre de partage sur Twitter	47 le 29/04/2015		
Nombre de "like" :	62 le 20/02/2015		
Autres partages/réseaux sociaux ?	/		
Nombre de commentaires :	100 commentaires.		
Autre précision sur l'article	Depuis le site même du journal, l'article est partagé sur Facebook 225 fois le 29/04/2015. L'article est encore en ligne sur le site levif.be mais plus sur la page Facebook du média.		

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 (Mireille W., Said A. et David B.), 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 LeVif 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.

Nous remarquons de nouveau que les commentaires ne concernent pas directement l'article mais répondent 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 le racisme » tandis que d'autres, comme Mireille W. retournent la question en se demandant si ce n'est pas plutôt l'Islam qui est en guerre avec l'occident (voir ci-dessous). 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 entre 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 et que les commentaires se basent.

Dans l'un des premiers commentaires, Mireille W., qui comptabilise le plus d'interventions, 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 comme Cédric J., qui rappelle que la majorité des victimes des terroristes sont musulmanes, ou par leur propre histoire comme Said A. (voir ci-dessous).

Mireille W. Non l'occident n'est pas en guerre contre l'islam C'est l'islam qui est en guerre contre l'occident

Cédric J. L'islam et les musulmans n'ont rien à voir avec l'EI et la majorité condamnent les terroristes ... Sachez aussi que les 1^{er}s victimes des terroristes sont des musulmans en Irak ou en Afrique, mais apparemment vous avez bien assimilé ce que nos gouvernements vous ont fait gobés, le nombre de mort européen ne représente qu'une goutte d'eau comparé aux mort musulmans dans le monde

Said A. Je suis croyant musulman, je peux vous certifier madame que je ne me sens pas du tout en guerre contre vous et contre une partie importante de moi-même. Comment être en guerre contre mon voisin, mon collègue, mon ami David, mon épouse,... Arrêtez vos amalgames et arrêtez votre psychose. Ma Belgique est totalement compatible avec mes valeurs religieuses que j'oriente en fonction de mon environnement. peace

La conversation entre ces trois personnes est relativement respectueuse, on peut noter une réelle envie de dialogue où Mireille W. essaie de comprendre pourquoi les pays musulmans votent pour des partis islamiques. De nombreux commentaires lui répondent, certains coupant le dialogue en l'insultant, d'autres essayant d'y répondre.

Mireille W. D'accord, mais alors expliquez moi pourquoi lorsqu'ils ont l'occasion de voter, plébiscitent-ils les partis islamiques

(...)

Mireille W. Tout à fait d'accord avec votre raisonnement, ce que je voulais dire c'est que les pays musulmans ne sont pas prêts d'être compatibles avec la démocratie, (sinon ils voteraient autrement) perso je suis comme vous je m'occupe de ce qui se passe ici. Je posais juste une question qui me tracasse et à laquelle je ne trouve pas de réponse.

(...)

Cédric J. Juste pour ajouter quelque chose, Mireille pensez-vous que qu'un en Irak a voté pour élire les chefs de l'EI ???

Mireille W. Je ne parle pas de l'Irak, juste de la Tunisie et de la Turquie et du printemps arabe qui n'a mené à rien ainsi que l'Iran qui soutient les mollahs.

Nadia EA. Mme Winnik, les premières élections depuis la constituante se sont déroulées en Tunisie fin 2014. Le grand gagnant est Nidaa Tounes dont la particularité est de rassembler diverses tendances politiques sur les notions de démocratie, d'état de droit et d'opposition à Ennahda. De plus si Ennahda était le premier parti avant ces élections, il représentait 42% des voix, une majorité relative mais pas absolue. Enfin, comparer les partis islamistes comme Ennahda ou le PJD marocain et Daech est peu pertinent. Voter pour un parti islamiste dans ces pays, c'est voter pour un parti conservateur, réac',... Mais pas pour le terrorisme. Diriez-vous aux électeurs de Christine Boutin qu'ils marquent par leur vote un soutien à l'Armée de résistance de Seigneur?

Les commentaires de Mireille W. manquent certainement de nuances et reflètent une méconnaissance des mécanismes qui mènent vers le conservatisme et l'extrême droite, mais ils témoignent également d'une recherche de compréhension du phénomène de radicalisme et une ouverture au dialogue avec les autres internautes. De nombreux internautes lui répondent d'ailleurs de façon courtoise et pédagogique. 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 et sont même recadrés par Said A., ce qui construit un schéma dans lequel les personnes qui postent des commentaires non-constructifs sont critiquées et interpellées par d'autres afin de sauvegarder la discussion. On retrouve d'ailleurs David B., qui avait également commenté l'article de Le Soir que nous avons analysé dans le cas d'étude n°2 où il joue ici le rôle du « troll » puisqu'il donne beaucoup d'informations qui ne sont pas argumentées et manque de nuances :

David B. oui et l'appel au jihad ou a la charia mérite la mort

Quentin R. C est une religion d envahisseur. En aucun cas, ils essaient de s intégrer

Nadjim H. Biensur David B. que l'appel au johad et a la charia doit être sévèrement puni tout comme les gens qui appelle à la violence dans leur commentaire comme mireille par qui nous sort que tout les musulmans sont en guerre contre l'occident,

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

David B. va par exemple comparer la religion musulmane à un virus :

David B. j'ai trouvé la définition de l'islam sur un site de santé : Définition Un virus est un micro-organisme qui peut déclencher une maladie virale plus ou moins grave : rhume, grippe, varicelle, rougeole, rage, variole... Ces maladies sont contagieuses et peuvent se transmettre rapidement : c'est l'épidémie. La prévention repose sur la vaccination, qui a pour but de stimuler les défenses immunitaires de l'organisme, et le traitement sur la prise de médicaments destinés à soulager les symptômes (fièvre, fatigue...). Les antibiotiques sont inutiles, car ils n'agissent que sur les bactéries.

D'autres schémas avec des commentaires non-constructifs recadrés par une personne souhaitant un espace de discussion agréable et respectueux apparaissent dans le fil de discussion :

Christian DC. ta geuele toi islamiste guerrier deguiser...

Danielle L. ferme la toi.

Jacques D. On peut débattre de ts les sujets en restant poli et courtois, personne ne detient la vérité absolue. Bonne journée.

Sylvia D D'accord avec vous mr *Jacques D**

Nous notons également que certains internautes, postent des images à l'humour douteux concernant le terrorisme islamiste. Par exemple, Georges R. a publié cette image qui explique que certains kamikazes se font exploser avec un bloc de béton autour du sexe pour pouvoir profiter des vierges qui leur sont promises au paradis, ce qui est bien évidemment une blague destinée à se moquer de la bêtise de ceux-ci.

Georges R. >>> La terreur inspirée par l' enfer ! que prédisaient les religions chrétiennes également ! avec en prime les pseudo vierges pour les " braves " (sans corps ni sexe) ne verront jammais !



Nous remarquons que les commentateurs qui soutiennent que la religion musulmane et les valeurs occidentales sont incompatibles s'appuient également sur leur vécu personnel comme David B. (voir ci-dessous) ou sur des faits, dont les sources ne sont jamais précisées, comme Fabrice H., qui déclare que le nombre de chrétiens victimes du terrorisme est bien supérieur à nombre de victimes musulmanes.

David B. un ancien collègue 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 ghislengien) . Respecter les différence , ok , a votre domicile ou dans un pays islamiste , pas ici . Il n'y a aucune invention la dedans

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..

Les commentaires similaires à celui de Fabrice H. se retrouvent régulièrement dans les fils de discussion que nous avons analysés : en effet, le principe de surenchère des victimes est souvent utilisés par les internautes pour justifier leur opinion, comme on le voit de nouveau dans les commentaires ci-dessous qui mettent en avant les victimes faites dans chacun des « camps », que ce soit les chrétiens tués dans les pays musulmans ou les victimes musulmanes des invasions occidentales :

Raphaël V. Mais l'Islam est en guerre contre les chétiens ! ! ! ! églises brulées, chrétiens décapités, chétiens brulés..... c'est insignifiant ça ? Qui sont les "kpufar" les infidèles ? qui a inventé ça ?

Catalina G. Bonsoir Raphaël je suis d'accord avec toi! L'attitude du bosse USA ne tient pas debout c'est une guerre contre le monde entier a vouloir imposer leur secte ! A se que je sache les pays musulmans sont depuis des années en proie au terroriste des extrémistes!

Abdelali AA Partout ou posent les pieds les américains le sang , la haine et la peur reignent en maitre. Partout ou l'Occident veut imposer son modèle de vie c'est la guerre qui éclate. Alors Obama de mes couilles , ta gueeeeeuuuuuuuuulllllll. Vous vous étonnez qu'il soie si facile de recruter des jeunes perdu sans aucun but ds la vie pour une guerre auquel il ne comprenne rien

En synthèse, nous sommes donc ici principalement dans un schéma dans lequel les personnes qui postent des commentaires non-constructifs sont critiquées et interpellées par d'autres afin de sauvegarder la discussion. Les propos manquent souvent de nuances, voir même sont emprunts d'amalgames.



Etude de cas 4 : Sud Presse - Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... (vidéo) »

Etude de cas n°	4	Date d'analyse	Avril 2015
Organe de presse	Sud Presse		
Date de la parution de l'article	16/02/2015		
Titre et sous-titre	Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations...		
Nom de l'auteur/journaliste	Inconnu. Il est juste noté qu'il s'agit d'un article de la rédaction en ligne.		
Rubrique	Actualité : Monde		
Contexte de l'information/article	Afin de sensibiliser les gens au fait que les actes antisémites se multiplient en Europe, un journaliste a été filmé, portant une kippa et marchant dans les rues de Paris pendant 10 heures.		
Illustration : oui/non	Oui		
Nombre de partage sur Facebook	82 le 29/04/2015		
Nombre de partage sur Twitter	33. N'a pas évolué depuis la parution de l'article.		
Nombre de "like" :	97 le 29/04/2015		
Autres partages/réseaux sociaux ?	/		
Nombre de commentaires :	Il y en avait 124 le jour suivant la parution de l'article. 156 commentaires au 29/04/2015		
Autre précision sur l'article	Sur le site même du journal, l'article est partagé 2676 fois le 29/04/2015. L'article est encore en ligne sur sudinfo.be mais plus sur la page Facebook du média.		

Cet article est un format court qui consiste principalement en un commentaire d'une vidéo réalisée par un journaliste extérieur à la rédaction de SudPresse. 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 SudPresse.

Si nous nous focalisons sur les commentaires de cette page Facebook, nous constatons que 156 commentaires ont été rédigés par 70 commentateurs parmi lesquels Ilias O. 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 principaux protagonistes : Ilias O. (24 commentaires) se dit « musulman et fier de l'être et contre la politique du gouvernement Israélien », il est le plus fervent commentateur en participant à de nombreux fils de discussion et endosse dès lors un rôle **d'agitateur**. Face à lui, Nico W. (11 commentaires) 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 des autres commentateurs 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 nombreux commentateurs se posent en défenseurs (ou plutôt accusateurs) de l'une ou l'autre des communautés : Laetita LR (8 commentaires), Abdoullah AK (8 commentaires), Hicham TB (6 commentaires), etc. Enfin, il y a les trolls (Ampanana De la Vicontesse, commentaires supprimés) aux propos virulents et provocateurs faisant eux-mêmes des victimes

collatérales (Enzo C. , 5 commentaires) dans cette discussion puisque se sentant obligées de se défendre, ces dernières en viennent à devenir insultants.

Exemple de cette dernière joute :

- (commentaire inconnu de Ampana de la vicontesse)

Enzo C. Eh be répond pas à mon commentaire alors s est avec des gens comme vous que l on construit de la haine

Enzo C. qu est ce que je m en bas les couilles moi bête ia pas plus bête que ton pseudo ridicule vicontesse de mes couilles aller bouge

Au delà de ces dynamiques, nous pouvons rapidement identifier quelques thématiques récurrentes au sein de ces commentaires.

La première qui, notamment s'exprime à travers des insultes, est celle de l'accusation des arabes de racistes (racisme anti-blanc) :

- **Laetita LR** Oui et c'est qui les plus raciste ??? Ceux qui se plaignent eux même avoir des propos racistes à leurs encontre .Chercher l'erreur
- **Mickael D.** Pfff c'est toujours les même qui sont sans respect !!! Et nous devrions les respecter ???
- **Gass Ro** Où est l'erreur où est le racisme qui est raciste la vidéo monte qui est bien raciste

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 :

- **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

Cette thématique amène les communautés à se démarquer les unes des autres, et donc les commentateurs prennent «un camp ».

- **Nico W.** Les musulmans qui cherchent toujours des excuses et qui se posent constamment en victime ça devient vraiment pitoyable et risible ... encore une chance ils ne sont pas tous comme ça mais un sérieux tris s'impose
- **Enzo C.** tous a fait d accord en plus que ampanana de la vicontesse dicimule sa vraix identitee ta peur d etre gner de ton vraix nom
- **Nico W.** Enzo des gens idiots il yen a partout et ampanana en fait partie ... ne faite pas attention à ce genre de personne haineuse et bien plus raciste que la plupart d'entre nous
- **Enzo C.** bien raison Nico W.

Puisque nous sommes dans la hiérarchisation des victimes, d'autres personnes témoignent et comparent avec leur situation discriminée :

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 orienration sexuelle differente 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

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

Abd A. 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!

(...)

Hicham TB Ça ne m'étonnerait pas que les intervenants soient des acteurs

(...)

Abdollah AK. Les femmes en Niqab on été filmées dans le seul et unique but de les assimiler au reste des provocations , c'est subliminale .

(...)

Will S. Foutaise, vidéo organisée d'avance avec acteurs: je vois tout le temps des gens portant la kippa à Paris quand j'y suis et je ne les vois jamais se faire invectiver de quelque manière que ce soit... Cette information est un mensonge!

dont une commentatrice ne manque pas de relever à plusieurs reprises (dans différentes sous-discussions) ce qu'elle appelle l'ironie de la situation :

Jennifer P. sa me fait rire certaine personne musulmane ici qui disent que les gens qui commettent les insultes sont des acteurs... une fois de plus c'est un complot c'est tjs pareil !!! quand c'est l'inverse c'est jamas un complot pathétique !

S'ensuit alors une conversation sur cette hypothèse de mise en scène :

Abdollah AK. Ça ne m'étonnerait pas que les intervenants soient des acteurs

Abdollah AK. je peux faire la même vidéo dans le sens inverse , j demande à 10 potes à moi typés Européen de m'insulter et de me cracher dessus après avoir enfiler une jalabah et le tour est joué , où est la difficulté ?

Diamant DM. Surtout qu'en ce moment en france c'est vraiment pas la montée de l'antisémitisme mais plutôt une montée en flèche de l'islamophobie...

Jennifer P. mdr c'est bizarre quand on fait une vidéo avec une femme voilé en rue qui subit des insultes les insultes sont fais par des gens raciste mais ici ooh ce sont des acteurs vous êtes pathétique

Nico W. Le grand complot comme d'habitude ... c'est plus facile de croire cela que de regarder la vérité en face

(...)

Abdollah AK. Quelle vérité ? j'é mets une hypothèse , qui a réalisé ce court métrage ?

Bast S. Et en plus on s'en fou même si c est la vérité

Notons une discussion entre deux protagonistes qui révèle la nécessité de peser ses mots et d'expliquer en profondeur son opinion en vue d'être compris :

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 !!

Nico W. Le racisme existera toujours mais prenez une caméra promenez vous et je suis curieux de voir le nombre d'insultes ... sûrement pas autant que ce garçon ... se poser constamment en victime n'est pas une

solution madame alors condamnez ces actes racistes comme tout le monde au lieu de vous plaindre ... bonne soirée

Faiza L. Je ne me plains pas et calmez-vous !! d'accord - je n'ai rien dit contre les juifs ! j'ai relaté des faits semblables contre les arabes ou autres faciès ! ne soyez pas agressifs et ne soyez pas visés ok Mr Nico ?

Nico W. Je ne suis pas juif mais votre discours comme celui de beaucoup d'autre sur cet article est très dérangeant ... et je ne suis pas agressif loin de la

Faiza L. Dites-moi ce qu'il y a de dérangeant svp ?

Nico W. Ce qu'il y a de dérangeant c'est que vous ne condamnez pas ces actes et que vous préférez mettre la communauté arabe en victime à la place ...

Faiza L. C'est vrai je n'ai pas condamné mais je n'ai pas mis les arabes en victimes - à mon sens j'ai dit ce que j'ai constaté - moi j'habite à Tunis pas en France où je viens souvent !

Nico W. je vois bien que vous n'êtes pas une mauvaise personne je vous donnais juste mon point de vue bonne soirée madame

Faiza L. Bonne soirée Nico t sans rancune vivons en paix et aimons-nous

Ce passage révèle assez bien la limite entre l'expression d'une opinion et des propos racistes. D'une méfiance d'abord, le commentateur Nico W. dénonce la teneur des propos de l'interlocutrice Faiza L.. Celle-ci repositionne son propos comme une opinion personnelle (« ce que j'ai constaté »). Pour finalement conclure, sur « sans rancune » et « aimons-nous ».

Seulement un commentaire met en cause l'auteur/le journaliste de cette vidéo :

Sylvain B. Ouais enfin Paris ne se limite pas aux lieux où se ballade ce journaliste. Il a choisi exprès des quartiers à forte connotation maghrébine pour nous démontrer quoi ? Que les juifs et les arabes ne s'aiment pas ? Suffit d'avoir un minimum de connaissance de l'histoire et de l'actualités...bref encore un journaliste de merde

Ces fils de discussions sont également le théâtre de certains trolls - dont les commentaires ont d'ailleurs été supprimés (par qui ? par eux-mêmes ?) et qui se sont faits « repérés » et rejetés par les autres utilisateurs notamment *Ralf Louf* (et plus tard *Jean-Charles H.*).

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

Abdollah AK. Ralph tes paramètres sont bloqués au maximum ... la lâcheté tu repasseras , je ne suis pas sur que tu insultes les gens comme ça à visage découvert , pour alimenter la haine les petits trouillards comme toi sont les champions , avoue que ça te réjouit lorsqu'un fait divers annonce un meurtre commis par un arabe , musulman , marocain (à la fin même toi tu t'y perds)

Jean-Charles H. ce sont de grosses

Ottoman S. Salut Ralphie ...

Ottoman S. Je sais que c'est toi ralphie ...

Jean-Charles H. Il faut prendre vos petits pilules madame machin de l'entonnoir sur la tête,auto-commenter , palucher , il faut consulter

Abdellah M. Aaaahhhhh Ralphie le mytho démasqué mouaaahhhh toi c'est pas quelques pilules que tu dois prendre mais la tablette entière tellement ton cas est désespérément incurable sans oublié le suppositoire taille XXXXXXXXXXXXXXXXXXXLLLLLLLLL que tu viens de te prendre là

(...)

Ottoman S. Ralphie ou jean charles h. ???

Je sais qui tu es Ralph Louf ...

Ottoman S. C'est bien ralphie alias "jean charlie" mais j'assume pas trop ! toujours à l'heure mon pti toutou ... Allé va chercher l'os et tu reviens dans 3h t'auras une cervela pour ton retour ...

Par ailleurs, la plupart des utilisateurs ayant laissé seulement un commentaire exprime une indignation sans pour autant participer aux débats. Une sorte de « réaction d'empathie spontanée », à peine laissée déjà oubliée. 9 commentaires uniques exposent cette indignation, par exemple :

Florian H. Scandaleux de voir ça !!!!!!!

Monique V. Oui honteux!

Chris M. Pauvre monde...

Alors que d'autres ponctueront le débat uniquement par des appels à la paix et du bon vivre-ensemble :

Riina S. Toujours les même débats qui mène nul par !!! Faite l amour pas la guerre hin !!! peaceeee

Olivier DS Pas d'amalgame hein

Enfin, nous retrouvons encore l'appel à « autorité », « preuve » par le fait de sa position, de « qui je suis » pour dire ça :

- **Laetita LR** Ampanana De la Vicontesse des connnes je sais de quoi je parles .Si tu es pas contente c'est pareil .Le racisme est de tout les côtés pas que d'un seul il faut arrêter .Certains musulmans s'en plaignent du racisme vis a vis deux mais eux même le son contre les autres donc il faut arrêter d'être hypocrites aussi .Je sais de quoi je parle .Je l'ai moi même vécu .
- **Ilias O.** Moi en t'en musulmans je suis ouvert

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 ».

Etude de cas 5 : Sud Presse (La Meuse) - Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice

Etude de cas n°	5	Date d'analyse	Avril 2015
Organe de presse	Sud Presse		
Date de la parution de l'article	23/03/2015		
Titre et sous-titre	Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice.		
Nom de l'auteur/journaliste	Dépêche Belga		
Rubrique	Actualité, Régions : Verviers		
Contexte de l'information/article			
Illustration : oui/non	Oui		
Nombre de partage sur Facebook	144 le 21/04/2015 Lors du jour suivant la parution de l'article, il y avait 33 partages.		
Nombre de partage sur Twitter	10. N'a pas évolué depuis la parution de l'article.		
Nombre de "like" :	180 le 21/04/2015 Lors du jour suivant la parution de l'article, il y avait 122 like.		
Autres partages/réseaux sociaux ?	/		
Nombre de commentaires :	363 commentaires		
Autre précision sur l'article	Sur le site même du journal, l'article est partagé 7169 fois le 29/04/2015. Article est encore en ligne sur le site sudinfo.be mais plus sur la page Facebook du média.		

Ce cas d'étude a été sélectionné car il porte sur la question du voile, un sujet qui reste particulièrement sensible en Belgique et amène beaucoup d'interactions auprès des internautes. L'article 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 qui parle de ce fait amène beaucoup plus d'interactions que les articles analysés précédemment avec 363 commentaires sur Facebook émis par 173 commentateurs différents. Comme pour l'étude de cas n°3, les interventions ne sont pas le monopole de quelques-uns car seulement 15% des interventions émane de 4 personnes (Aichaa A., Anduena A., Erhan I., Ersin PY) 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. L'article n'était plus accessible sur Facebook trois mois après sa publication. Nous notons également que sur le site de La Meuse (qui est une édition locale du quotidien SudPresse), 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'étude de cas 1 de la Dernière Heure, 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, contrairement à l'étude de cas 1 où le nom de la commune de Molenbeek avait amené beaucoup de commentaires haineux, ici 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 entre la burqa (vêtement qui cache tous le corps et le visage à l'exception des yeux) et le voile :

Fabienne M. Chez nous on travaille à visage découvert

Aichaa A. Le visage est découvert madame ! C est juste les cheveux qu on voit pas ! Prq autant de méchanceté ?!?!<

Anduena A. Malheureusement certaines personnes ne savent même plus voir correctement! Pitié! Est-ce que vous savez toujours où se trouve le visage et les cheveux? Pffff. Trop de raciste dans ce monde, après ils diront toujours la même chose "je ne suis pas raciste" mais ouais bien sûr.

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 opposés à la culture musulmane, nous retrouvons un schéma de conversation où le point de vue des commentateurs évolue. Ainsi Myriam D. émet au départ 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 :

Myriam D. Ellen a qu a retoune chez elle ici c est la belgique on vit a la belge

Anduena A. Oulalalaa si je devai vivre comme CERTAINS belges je serai soule chaque soir...et pire encore! À voir en ville, dans les cafés etc etc.

(...)

Ersin PY Didier nous dit si t pas content tu retournes dans ton pays et une belge convertie à l'islam elle va en musulmanie ?? Et moi qui suis turque d'origine mais n'ayant jamais connu la Turquie est née en belgique je suis quoi belge ou étranger ? Merci de répondre je suis curieux ?

(...)

Myriam D. Je ne suis pas raciste du tout j essayais juste de vous comprendre tous egaux

Ersin PY Mais pouRquoi vous dites rentrez chez elles Myriam ? Elles sont peut être née ici?

Myriam D. C est vraie je m y ai pas pense en mettant mon commentaire surtout que ma famille mes enfants et moi avons des bons amis de toute nationalites

Ersin PY Attention je n'ai rien contre vous Myriam je suis conscient que vous n'êtes pas raciste c'est plutôt un problème avec les religions mais pourquoi ne pas vivre ensemble femmes voilées non voilées athées kippa etc ...la laïcité ne veut pas dire contre les religions mais justement vivre selon nos croyances nos sexualité etc...

Myriam D. Vraie vous avez raisons en toute amitié bon je vais dormir

A part cette conversation qui finit de façon cordiale, de nombreux stéréotypes et préjugés racistes apparaissent 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 » ... 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 :

Christelle ND. bande de calimero hoooo il sont tous raciste pppfff trouver autre chose vous faite pitier pour finir ses vous qui faite du blabla pour rien connaitter vous se que veut dire un réglemant bon sens ? et en arrivant on vous a pas esplique que ici on es civiliser et les réglemant sont fait pour etre respecter a l école les couvre chef reste au port mentaux ses comme sa pour tout le monde ici

Mathéo S. 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 ?

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

Neirouze EB. 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 réglemantation 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

(...)

Charles F. Parce que le voile représente une soumission à une divinité, et non aux lois du pays. Et ce surtout chez des "Radicaux, non dangereux" Vous savez qu'il y a une montée du radicalisme religieux, et ce pas uniquement dans l'islam, mais aussi de Juifs, et aussi de chrétien et autres évangéliste, même des bouddhistes. Et moi ça m'emmerde de voir des gens qui croient en un dieu qui n'existe pas (On ne peu le prouver) essayer de m'imposer leurs visions.

(...)

Steve B. comment veut tu vivre ensemble quand les gens que tu accueille nous traite comme des bouseux alors que on leurs tend la main faut se réveiller certe tout le monde est pas dans le même panier mai une grosse majoriter est bien plus raciste que nous.

Ersin PY Steve nous explique le fameux raciste anti blanc et l'injustice des aides sociales attribués aux clandestins mdr toujours la même chanson hein?

(...)

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 appels à différents stéréotypes ou croyances populaires et sont de nouveau contrés par l'ironie, comme Anduena qui s'étonne que seuls les étrangers soient des voleurs.

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, ...

(...)

Anduena A. Ah parce que pour vous ya que les étrangers qui volent, qui agressent?! Ah je crois pas moi madame!!! Vous sortez pas souvent de chez vous comme je peux le constater!

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

Josee AB. nous sommes dans un pays libre pour vous dieu n existe pas !!! C est pas le cas pour tout le monde...je rajouterais que malheureusement des articles tel que celui ci divise !!alors qu en ce moment nous devons être unis... on peut s apprécié ,se parler,vivre esemblesans pour autant avoir les mêmes croyances ou coutumes ...

(...)

Kubilay C. La Meuse et c'est connerie sur le foulard ça fait une semaine que tu nous gave. Parle un peu du peuple qui se fait sodomiser un peu plus chaque jour

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 :

Pat O. Il faut simplement arreter d'essayer de changer NOS coutumes, nos racines.... cfr vacances de pâques en vacances de printemps... viande halal dans les canyines scolaires... votre religion, ce n'est pas a nous de la subir mais a vous de la vivre dans le respect

Francois F. si on accorde le voile après ce sera la burka et ensuite leurs lois.....

TC Osman K. Ta peur...Ça va redevenir l'empire ottoman

(...)

Chantal DC Cela ne vous dérange pas mais un jour ils vont nous l'imposer comme ils nous imposent déjà une série de leurs règles d'un autre temps ! N'oubliez pas que le parti Islam veut nous imposer la charia et que beaucoup de musulmans le soutient puisqu'il a déjà un siège au parlement!

Enfin, nous remarquons que le fils 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 :

Djony ST. sa dépend ou au quick,mac do,certain livreurs, un des ouvriers en face de chez moi aussi porte une casquette, ont vis un pays libre non si c est pas le cas alors ont vis en dictature et non en démocratie je suis athée et je pense que pour savoir vivreensemble commence par respecté les coutumes des autres j ai grandi avec des musulmans et ils m ont jamais imposé quoi que ce soit il sont juste diabolisé pour une poignée de perdus qui ce font pété pour une religions que eux même respect pas enfin c est mon point de vue

(...)

Christelle ND. oui oui dans sa maison ou en rue pfff a la limite il vive ainssi puis voila mais dans une ecole sa serait nouveau que lon puisse porter un couvre chef peut importe casquette bonnette chapeau ou autre et puis nous on nous a aprit quand tu arrive quelque part tu enleve se que tu a sur la tete ses une question de politesse et de savoir vivre donc je pense que ses pareille pour tout le monde

Conclusions des études de cas

Les études de cas que nous avons analysées ne semblent pas montrer de relations directes entre la façon dont est formulé un article et l'apparition de commentaires haineux. Nous remarquons cependant que les qualificatifs qui sont utilisés dans le titre de l'article pour définir les protagonistes sont souvent des accroches voir des éléments déclencheurs des commentaires (molenbeekois, musulmans, islam, femmes voilées). Ces qualificatifs entraînent des réactions racistes parce qu'ils ont trait à la religion (musulmane ou juive) ou font référence à des quartiers à forte densité de population d'origine étrangère et maghrébine.

Mise à part au sein de la deuxième étude de cas, (Le Soir, L'Etat islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie, 19 février 2015), 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 musulmans 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.

Schémas de discussion

La majorité des internautes poste un à deux commentaires, se contentant de donner son avis sans entamer de réelle discussion avec les autres internautes. Nous remarquons que dans toutes les études de cas, 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'interférence par les autres commentateurs), soit veillent à contester systématiquement les commentaires des autres dans un sens xénophobe ou à l'inverse 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 qui essaie de calmer le jeu se retrouve dans presque toutes les études de cas. 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.

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, et que les internautes font parfois référence à la qualité des forums de médias concurrents pour critiquer le niveau des commentaires.

Mécanismes argumentaires

Au-delà des rôles pris par les uns et les autres au sein de ces schémas de discussion, notons que certains éléments sont récurrents dans les argumentaires. Nous en relevons cinq :

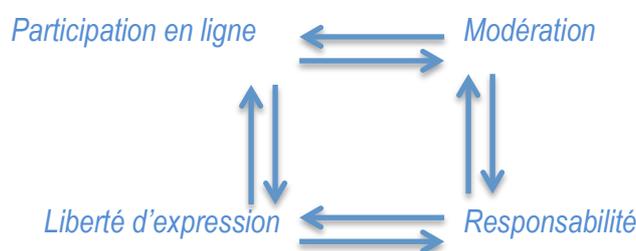
- **La victimisation de sa communauté d'appartenance** (religion, orientation sexuelle, ethnique, ...) et donc sa défense, notamment par l'accusation des communautés exogènes. Nous avons également repéré une certaine tendance à hiérarchiser les discriminations.
- **Un recours à l'autorité, à l'expérience** : « 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.

- **Une banalisation de l'usage d'insultes.** Insultes qu'on peut retrouver même dans le chef de ceux qui tentent de « modérer » (perte de moyens ?)
- **La généralisation abusive** pour ne pas dire l'amalgame ou l'assimilation dans la majorité des commentaires xénophobes.
- **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.

D'une façon générale, nous craignons une sorte de xénophobie latente presque consensuelle parmi les commentaires des forums en ligne. En effet, les conversations, si conversations il y a, surviennent lorsque certains utilisateurs contrent des propos discriminants. Sinon, ce sera davantage un fil continu (un déversoir) de propos *borderline*, pour reprendre l'expression utilisée par un animateur de communauté, dont nous consentons qu'ils sont difficiles à cerner et à positionner dans le cadre des lois. A propos d'évaluation, nous notons la présence invisible, à moins que ce soit l'absence, de journalistes ou modérateurs de la rédaction dans les conversations des cinq études de cas sélectionnées.

4. Résultats des entretiens avec les rédacteurs et journalistes de presse en ligne – Opinions croisées

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. Les objectifs de ces interviews consistaient à comprendre quels étaient les enjeux relatifs à la participation dans la presse en ligne notamment autour de la possibilité d'interaction dans la presse en ligne et son impact sur le métier de journaliste, la liberté d'expression, 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 « carré » (infernale ?) à savoir les influences multiples entre les modes de participation en ligne, les choix de modération, la notion de responsabilité et les enjeux de la liberté d'expression.



Plus encore, nous constatons qu'au sein de chacune de ces thématiques, différents enjeux se positionnent dans une sorte de tension qui oppose des postures, des conceptions du journalisme et de la participation en ligne, voir même des valeurs. Nous traiterons dès lors les thématiques énoncées ci-dessus selon les tensions dans lesquelles elles peuvent se positionner.

À propos de la participation des lecteurs sur les sites de presse en ligne

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, il est intéressant de constater que cette nécessité n'est pas perçue de la même manière par les journalistes interrogés. En effet, alors pour que certains les commentaires sont « un mal nécessaire », pour d'autres, c'est une réelle opportunité de rencontre avec son lectorat qu'il faut saisir. C'est cette tension dans la perception de la participation des lecteurs que nous explorons ici ainsi que quelques-unes des questions qui gravitent autour de cet enjeu.



Comme nous l'ont expliqué André Linard (CDJ) et Jean-François Dumont (AJP) dans nos entretiens, la possibilité d'interaction dans la presse en ligne 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 directement les critiques du public et des experts (Dumont, Interview avec Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'AJP, 2015).

Relation linéaire et unilatérale	Relation triangulaire
Événement → Médiateur → Public	

Ce bouleversement a clairement affecté les journalistes, qui ont dû commencer à sortir de leur bulle et 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) ». Le rapport entre les journalistes et leurs lecteurs a donc fortement changé et les journalistes doivent maintenant tenir compte du retour de leur lectorat. 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 » (de Meeus, 2015).

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 avec des contraintes économiques. En effet, les fonctions de partage et de commentaire sur Facebook amènent de nombreux internautes à cliquer sur l'article qui les amène directement sur les pages des sites de presse et en augmente donc le trafic. Evidemment, 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 web. Cet aspect économique n'est cependant pas aussi limpide qu'il n'y paraît : comme l'explique 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. En effet, il semblerait que les personnes s'occupant des aspects financiers des médias ne soient pas tous d'accord pour valider cette hypothèse (Linard, 2015). Pourtant, Aline De Volder, social editor du site RTBFInfo, ne cache pas avoir des objectifs en termes de clics pour la publicité. Ces clics sont comptés à partir du site de presse, mais environ 40% d'entre eux viennent de Facebook. Au Vif, Vincent Genot 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 garder son audience et ce, qu'elle que soit la perception qu'en a le média.

Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint du Vif l'Express, se situe plutôt du côté des détracteurs de cette option de participation, en tout cas sous sa forme actuelle (commentaires sur le site ou sur la page Facebook du Vif). Pour lui, les commentaires n'apportent rien d'intéressant et sont clairement une source de problèmes. Il souligne que les commentaires donnent une image tronquée de l'opinion publique puisqu'ils ne sont pas représentatifs et n'amènent rien à la démocratie. 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 sont la plupart du temps insultants ou négatifs sans jamais être 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, il préférerait supprimer les commentaires sur le site du Vif qui prennent trop de temps à ses journalistes pour la modération : « Pour gérer la participation 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 : pour lui, il est primordial que les journalistes « descendent dans l'arène des commentaires pour argumenter avec leurs lecteurs ». Les médias qui n'ont pas compris qu'ils sont d'abord au service des gens sont voués à disparaître. 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. Les médias qui se mettront dans cette dynamique-là auront plus de méthodes et de moyens pour encadrer les conversations en ligne et pour distinguer les personnes présentes pour co-construire, des personnes qui sont sur le forum pour troller ou faire du lobbying. 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 donc pas venir uniquement des journalistes : il doit être accompagné par les entreprises journalistiques et des nouvelles politiques de financement des médias.

La perception négative ou positive de la participation des lecteurs diffère fortement d'un journaliste à l'autre, et cette perception influence les moyens mis en place par le média pour recueillir cette participation. Cependant, nous constatons que la majorité des médias belges investit peu en matière d'innovation dans l'interaction qu'ils proposent à leurs lecteurs. Le contexte économique actuel n'encourage pas non plus les médias à prendre de nouvelles initiatives dans le domaine de l'interaction et nous avons constaté lors de nos interviews que les médias n'avaient pas de vision à long-terme sur ce sujet. La priorité étant plutôt dans l'urgence de répondre aux exigences légales, c'est à dire supprimer les commentaires haineux. Enfin, certains journalistes se demandent si cela vaut vraiment la peine d'investir du temps dans l'interaction avec leurs lecteurs lorsqu'ils constatent la pauvreté des commentaires émis.



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 (RTLinfo), 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 » (Cecchi, 2015). Laura Calabrese, chercheuse à l'ULB sur le discours médiatique raconte d'ailleurs dans notre entretien 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 lu ou cliqué sur l'article ! (Calabrese, 2015)

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 pas tous les journalistes et nous avons remarqué que 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 : RTLinfo avec sa page « Alerte-nous », La Libre avec sa page « Opinion », Le Soir avec son « 11h02 », etc. Elles reconnaissent ainsi plusieurs avantages aux interactions avec le lecteur et sont mêmes enthousiastes à l'idée d'interpeller 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 « Alerte-nous » alimenté par les lecteurs de RTLinfo, 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. Dans notre interview avec Jean-Jacques Jaspers, celui-ci citait Philippe Laloux (rédacteur en chef de Lesoir.be), disant que sur cent commentaires, dix seulement concernent l'article et un seul est réellement intéressant (Jaspers, 2015).

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 à-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 ? etc. 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 web²¹. Suite à une nouvelle loi du gouvernement belge mettant fin aux allocations de chômage illimitées 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 du chômage. A 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. A cette période les réactions de leurs lecteurs tournaient en rond autour de ce thème et la rédaction a donc décidé de les interpeller 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. Ensuite, ils ont reçu également des critiques disant que ces commentaires rassemblés manquaient de perspectives et de remise en contexte, ce que le journalisme devrait apporter autour du vécu et des expériences des lecteurs.

Il est à noter que 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 », qui est choisie par l'équipe éditoriale parce que les commentaires contribuent au débat. Cette fonction du site montre de nouveau une vision plus positive de la participation des lecteurs même si nous constatons qu'elle est rarement utilisée et que la plupart du temps, aucun commentaire n'est mis en avant (voir image ci-contre). La Libre dit également utiliser cette fonction de mise en avant des commentaires assez régulièrement, lorsqu'ils estiment que ça apporte un plus au sujet. Comme Dorian

VOS REACTIONS A CETTE ACTU



Se connecter

Participez à la discussion ...

Tous les commentaires | La sélection de RTL Info

Ces commentaires ont été choisis par l'équipe éditoriale de RTL Info parce qu'ils contribuaient au débat.

Aucun commentaire n'a encore été mis en avant.

²¹ L'édition web est disponible sur le lien suivant : http://www.lavenir.net/cnt/dmf20150202_00595649

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 permettrait d'augmenter leur qualité et de diminuer les discours de haine, 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 cela demande trop de temps et d'énergie pour être réalisé quotidiennement. De plus, cela entretient le « fantasme de la participation politique où tout le monde devrait être en mesure de donner son avis sur tout et n'importe quoi » (Bossut, 2015). Comme le rappelle Nicolas Bossut (Pax Christi), tout citoyen n'est pas capable 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 est toujours dans une dynamique de l'instantanéité (sur Facebook) qui ne permet pas une réflexion poussée.

Dans le milieu associatif, notamment Pax Christi qui lutte contre le racisme, on ressent une sorte de résignation et de découragement face aux discours de haine. Pour Nicolas Bossut (Pax Christi), les discours de haine 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 il n'y a pas d'excès (c'est-à-dire 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 dévouement. Cependant, tous les médias s'accordent à dire qu'actuellement la qualité des commentaires en Belgique est très médiocre, qu'ils s'y résignent ou qu'ils cherchent encore à l'améliorer. Les moyens mis en œuvre (quand il y en a) pour tenter d'améliorer la qualité de cette participation, reste toutefois encore très timides et se limitent la plupart du temps à éviter le pire (supprimer les commentaires à la limite du légal) plutôt qu'à encourager le meilleur.



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 choses 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 rejoignent deux tendances : entre ceux qui pensent que les gens doivent pouvoir s'exprimer sur tous les sujets, même les plus délicats, et ceux estimant que, certains sujets entraînant systématiquement des réactions haineuses, il vaut mieux ne pas laisser aux gens la possibilité de déverser leur haine.

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 (RTLinfo) 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. Cette dernière indication n'est pas étonnante puisqu'elle provient de deux journaux axant une partie importante de leurs articles sur le sport. Nous ne nous y attarderons cependant pas étant donné que nous nous concentrons plutôt sur les discours de haine liés au racisme et à la xénophobie.

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.

Nous constatons que les discours de haine visent principalement les minorités ethniques ou religieuses présentes en Europe. Ces observations rejoignent les résultats d'une étude menée en 2014 sur les discours populistes en Europe dans le cadre du projet européen *e-engagement against violence*. Cette étude analysait les communications de partis populistes de sept pays européens : l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, la France, l'Italie, la Slovaquie et le Royaume-Uni et montrait que les groupes présentés comme un problème et considérés comme une menace les plus mis en évidence dans les communications des partis populistes étaient 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 puisqu'ils s'alimentent l'un l'autre. 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, nationale, 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.

A 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 (RTBFinfo) 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 (RTBFinfo) explique d'ailleurs que des groupes de pression et des lobbys viennent troller leur page 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. La 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, comme nous avons pu le voir dans nos analyses. 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'entre-temps ils ont de nouveaux articles à surveiller. Dorian de Meeus (Lalibre) 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 SudPresse 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 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 capacité de Sudpresse à permettre 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 ainsi certains commentaires très « borderlines » qu'il ne considère pas comme réellement haineux mais plutôt comme l'expression d'un certain ras-le-bol concernant une situation. Il part également de l'idée que si un commentaire inacceptable apparaît, un de leurs lecteurs le préviendra, laissant ainsi la modération 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 SudPresse 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.

À propos des choix et des moyens de modération



Un état des lieux des systèmes de modération utilisés par les sites de presse a déjà été établi en première partie de ce rapport. Il nous a permis d'identifier que la modération a priori se faisait de plus en plus rare et que la pratique qui se généralisait était celle de la modération a posteriori. Ce choix peut s'expliquer par les moyens humains nécessaires à la modération a priori, mais également par la tendance de l'instantanéité de la communication. Enfin, il faut également comprendre que l'usage de Facebook est de plus en plus généralisé pour la participation des lecteurs.

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



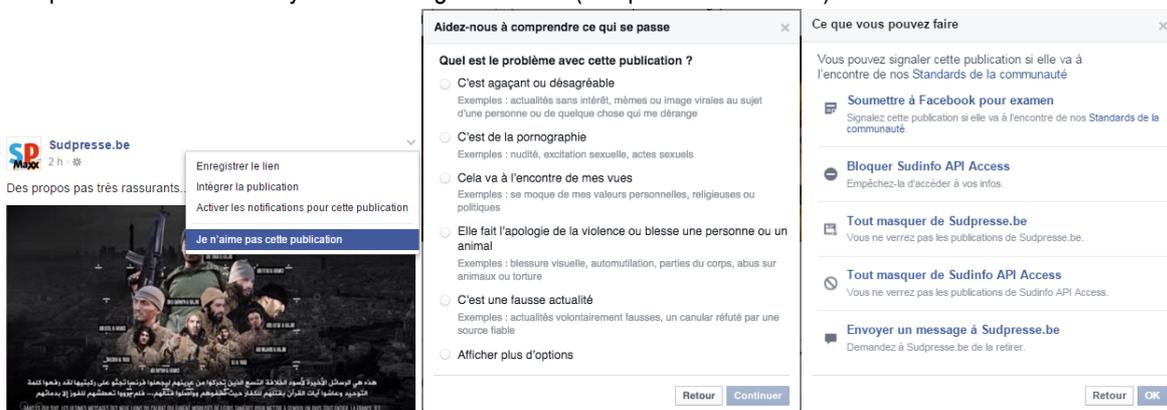
et c’est maintenant via cette plateforme que de nombreux internautes s’informent. Près de 35% des lecteurs qui viennent sur Lalibre.be arrivent par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter), pour le site de la RTBF, ce chiffre monte à 40%. Il est clair que les gens s’informent maintenant via leurs réseaux, par leurs amis qui commentent les articles ou les partagent, « or 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, ce n’est pas pour autant que son utilisation ne pose pas certaines questions, notamment au sein du domaine de la modération dans lequel les modérateurs sont complètement dépendants des outils que Facebook veut bien mettre en place pour accompagner leur travail.

Certains médias continuent à utiliser leur propre système de modération sur leur site, d’autres ont choisis 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 ses articles sur la page Facebook du média

Publier les articles sur sa page Facebook oblige le média à se soumettre aux fonctionnalités techniques du réseau social américain à savoir l’impossibilité de modérer a priori. Cela favorise certes les interactions directes entre internautes et multiplie donc le nombre de réactions. En effet, en moyenne, les pages Facebook des médias que nous avons rencontrés reçoivent entre 1000 et 4000 commentaires par jour, et dans la majorité des rédactions, il n’y a qu’une personne qui s’occupe de la modération ou bien les journalistes se relaient chacun à leur tour pour s’occuper de vérifier les commentaires : il est donc impossible en termes de moyens humains que tous les commentaires soient lus. C’est pourquoi, de nombreux discours de haine se retrouvent plus facilement sur Facebook que sur les sites de presse.

A défaut de pouvoir jeter un œil sur tous les commentaires, le média compte alors sur le signalement d’abus par les lecteurs. 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 (voir photos ci-dessous).



Si nous voulons éviter la « longueur » du processus de signalement à Facebook, il rester donc à l'internaute d'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 communications tels que l'e-mail direct ou le coup de téléphone. Notons également la page Facebook intitulée « L'animateur de communautés de Sudpresse », créée par Joël Tricart, comme moyen direct de communication entre l'animateur de communauté et les lecteurs 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 accepter également 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 donc pas compte : elle n'a aucun moyen de savoir qu'elle a dépassé les limites, elle se rendra compte tout au plus que ses commentaires sont moins « aimés » ou n'entraînent plus de réactions. Cette fonctionnalité soulage les modérateurs, comme on l'explique à Lalibre, 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 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 des insultes, les commentaires sont automatiquement rendus invisibles. A la RTBF, on explique que parmi la longue série de mots qu'ils ont édité pour recevoir une alerte, il y a par exemple le mot « raciste », parce que souvent les commentaires qui précèdent ce mot sont racistes, mais aussi les mots « nazis », « Hitler », « gaz », etc.

[Le plugin Facebook sur les sites de presse](#)

De nombreuses rédactions (SudPresse, Lalibre, Lesoir, LaDH, RTLinfo) ont choisi d'intégrer le plugin Facebook sur leur propre site, renonçant à utiliser leur propre système et donc en même temps au contrôle des options de modération. A Lalibre, on explique d'ailleurs 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 pour eux car passer au système 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 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 a 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 encourage encore plus l'interaction puisque c'est un appel au témoignage et à l'interaction : la photo de profil des utilisateurs apparaissant en dessous de l'article les invite à commenter l'article via leur compte Facebook.

Propre système de gestion

D'autres rédactions, comme Lavenir.net, ont fait le choix de ne pas utiliser le plugin Facebook sur leur site, parce que le réseau social n'offre pas la même maîtrise des commentaires que ce qu'ils ont actuellement avec leur propre CMS. Thierry Dupiereux estime ne pas avoir assez de certitudes concernant les possibilités de modération offerte par Facebook qu'il juge beaucoup plus lourde en matière 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 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. Bien que nous noterons que par principe par exemple, la RTBF a laissé sa charte dans l'onglet « A propos » de sa page Facebook. Dorian de Meeus explique d'ailleurs que certaines règles de Facebook sont plus strictes que d'autres : par exemple, poster des photos ou dessins de seins nus est interdit mais écrire des propos xénophobes l'est différemment comme nous le verrons plus loin avec le concept de « pente glissante » dans la conception du discours de haine qui est propre aux États-Unis (rappelons que Facebook est une plateforme américaine), alors que le droit européen se penche plutôt sur le concept de « pente fatale ». Cette différence de conception entre le droit belge et européen pose problème. Ce problème n'a cependant pas encore été pris en charge par la justice belge ou européenne, il est donc important que la société civile continue à se mobiliser sur cette question.



Il semble donc certain que 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 de presse en ligne que nous avons visitées 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 autres tâches) et des commentaires sur le site, chez La Libre, ce sont des jeunes journalistes ou les journalistes qui ont écrit l'article concerné ; et chez Le 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 ou bien sur

certaines sites de presse, le modérateur intervient pour calmer le jeu si des discours commencent à dérapier, mais globalement l'interaction reste très 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.

Par ailleurs, les rédacteurs en chef et modérateurs que nous avons rencontrés ont tous admis que la modération contenait une part importante de subjectivité même si la loi est assez claire concernant l'incitation à la haine. Cette subjectivité vient notamment du fait que certaines rédactions décident de supprimer les commentaires contenant des stéréotypes, des fausses informations, des insultes ou étant simplement mal construits. A 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, il est constaté que bien souvent certains propos ne tombent pas forcément sous le coup de la loi, mais sont quand même supprimés parce que le journaliste qui les modère les considère comme trop choquant ou blessant. Si un commentaire est supprimé, c'est qu'il est offensant ou qu'il n'apporte rien au débat. Cette limite dépendra donc du journaliste en charge de la modération à ce moment.

La rédaction de Lavenir.net, elle, a fait le choix de ne pas tolérer les commentaires qui répandent de fausses idées (par exemple, l'idée fausse 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 mais 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 et qui ne seront dès lors pas supprimés. Il va donc y avoir au final un problème de représentation des opinions dans le rendu final des commentaires puisque seuls les messages plus construits sont laissés, alors qu'il y en avait peut-être dix fois plus qui étaient d'un autre avis mais qui ne pouvaient pas être laissés parce que problématique dans la façon dont ils étaient exprimés. Cette façon de modérer leur pose souvent des cas de conscience, car cela entraîne un certain déséquilibre dans la perception que renvoie le public. 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 semblerait important et permettrait un meilleur équilibre dans les commentaires. Cette méthode est souvent rapportée par les modérateurs ou animateurs de communautés.

Enfin, rappelons, la situation ambiguë qu'entraîne la participation des lecteurs sur les sites de presse en terme de déontologie : ces lecteurs –qui ne sont pas journalistes– ne sont pas tenus de respecter la déontologie et pourtant ils s'expriment sur le site d'un média (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 autour de la responsabilité des médias quant aux réactions de leurs lecteurs.

De ces tensions concernant les systèmes de modération, nous comprenons dès lors qu'il n'est pas uniquement question de moyens et de systèmes techniques mais également des choix humains qui y sont liés tels que l'organisation au sein de l'entreprise média, sa responsabilité, la part de subjectivité et un facteur du contrôle social.

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

Creuser la question de la modération et du discours de haine dans les forums de site de presse débouche inévitablement sur des questions liées à la liberté d'expression. Que ce soit 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, il semblerait que la liberté d'expression notamment dans ses limites soit le fondement de toute interrogation.

Lors de nos interviews, nous avons également constaté 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. Nous retrouvons dès lors les différentes positions des acteurs rencontrés dans cette tension permanente de la liberté d'expression, restreinte ou absolue. Certains étant plus d'un bord que de l'autre.

Restreinte  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 Jaspers (LDH), insiste également sur cette particularité de la liberté d'expression lors de notre entretien. 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 quitte le débat d'idées et qu'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. J.-J. Jaspers 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 les plus souvent contestées (Jaspers, 2015). 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).

A 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'Etat 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 protégés²² et par le négationnisme. 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 ↔ *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 rangée 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). Dans cet article, 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. Pour expliquer cette différence, il utilise 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). Nous avons retrouvé ces deux conceptions en filigrane dans la plupart de nos interviews et dans les opinions et les interrogations des journalistes sur la liberté d'expression.

Censure ↔ *Travail journalistique*

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

²² Cfr premier chapitre sur la *Définition du discours de haine*

plupart des journalistes interrogés ont déclarés être régulièrement accusés de censure et d'atteinte à la liberté d'expression par les internautes dont ils supprimait 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 donne 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 réponse ». 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 certaines théories du complot. 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 ! Pour lui, le journalisme ne consiste pas à tout exprimer ni à simplement exercer sa liberté d'expression. Il considère qu'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. Donc 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. Une partie de ce public s'est donc mis à les divulguer avec toutes les ambiguïtés et tous les risques que cela peut entraîner. C'est notamment sur cette base qu'ont commencé à émerger des expressions d'internautes comme les forums mais aussi les 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.

À propos de la responsabilisation des uns et des 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 de prendre ses responsabilités quant aux discours de haine en ligne. Quels enjeux retrouvons-nous dans cette tension sur la responsabilisation des uns et/ou des autres ?

Des médias ← → *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 sont inspirés par les 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 véhiculée 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'événement 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 (Lalibre) qui cite en exemple l'annonce d'une nouvelle émission télé avec un présentateur notoirement homosexuel qui avait déclenché de nombreux discours de haine 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 sont prudents vis-à-vis de certains sujets. A 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 burqa pour illustrer un article sur le port du voile. Chez RTLinfo, ils 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 provoquante 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 craintes de débordements comme on le souligne au Vif.

Nous remarquons cependant que, 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

lecteurs 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 problèmes. François Deleu maintient cependant que ce prénom évoque toujours la culture arabo-musulmane et n'est donc pas anodin à utiliser dans le titre d'un article. 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 amène des propos discriminants. 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 dans lesquelles il était conseillé 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 ici 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 études de cas, 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 question nous ramène de nouveau aux limites de la liberté d'expression mais également de la déontologie journalistique.

Cette vision tend donc plutôt à responsabiliser le média qui doit être attentif à ne pas encourager les stéréotypes et les préjugés et à éviter de diffuser des articles « populistes » qui jouent sur les peurs des lecteurs. Cependant, certains journalistes pensent que les lecteurs peuvent également jouer un rôle dans la réduction des discours de haine en ligne. C'est le cas à Lalibre 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 eux, 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 à relativiser puisque, comme nous l'avons mentionné plus haut, le signalement par les internautes des commentaires problématiques sur Facebook est plus compliqué que sur les sites de presse qui ont leur propre système. De plus, 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, il est 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. Il est donc clair qu'il y a un équilibre à trouver car les médias comme les lecteurs ont une part de responsabilité dans l'apparition des discours de haine en ligne.

Finalement il est question ici d'éducation aux médias et à la citoyenneté. De nombreux journalistes remarquent en effet qu'une grande partie de leurs lecteurs manquent de clés de lecture assez basiques pour comprendre les informations. De plus, plusieurs concepts plus abstraits reliés au journalisme comme la déontologie ou la liberté d'expression devraient également être abordés et mieux expliqués au grand public. Nicolas Bossut 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, ce qui n'est évidemment pas le cas, puisque les journalistes sont tenus de respecter la déontologie. Les lecteurs s'imaginent donc parfois que les journalistes leur cachent des choses, alors que les journalistes respectent simplement la déontologie. André Linard (CDJ), comme Nicolas Bossut insiste donc 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 est intéressant 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 à l'école. Pour Jean-François Dumont, il faudrait idéalement que les enfants puissent apprendre dès le plus jeune âge à s'exprimer sur le mode virtuel : 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 le symptôme de différents problèmes de société comme le racisme, la stigmatisation de certaines communautés ou encore la précarité. C'est pourquoi, il est important de lier l'éducation aux médias à l'éducation à la citoyenneté afin de mieux comprendre 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).

5. Conclusions

Que ce soit par l'état des lieux des pratiques de la modération au sein des sites de presse en ligne, à travers l'analyse de cas d'études ou tout au long de nos entrevues avec les différents acteurs de la sphère journalistique, nous avons ressenti les nombreuses tensions qui se jouent à travers les enjeux de la participation en ligne, de la modération, de la liberté d'expression et de la responsabilisation des acteurs. Tensions qui amènent de nombreux questionnements mais qui font émerger également quelques bonnes pratiques.

C'est pourquoi, en guise de conclusion, nous relèverons d'abord quelques exemples de bonnes pratiques relevées au gré de nos rencontres avant de conclure vers la recherche d'un certain équilibre.

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 certaine 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 RTLinfo 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 » (voir ci-contre) 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.



Suite à la publication sur Facebook de notre article "La Belgique face à un 'afflux massif de réfugiés'? La réponse en chiffres":

L'indigence et la xénophobie qui suintent de nombreux des commentaires relatifs à l'article sont vraiment décourageantes pour nous, en tant que rédaction.

Si les parangons de la xénophobie et autres agitateurs de peurs de fora faisaient parfois l'effort de lire ce que nous écrivons, peut-être seraient-ils plus sereins par rapport à la question (universelle et intemporelle) des migrations, sans en ignorer les difficultés sous-jacentes pour autant.

Cet article expliquait justement qu'il n'y a finalement rien d'extraordinairement exceptionnel à la situation actuelle. Mais la bêtise de nombreuses interventions et leur désespérante xénophobie (dont nous nous permettons de vous rappeler qu'elle est un délit en Belgique) démontrent que ceux qui ont dérapé sur cette page ne prennent le plus souvent pas la peine de lire le contenu des articles, se contentant des titres.

Messieurs et mesdames les xénophobes, si vous voulez vomir votre haine d'autres humains, merci d'aller le faire ailleurs. Nous nous passerons avec joie de vos fulgurances abjectes. Cette page n'est pas un déversoir à haine de l'autre.

Désolé à toutes celles et ceux qui lisent nos articles et postent des commentaires constructifs ou expriment leur avis avec un ton approprié. Ce message ne vous concerne en rien et vos avis, eux, nous intéressent au premier chef, quelle que soit leur teneur.

Merci à vous de faire avancer le débat.

Bonne journée à toutes et tous,

Julien Vlassenbroek (auteur de l'article)

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 Le 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 *Alertez-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. Lors de nos interviews, plusieurs journalistes, comme Vincent Genot (Le Vif), ont signalé que les messages privés sur Facebook et les mails qu'ils recevaient étaient bien 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 aient 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 aide 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 puisque les internautes sentiraient une présence humaine derrière l'ordinateur. Cette idée, si elle pourrait 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 SudPresse 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. Pour rappel, 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 exemples de bonnes pratiques menées du côté des différents médias que nous pourrions d'une certaine manière hisser au rang de recommandations. Il nous reste cependant à renforcer le rôle que doit jouer la société civile dans cette lutte contre les discours de haine. Nous pensons en effet que 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 sont primordiales pour assurer une lutte contre les discriminations dans les propos médiatiques qui soit globale et à valeur ajoutée (et non pas juste coercitive). Ce

combat est loin d'être nouveau mais donc d'autant plus primordial. Ce sont par les collaborations de la société civile et de tous les médias concernés (et pas seulement les européens) que nous pouvons espérer avancer vers une égalité des droits humains.

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.

Travaux cités

- Afanasjew, N. (2015, Mai 21-27). Les trolls au service de l'intox. *Courrier International*, 1281, 37.
- AGJPB. (1994). *Recommandations pour l'information relative aux allochtones*. Bruxelles.
- AJP. (2015). *L'Association des Journalistes Professionnels*. Consulté le Août 12, 2015, sur AJP: <http://www.ajp.be/presentation-ajp/>
- Ambassade des Etats-Unis. (2013, Mai 1). *La liberté d'expression aux Etats-Unis*. Consulté le Août 14, 2015, sur US Embassy: <http://iipdigital.usembassy.gov/st/french/pamphlet/2013/04/20130424146340.html#axzz3qwZhNBOA>
- Bossut, N. (2015, Juin 29). Interview avec Nicolas Bossut, secrétaire général de Pax Christi Wallonie-Bruelles. (C. Goffard, & A.-C. Orban, Intervieweurs)
- Calabrese, L. (2015, Octobre 1). Interview avec Laura Calabrese, chercheuse à l'ULB sur le discours médiatique et sa réception. (C. Goffard, Intervieweur)
- Cammaerts, B. (2009). Radical pluralism and free speech in online public spaces: the cases of North Belgian extreme right discourses. *International Journal of Cultural Studies*(12), pp. 555–575.
- Cecchi, F. (2015, Août 12). Interview avec Fabrice Cecchi, rédacteur en chef de RTLInfo.be. (C. Goffard, Intervieweur)
- Centre interfédéral pour l'égalité des chances. (2015). *Mission statement*. Consulté le Août 12, 2015, sur Diversité: <http://www.diversite.be/mission-statement>
- Centre pour l'Egalité des Chances. (2009, Octobre). *Delete Cyberhate - Racisme et discrimination sur internet*. Consulté le Septembre 21, 2015, sur www.diversite.be: <http://www.diversite.be/brochure-cyberhate>
- Christin, A. (2014, Août 20). Le journalisme au risque du clic. (V. Manileve, Intervieweur)
- CIM. (2014, juin 1). *Internet Résultats Belgique de l'étude CIM*. Consulté le août 20, 2015, sur CIM: <http://www.cim.be/fr/internet/resultats-belgique>
- Conseil de déontologie journalistique. (2011, Novembre 16). *Les forums ouverts sur les sites des médias*. Consulté le Août 13, 2015, sur Déontologie journalistique: http://www.deontologiejournalistique.be/telechargements/Carnet_Forums.pdf
- Conseil de Déontologie Journalistique. (2015). *Page d'accueil du CDJ*. Consulté le Août 23, 2015, sur Déontologie Journalistique: <http://www.deontologiejournalistique.be/>
- Conseil de l'Europe. (1994). *Convention Européenne des Droits de l'Homme*. Consulté le Septembre 18, 2015, sur Cour Européenne des Droits de l'Homme: <http://www.echr.coe.int/Pages/home.aspx?p=home>
- Culture&Santé asbl. (2010). *La presse quotidienne en Belgique francophone*. Bruxelles.
- de Meeus, D. (2015, Août 18). Interview avec Dorian de Meus, rédacteur en chef de Lalibre.be. (C. Goffard, Intervieweur)
- De Volder, A. (2015, Octobre 6). Interview avec Aline De Volder, social editor pour RTBF info. (C. Goffard, Intervieweur)

- Degand, A. (2012). *Le journalisme face au web: Reconfiguration des pratiques et des représentations professionnelles dans les rédactions belges francophones*. Louvain-la-Neuve, Belgique: Presses Universitaires de Louvain.
- Degand, A., & Simonson, M. (2011, automne). La modération des fils de discussion dans la presse en ligne. *Les Cahiers du journalisme*, n°22/23, p. 56.
- Deleu, F. (2015, Juillet 16). Interview avec François Deleu, juriste pour la Cellule Cyberhate du Centre pour l'Égalité des Chances et contre le racisme. (C. Goffard, Intervieweur)
- Dumont, J.-F. (2011, Mars). Forum en ligne: tableau noir et mesures claires. *Journalistes - Le mensuel de l'association des journalistes professionnels*, 124, p. 3.
- Dumont, J.-F. (2015, Juillet 28). Interview avec Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'AJP. (C. Goffard, Intervieweur)
- Dupiereux, T. (2015, Août 28). Interview avec Thierry Dupiereux, rédacteur en chef de Lavenir.net. (C. Goffard, Intervieweur)
- Erjavec, K., & Kovačič, M. P. (2012, Novembre 19). "You Don't Understand, This is a New War!" Analysis of Hate Speech in News Web Sites Comments. *Mass Communication and Society*, p. 899.
- Et nos SDF? Le best of. (2015, Septembre 8). *Et nos SDF? Le best of*. Consulté le Septembre 24, 2015, sur Facebook.
- Frydman, B. (2013). Pente glissante ou pente fatale. *La Chronique de la Ligue des droits de l'Homme asbl*, 155, pp. 9-10.
- Genot, V. (2015, Avril 29). Interview avec Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint du Vif L'Express. (C. Goffard, Intervieweur)
- Gevers, J. (2003, avril 2). Identifier la ligne éditoriale d'un média. (P.-F. Lovens, Intervieweur)
- IHECS. (2015). *Damien Van Achter*. Consulté le Septembre 21, 2015, sur Ihecs Academy: <http://www.ihecs-academy.be/mieux-nous-connaître/les-formateurs/damien-van-achter.htm?lng=fr>
- Jespers, J.-J. (2015, Août 6). Interview avec Jean-Jacques Jespers, administrateur de la Ligue des Droits de l'Homme. (C. Goffard, Intervieweur)
- La Libre Belgique. (2005). *Médias/télé*. Consulté le août 20, 2015, sur Lalibre.be: <http://www.lalibre.be/culture/medias-tele/quelle-est-la-ligne-editoriale-de-la-libre-belgique-51b889b2e4b0de6db9ac03b5>
- La Ligue des Droits de l'Homme. (2015). *Présentation de la Ligue des droits de l'homme*. Consulté le Août 23, 2015, sur Ligue DH: <http://www.liguedh.be/presentation-de-la-ligue>
- Lalibre.be. (s.d.). *Votre opinion*. Consulté le août 20, 2015, sur La Libre: <http://www.lalibre.be/page/opinions>
- Le Vif. (2015). *Commentaires: règlement*. Consulté le Août 21, 2015, sur Le Vif: <http://www.levif.be/info/commentaires-reglement/article-service-111477.html>
- Linard, A. (2015, Avril 24). Interview avec André Linard, secrétaire général du Conseil de Déontologie Journalistique. (C. Goffard, Intervieweur)

- Lovens, P.-F. (2003, avril 2). *La force tranquille du "Vif"/l'Express*. Consulté le août 20, 2015, sur La Libre: <http://www.lalibre.be/culture/medias-tele/la-force-tranquille-du-vif-l-express-51b87d58e4b0de6db9a8763c>
- Manileve, V. (2014, Août 20). *Le journalisme au risque du clic*. Consulté le Août 24, 2015, sur Ina Global: <http://www.inaglobal.fr/presse/article/le-journalisme-au-risque-du-clic-7765>
- Nord Littoral. (2015, Novembre 12). *Souhaiter la mort des migrants sur Facebook, c'est possible?* Consulté le Novembre 14, 2015, sur Nord Littoral.
- page Facebook de RTBF Info. (2015, Décembre 3). *RTBF Info*. Consulté le Décembre 3, 2015, sur Facebook: <https://www.facebook.com/rtbfinfo?fref=ts>
- page Facebook de RTL info. (2015, août 20). *RTL info*. Consulté le août 20, 2015, sur Facebook: <https://www.facebook.com/RTLInfo?fref=ts>
- Pajnik, M., & Šori, I. (2015). Populist communicative strategies. Dans M. Ranieri, *E-engagement against violence - Tools for media and citizenship education* (p. 55). Ariccia, Italie: ARACNE.
- Pax Christi. (2014). *Mission de Pax Christi*. Consulté le Août 23, 2015, sur Pax Christi WB: <http://paxchristiwb.be/pax-christi/mission/>
- Pax Christi. (2015). *Cadre de référence contre le racisme et les discriminations*. Bruxelles.
- Roularta. (2008). *Roularta*. Consulté le août 20, 2015, sur Roularta: <http://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. (2015). *Cour d'Assises - Quelles affaires?* Consulté le Décembre 9, 2015, sur Justice Belgium: http://justice.belgium.be/fr/ordre_judiciaire/cours_et_tribunaux/cour_d_assises/quelles_affaires
- Tricart, J. (2015, Septembre 2). *Modération : 0,2% ne représente pas l'avis d'une population et ne doit pas faire la réputation d'un journal*. Consulté le Septembre 4, 2015, sur Page Facebook de Joël Tricart Pro: <https://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-dun-journal-115525592133718>
- ULB. (2015). *Laura Calabrese*. Consulté le Septembre 18, 2015, sur Université Libre de Bruxelles: http://www.ulb.ac.be/recherche/portraits-chercheurs/chercheur_38590.html
- Van Achter, D. (2015, Août 19). Interview avec Damien Van Achter, journaliste indépendant et expert du web. (C. Goffard, Intervieweur)
- Wikipédia. (2015, août 13). *Radio-télévision belge de la Communauté française*. Consulté le août 20, 2015, sur Wikipédia: https://fr.wikipedia.org/wiki/Radio-t%C3%A9l%C3%A9vision_belge_de_la_Communit%C3%A9_fran%C3%A7aise
- Wikipédia. (2015, août 13). *RTL Group*. Consulté le août 20, 2015, sur Wikipédia: https://fr.wikipedia.org/wiki/RTL_Group
- Wikipedia. (2015, Septembre 4). *Système de Gestion de Contenu*. Consulté le Septembre 9, 2015, sur Wikipedia: https://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_de_gestion_de_contenu

Annexe 1 – Liste des personnes interviewées

Personnes rencontrées	Fonction/Organisation	Date	Lieu
André Linard	Secrétaire général du Conseil de Déontologie Journalistique	27/04/2015	Bruxelles
Vincent Genot	Rédacteur en chef adjoint du journal <i>Le Vif.be</i>	29/04/2015	Bruxelles
Joël Tricart	Animateur de communautés chez <i>Sud Presse</i>	30/04/2015	Namur
Nicolas Bossut	Pax Christi	29/06/2015	Bruxelles
François Deleu	Centre pour l'égalité des Chances	16/07/2015	Bruxelles
Jean-François Dumont	AJP	28/07/2015	Bruxelles
Jean-Jacques Jaspers	Ligue des Droits de l'Homme	06/08/2015	Bruxelles
Fabrice Cecchi	Rédacteur en chef RTLinfo.be	12/08/2015	Bruxelles
Dorian de Meeus	Rédacteur en chef de Lalibre.be	18/08/2015	Bruxelles
Damien Van Achter	Expert du web - Journaliste entrepreneur	19/08/2015	Bruxelles
Thierry Dupiereux	Rédac chef de L'Avenir	28/08/2015	Bruxelles
Yves Raisiere	Chef service infos nationales de L'Avenir	28/08/2015	Bruxelles
Laura Calabrese	Chercheuse ULB	01/10/2015	Bruxelles
Aline De Volder	RTBF	06/10/2015	Bruxelles
Anonyme	Anonyme	30/10/2015	Namur

Annexe 2 – Articles sélectionnés comme études de cas

Etude de cas 1 – La dernière Heure - Molenbeek: plus de 200 personnes commémorent Soulaïmane Jamili un an après sa mort. Un bel hommage.

Un an jour pour jour après le décès de Soulaïmane Jamili Archich, l'adolescent de 15 ans happé par un métro à la station Osseghem (Molenbeek) le 21 février dernier, plus de 200 personnes se sont rassemblées samedi après-midi sur le lieu du drame pour commémorer sa mémoire.

La famille de la victime a déposé une plainte pour homicide involontaire. Pour le parquet, tout laisse cependant à penser qu'il s'agit d'un suicide. Durant la cérémonie qui a duré deux heures, des textes et des poèmes ont été lus par la soeur de Soulaïmane, son cousin, son oncle ainsi que plusieurs amis et un film a été projeté. Un lâcher de ballon a également été organisé et une plaque commémorative en mémoire de Soulaïmane a par ailleurs été inaugurée.

La mère de Soulaïmane, qui devait participer à la cérémonie d'hommage, n'était finalement pas présente, pour des raisons émotionnelles.

Soulaïmane Jamili se trouvait le 21 février dernier dans la station de métro Osseghem avec deux amis. Lorsqu'un de leurs cartables est tombé sur les voies du métro, ils ont tenté de le récupérer et ont été interpellés par des membres du personnel de sécurité de la STIB et ensuite par la police des chemins de fer.

Selon les proches du jeune homme, Soulaïmane est décédé à l'issue du contrôle qui aurait mal tourné. De leur côté, la police et le parquet estiment que tous les éléments semblent démontrer qu'il s'agit d'un suicide.

La famille de l'adolescent a introduit une plainte avec constitution de partie civile pour homicide involontaire. L'affaire passera en chambre du conseil le 28 avril prochain.

Image : <http://www.dhnet.be/galerie/en-images-hommage-a-soulaimane-jamili-a-molenbeek-54e8eb8535700d7522b62145?image=13>

Etude de cas 2 – Le Soir - L'Etat islamique menace d'envoyer 500.000 migrants à la dérive direction l'Italie

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

Le quotidien italien *Il Messaggero* s'est procuré des écoutes téléphoniques effectuées par la police italienne dans lesquelles la branche libyenne de l'Etat islamique menace d'utiliser les migrants comme « *arme psychologique* » contre l'Europe, et tout particulièrement l'Italie, si celle-ci décide d'intervenir militairement sur en Libye.

« *Les djihadistes émettent l'hypothèse d'envoyer à la dérive direction l'Italie, des centaines de barques remplies de migrants, dès le moment où notre pays évoquerait une intervention armée en Libye* », explique *Il Messaggero*.

Ces écoutes mentionnent l'envoi de « 500.000 migrants », soit la majeure partie des 700.000 migrants qui attendent de pouvoir embarquer depuis les côtes libyennes, d'après le quotidien italien.

L'Italie est sous haute tension depuis la publication par la branche libyenne de l'Etat islamique d'une vidéo montrant la décapitation de 21 coptes égyptiens. Et pour cause, quelques 350 kilomètres seulement séparent l'Italie de la frontière libyenne.

Dimanche, le ministre de la défense italienne se disait prêt à envoyer 5.000 hommes en Libye. Des propos toutefois nuancés par l'intervention du Premier ministre italien Matteo Renzi.

« Sur la Libye, il faut de la sagesse, de la prudence et un certain sens de la situation », a-t-il déclaré dans une interview à la chaîne de télévision TG5. « La situation échappe à tout contrôle, mais ce n'est pas le moment pour une intervention militaire ».



Etude de cas 3 – Le Vif - L'Occident en guerre contre l'Islam? Un "horrible mensonge"

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".

"Les communautés musulmanes, y compris les intellectuels et les responsables religieux, ont la responsabilité de lutter non seulement contre les interprétations erronées de l'Islam mais aussi contre les mensonges selon lesquels nous serions engagés dans un choc des civilisations", a déclaré M. Obama au dernier jour d'un sommet consacré notamment à la lutte contre les groupes djihadistes.

"L'idée selon laquelle l'Occident est en guerre avec l'Islam est un horrible mensonge. Quelle que soit notre religion, nous avons tous la responsabilité de la rejeter", a poursuivi le président américain devant les représentants d'une soixantaine de pays réunis en sommet à Washington. "Cette notion est le socle sur lequel les terroristes construisent leur idéologie et sur lequel ils essaient de justifier la violence", a-t-il ajouté.

Rappelant qu'il avait lancé un appel en septembre 2014, lors de l'assemblée général des Nations unies à New York, à éradiquer l'extrémisme violent, le président américain a appelé tous les pays à avancer "des propositions concrètes" en ce sens lors de la prochaine session, à l'automne. "Les Etats-Unis feront plus pour lutter contre les idéologies haineuses. Aujourd'hui, j'appelle vos pays à nous rejoindre" dans ce combat, a-t-il ajouté.



Etude de cas 4 – Sud Presse - Il se balade avec une kippa sur la tête dans les rues de Paris pour voir les réactions: crachats, injures, intimidations... (vidéo)

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.

851 actes antisémites ont été répertoriés en France en 2014, indique cette vidéo. Partant de ce constat, voulant le vérifier, cette vidéo a tout son sens.

Dans la vidéo, on voit clairement le journaliste se faire cracher dessus.

Des injures fusent (« Homo », « Pédé », « On rigole, le chien ne va pas te manger », « Il va se faire enculer, mon frère... »)

Un sale climat, malheureusement symptomatique de ce qui se passe actuellement dans certaines régions de France, et d'Europe.



Etude de cas 5 – Sud Presse - Dison: privée de formation car elle porte le voile, elle attaque l'école et la ministre Simonis en justice

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.

L'ASBL Justice and Democracy a introduit auprès du tribunal de première instance de Verviers une requête relative à la lutte contre certaines formes de discrimination contre le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles en la personne de la ministre de l'Enseignement de Promotion sociale, Isabelle Simonis, ainsi que contre l'Institut d'enseignement de Promotion Sociale Wallonie-Bruxelles Enseignement de Dison-Waimes, a-t-elle annoncé lundi. Cette action en justice 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.

L'ASBL considère que l'interdiction du port du foulard lors des cours du soir entre adultes « *porte atteinte aux droits fondamentaux garantis par notre Constitution, par la Convention européenne des droits de l'Homme et par le décret anti-discrimination du 12 décembre 2008* ». « *La victime a notamment subi une discrimination directe et indirecte sur la base de sa conviction religieuse, critère protégé par le décret précité* », souligne Justice & Democracy dans un communiqué.

Cette mère de famille s'était vue interdire en août dernier le port du foulard lors des cours de promotion sociale dispensés en soirée à des adultes sur base du règlement intérieur de l'IEPSW-B Dison où elle s'était inscrite. Ce règlement a intégré le principe de neutralité depuis plusieurs années, a pourtant rappelé le directeur de l'établissement.

L'ASBL considère par ailleurs que le gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles, qui vient de faire adopter un plan anti-discrimination de 53 mesures dans des domaines multiples, « *fait l'impasse sur des discriminations existantes et qui sont en lien avec une matière dépendant directement de ses compétences* ».

Justice & Democracy réclame, contre chacune des parties, 1.300 euros de dommage moral ainsi qu'une astreinte de 250 euros par jour où la décision de justice autorisant le port du voile ne serait pas appliquée.

Mme Simonis (PS) a rappelé que tout comme les établissements de l'Enseignement obligatoire, les établissements de l'Enseignement de Promotion sociale sont autonomes pour décider, via leur règlement d'ordre intérieur, d'autoriser ou d'interdire les signes convictionnels ostentatoires.

« *S'il appartient désormais à la justice de se prononcer sur ce litige, je tiens toutefois à rappeler que les cours et tribunaux ont déjà débouté ce type d'action car ces dernières ne ciblent pas spécialement le port du voile mais le port de l'ensemble des signes convictionnels ostentatoires* », a-t-elle ajouté.

C'est d'ailleurs sur cette même base juridique que le tribunal de première instance de Verviers, siégeant en référé, avait déjà débouté, en décembre 2013, Justice & Democracy qui avait alors attaqué le règlement d'ordre intérieur des écoles communales verviétoises.

