

AGIR FACE À LA HAINE SUR INTERNET DANS UNE SOCIÉTÉ COLLABORATIVE

JUILLET 2017

RÉDACTEURS

Henri ISAAC, Président de Renaissance Numérique, Vice-Président de l'Université Paris-Dauphine
Camille VAZIAGA, Adhérente et ancienne Déléguée générale de Renaissance Numérique
Mike FEDIDA, Chargé de mission de Renaissance Numérique

LE DIFFICILE RÉVEIL DES ÉLITES À L'ÈRE DE LA DÉMOCRATIE CONVERSATIONNELLE

L'émergence d'Internet, puis le développement d'espaces de production de contenus textuels (blogs), et plus récemment les réseaux sociaux ont considérablement modifié la façon dont les idées sont produites et la façon dont elles circulent. En élargissant la possibilité offerte à chacun d'entre nous de nous exprimer et de participer à de nombreux débats, la mise en réseaux numériques de la société ouvre la voie à une véritable démocratie discursive. Cependant, si celle-ci constitue une avancée démocratique sans précédent, elle ne va pas sans difficulté non plus.

En effet, la libération de la parole à une telle échelle, inconnue jusqu'alors dans l'histoire de l'humanité, se caractérise aussi par un spectre infini de paroles, des plus nauséabondes aux plus sophistiquées, nous éloignant de l'idéal de démocratie discursive qui se fait jour dans la philosophie politique du XX^{ème} siècle, à partir des travaux d'Habermas et d'autres à sa suite¹. « *Selon l'éthique de la discussion, une norme ne peut prétendre à la validité que si toutes les personnes qui peuvent être concernées sont d'accord (ou pourraient l'être) en tant que participants à une discussion pratique sur la validité de cette norme* »².

Comme le souligne Alban Bouvier, « *Si le principe n'est en soi nullement un principe politique, on pouvait néanmoins pressentir d'emblée que ce principe de discussion devait pouvoir s'appliquer à des normes juridiques, à des lois, à des règlements divers, etc., autrement dit être le fondement d'une politique de la discussion, plus précisément même d'une politique démocratique de la discussion ou du discours argumenté ou encore d'une «démocratie discursive», puisqu'il y est question de la participation à la discussion de tous ceux qui sont concernés* »³.

Il n'en demeure pas moins que pour que la démocratie discursive ou délibérative puisse être une réalité, il est nécessaire d'équiper les citoyens de méthodes et d'outils pour parvenir à une éthique du débat réelle sans laquelle les débats sont tout sauf argumentés et s'enferment dans des invectives, injures et autres propos haineux que le format et l'immédiateté des communications électroniques ne font que faciliter et renforcer.

1. Habermas Jürgen., 1996, « *Notes Programmatiques pour fonder en raison une Ethique de la discussion* » in Habermas J., 1996, *Morale et Communication. Conscience et activité communicationnelle*, Paris, Cerf, pp. 63-130 ; Dryzek J.S., (1990), "*Discursive Democracy: Politics, Policy, and Political Science*", Cambridge University Press, 264 p.

2. Idem, Habermas J., 1996, p. 87.

3. Alban Bouvier, 2007, « *Démocratie délibérative, démocratie débattante, démocratie participative* », sous la direction d'Alban Bouvier et Samuel Bordreuil. *Revue européenne des sciences sociales*, Tome XLV, 2007, n°136, Librairie Droz Genève Paris.

Internet n'a que 25 ans d'existence. Pour les élites politiques qui s'y déploient, jusqu'ici seules tenantes de la démocratie représentative, cet espace délibératif qu'est Internet semble principalement perçu sous l'angle des propos haineux. Pire encore, elles s'en servent comme autant d'arguments pour limiter, contraindre, contrôler, censurer cet espace délibératif, effrayées qu'elles sont par un registre de paroles qu'elles n'ont pas coutume d'entendre dans les dispositifs d'échanges auxquelles elles participent.

Au sein du *think tank*, acteur du numérique mu par l'intérêt général, il nous a semblé qu'afin de faciliter et maintenir le débat, et de rendre cet espace discursif plus apaisé, il ne fallait pas seulement attendre des règles ou des solutions en provenance des institutions. Par conséquent, nous proposons une méthode et un outil - *Seriously* - pour développer une véritable éthique de la discussion et ainsi rendre possible la démocratie discursive qui offre à chacun un droit à la parole argumentée.

Nous souhaitons que cet outil puisse faire l'objet d'une appropriation par tous les citoyens, par tous les acteurs engagés dans la défense des droits et ceux en charge de la formation à la citoyenneté.

HENRI ISAAC
PRÉSIDENT DE RENAISSANCE NUMÉRIQUE



INTERNET ET LES RÉSEAUX SOCIAUX : FORMIDABLES ACCÉLÉRATEURS DE LIBERTÉ D'EXPRESSION, CIMENT DU DIALOGUE DÉMOCRATIQUE

Certainement, la liberté d'expression est entrée dans un nouvel âge, aujourd'hui partie intégrante de notre quotidien. Il faut entendre par là, la liberté de chacun de se faire entendre, de participer au débat, d'apporter son éclairage, de partager les idées afin de les faire germer et grandir.

Nous assistons indéniablement à l'émergence d'une alternative aux débats jadis confisqués par ceux qui « savent », ceux qui « ont le droit ». C'est une remise en question du pouvoir et de la crédibilité hérités.

Pourtant, mois après mois, force est de constater que les propositions constructives se font de moins en moins audibles sur les réseaux sociaux. Les extrêmes, les haineux, les violents, les complotistes, les racistes de tout poil confisquent le « débat ». Quel débat ? Celui qu'ils proposent, qu'ils imposent, c'est-à-dire l'invective, la violence et les « faits alternatifs ». La violence (verbale) a atteint l'espace numérique, elle y est même devenue un modèle qui s'exporte au-delà des frontières de l'Internet. En témoignent la faiblesse et la violence du débat public démocratique actuel dans les médias traditionnels.

C'est certain, établir un parallèle entre violence des propos racistes, celle de la dérive terroriste ou complotiste ou enfin du dévoilement du discours politique peut paraître choquant.

Les mots ne tuent pas, le terrorisme si, c'est un fait ! Mais les terrains, les terreaux se confondent, se rapprochent, se nourrissent.

La liberté d'expression a été un long combat. Elle est considérée aujourd'hui comme un acquis démocratique. Mais pour le conser-

ver, cette liberté doit s'assortir d'un devoir d'expression. Si je me tais, c'est que j'accepte cette situation. Or, chercher le coupable, désigner l'autre comme responsable n'y change rien, au contraire, cela alimente les clivages et déresponsabilise.

A l'ère numérique, c'est à chacun de se « mobiliser » à la hauteur de ses moyens. Nous avons acquis les moyens d'agir. Alors il nous faut agir, du moins proposer, essayer.

C'est dans cette perspective qu'au lendemain des attentats de janvier 2015, une question prépondérante émerge au sein de Renaissance Numérique. Que pouvons-nous faire en tant que think tank du numérique, et surtout, en tant que citoyens, pour agir concrètement pour endiguer la dynamique haineuse qui prospère dans nos sociétés et qui trouve un ferment particulier sur Internet ? Comment passer de l'indispensable – mais insuffisant – “think” au “do”. Si l'on essaye pas on est certain de ne pas y arriver...

Voilà comment est né Seriously.org.

Un outil, une plateforme, une méthode aussi. Un regard différent sur l'autre, un regard différent sur soi.

Réapprendre le dialogue ? Et pourquoi pas !

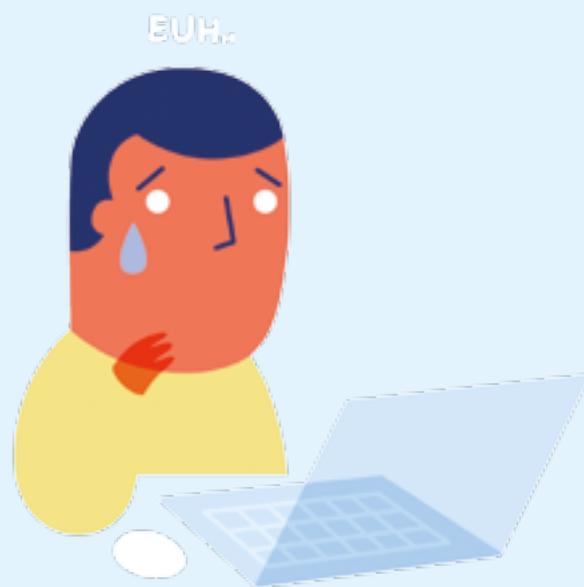


GUILLAUME BUFFET
PRÉSIDENT DE U ET
CRÉATEUR DU PROJET
SERIOUSLY

SOMMAIRE

INTRODUCTION – LE PARADOXE DE LA HAINE SUR INTERNET.....	P 6
Internet : ce coupable idéal	P 7
Internet : facteur de complexité pour le droit.....	P 8
1. HAINE SUR INTERNET : POURQUOI EST-CE DEvenu UN ENJEU DE SOCIÉTÉ ?.....	P 10
1.1 La fin des « gate keepers » et l'apparition de nouvelles opinions publiques	P 11
1.2 Immédiateté, viralité et nouveaux rapports aux faits.....	P 12
2. PHÉNOMÈNES HAINEUX SUR INTERNET : DROIT ET INSTITUTIONS	
SAISIS DU PROBLÈME	P 16
2.1 « Propos haineux » : quelles sont les principales dispositions juridiques applicables ? .	p 17
2.2 « Propos haineux » : qui est responsable au regard du juge ?	p 20
2.3 L'organisation tripartite de la réponse au phénomène haineux.....	p 22
2.4 Le droit : outil nécessaire, mais insuffisant	p 24
3. LUTTER CONTRE LA HAINE SUR INTERNET : POUR UNE ORGANISATION	
COLLABORATIVE DES DISPOSITIFS.....	P 27
3.1 La multitude : organiser la réponse citoyenne spontanée	P 29
3.2 Le système éducatif.....	P 32
3.3 Les associations	P 33
3.4 Les acteurs majeurs du numérique	P 34
3.5 La justice.....	P 35
3.6 Les médias	P 35
3.7 Les acteurs de la recherche	P 37
CONCLUSION	P 38
ANNEXE.....	P 40

INTRODUCTION : LE PARADOXE DE LA HAINE SUR INTERNET



Dans cette période de crise protéiforme – économique avec un chômage grandissant, politique avec une confiance entre les élus et les citoyens qui se délite, et sociale où l'opposition entre les groupes sociaux, ethniques et nationaux s'exacerbe – nous observons une recrudescence de la haine et de son expression, violences physique ou verbale, et constatons une montée des populismes au niveau mondial. La haine se banalise. Ses manifestations se font de plus en plus fréquentes et aucune « communauté » n'est épargnée, comme le soulignent de récentes enquêtes :

- 85 % des individus ont déjà été témoins de propos haineux en France en 2016⁴ ;
- 808 actes antisémites ont été recensés par la police en 2015 en France, soit une moyenne de deux actes par jour⁵ ;
- Entre 2014 et 2015, les faits antimusulmans ont augmenté de 233 % en France⁶ ;
- 100 % des utilisatrices des transports en commun ont été victimes au moins une fois dans leur vie de harcèlement sexiste ou agressions sexuelles, conscientes ou non que cela relève de ce phénomène⁷ ;
- En 2015, l'association SOS homophobie a recueilli 1318 témoignages d'actes LGBTphobes en France⁸ ;
- En août 2016, une pétition était lancée pour dénoncer la banalisation de l'agression anti-asiatique en France, elle recueille aujourd'hui plus de 16 000 signatures⁹.

Cette banalisation des actes haineux se reflète assez naturellement dans l'expression des citoyens et donc sur Internet et ses réseaux sociaux qui concentrent une grande partie de notre expression quotidienne, puisque Facebook compte 20 millions d'utilisateurs quotidiens en France, et Twitter près de 6 millions de visiteurs mensuels. Compte tenu de l'intensité de ces usages, il n'est pas étonnant de constater une quasi équivalence entre la confrontation aux propos haineux dans la vie quotidienne hors ligne et sur Internet : respectivement 78 % et 70%¹⁰ de Français déclarent être confrontés à des propos haineux dans ces deux environnements.

INTERNET : CE COUPABLE IDÉAL

Toutefois Internet semble cristalliser particulièrement les enjeux de la propagation de paroles haineuses dans notre société. Il est à ce titre perçu comme étant le premier foyer des discours de haine (58 %) devant la télévision (14 %), l'entourage (9 %), le lieu de travail (7 %), la presse (5 %) ou la radio¹¹.

4. « Les Français et les discours de haine », sondage réalisé en mai 2016 pour Google France par l'Institut CSA.

5. « Rapport sur la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la xénophobie », rapport annuel 2015, CNCDH. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : http://www.cncdh.fr/sites/default/files/les_essentiels_-_rapport_racisme_2015_page_a_page.pdf

6. Idem, rapport annuel 2015, CNCDH.

7. « Avis sur le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun », Avis n°2015-04-16-VIO-16, HCEfh, 16 avril 2015. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <https://fr.scribd.com/doc/261942856/HCEfh-Avis-harcelement-2015-04-16-VIO-16-1>.

8. « Rapport sur l'homophobie », rapport annuel 2016, SOS Homophobie. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : https://www.sos-homophobie.org/sites/default/files/rapport_annuel_2016.pdf.

9. « Agression anti-asiatique : Lettre au Président de la République et au Gouvernement ». Pétition, Change.org. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <https://www.change.org/p/agression-anti-asiatique-lettre-au-pr%C3%A9sident-de-la-r%C3%A9publique>

10. Idem, sondage Google France / Institut CSA.

11. Ibid.

Il est paradoxal de constater qu'Internet est perçu comme le premier foyer de haine, alors même que les individus déclarent être davantage exposés aux insultes et injures dans leur environnement hors ligne.

Internet a l'effet d'un miroir déformant sur l'expression de la haine, de la discrimination et de la cruauté. Le législateur a inscrit dans la loi le fait que diffuser sur Internet des messages à caractère diffamatoire ou faisant l'éloge du terrorisme, est un facteur aggravant. Par son caractère viral, immédiat et international, Internet serait donc un miroir grossissant des injures ou des diffamations qui avant, atteignaient avec plus de difficulté, la sphère publique.

Au moment où les populations s'orientent vers des choix populistes, illustrés en 2016 par l'élection de Donald Trump ou le référendum sur la sortie de l'Union européenne au Royaume-Uni (Brexit), et où des attentats sévissent dans différents pays occidentaux, le phénomène de la haine sur Internet est de plus en plus pointé du doigt et rendu responsable du délitement du lien social entre les citoyens. Alain Juppé parle de « *poubelle de l'univers*¹² » et Najat Vallaud Belkacem préconise quant à elle la méfiance à l'égard des réseaux sociaux¹³. Le problème est remonté à l'échelle européenne où la pression augmente pour faire évoluer les mécanismes de fonctionnement des principaux réseaux sociaux.

INTERNET : FACTEUR DE COMPLEXITÉ POUR LE DROIT

Cependant, les actions politiques menées pour endiguer la haine sur la toile ont un effet limité à ce stade face à ce phénomène diffus. Le fiasco de l'affaire Dieudonné et de ses vidéos sur YouTube dans les années 2010 démontre les limites du droit et de la justice à intervenir efficacement : la suppression des vidéos étant quasiment inopérante dans les faits, la dénonciation médiatique accélérant au contraire le rythme de diffusion des contenus, et la justice invalidant *in fine* les injonctions des médias et politiques à supprimer la vidéo, confortant finalement la position de YouTube qui souhaitait ne pas prendre la responsabilité éditoriale de supprimer ces vidéos.

Déjà extrêmement complexe sans le facteur « Internet », comme on l'a vu au moment des procès très médiatisés de Charlie Hebdo, appréhender les limites de la liberté d'expression est un sujet particulièrement épineux. Il est certain que la dimension virale et universelle que donne Internet aux propos haineux apporte une complexité nouvelle et implique de définir de nouvelles approches.

L'objectif de cette note est donc de présenter les contours de ce phénomène complexe, devenu problème de société majeur pour les décideurs politiques et les médias, et cependant toujours aussi mal appréhendé depuis des années.

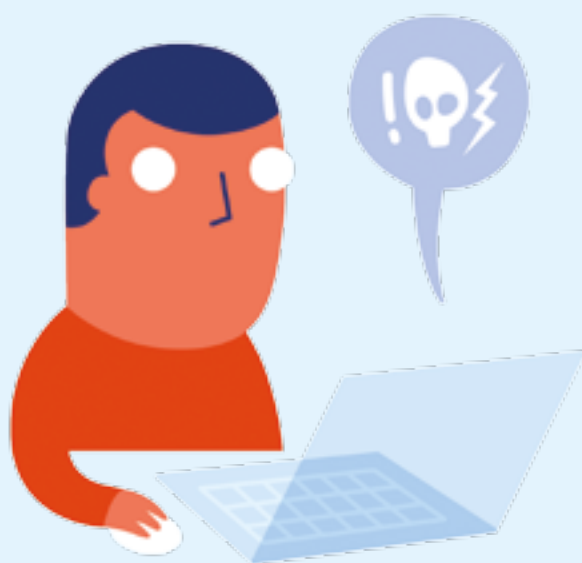
Avec cet état des lieux, Renaissance Numérique présente et contextualise, dans le même temps, le projet *Seriously* (www.seriously.org), initié en 2015. Fort de son expertise sur ces enjeux, le *think tank* a incubé son premier projet « do-tank » en développant un outil inédit :

12. « Juppé : « Mon plan pour réformer la France » », Article, Le Journal Du Dimanche, 2 octobre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <http://www.lejdd.fr/Politique/EXCLUSIF-Juppe-Mon-plan-pour-reformer-la-France-814099>

13. « Il faut se méfier des réseaux sociaux selon Najat Vallaud-Belkacem » Article, TNTV News, 24 octobre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : http://www.tntv.pf/Il-faut-se-mefier-des-reseaux-sociaux-selon-Najat-Vallaud-Belkacem_a14683.html

une plateforme qui vous donne des arguments désamorcer les discours de haine sur Internet et recréer le dialogue, plutôt que de verser dans l'escalade de la violence. Pensé, impulsé et mis en œuvre par Renaissance Numérique, *Seriously* est le fruit d'une démarche collaborative où se sont associés une centaine d'associations et d'experts.

1. HAINE SUR INTERNET : POURQUOI EST-CE DEVENU UN ENJEU DE SOCIÉTÉ ?



1.1 LA FIN DES « GATE KEEPERS » ET L'APPARITION DE NOUVELLES OPINIONS PUBLIQUES

C'est d'abord la nature même du réseau Internet qui confère un effet de loupe aux propos haineux qui s'y diffusent : l'architecture réticulaire et ouverte du Web 2.0 facilite l'expression directe et personnelle, le partage, le commentaire et la reprise. Les propos racistes proférés dans bon nombre de lieux publics prennent une importance particulière sur Internet. Depuis l'avènement du Web 2.0 à partir du milieu des années 2000, les réseaux sociaux se sont largement démocratisés et chacun a compris qu'il peut acquérir une influence qui lui était inaccessible avant Internet. La campagne présidentielle de 2007, avec l'essor des sites de campagne communautaires montre l'avènement d'un Web interactif où les militants ont la parole. Ainsi, la parole politique, et toute autre expression d'opinion s'affranchissent d'abord sur les forums et les blogs, puis largement sur les réseaux sociaux. On trouve sur ces réseaux sociaux, comme dans la vie hors ligne, le pire et le meilleur. La parole s'y libère et commence à y acquérir une force qu'aucun média ni acteur politique n'estimait, comme le montre l'immense surprise provoquée par la victoire du « non » au référendum de 2005 sur la Constitution européenne. Alors que les experts du Web alertaient sur l'expression dominante du « non » sur les sites conversationnels, forums et les réseaux sociaux, les médias découvrent pour la première fois que la portée et force de conviction de leur parole se voient concurrencées¹⁴, et sont même inopérantes face à la multitude qui échange directement sur Internet.

Ainsi, avec Internet, c'est la fin des garde-fous qui décidaient de ceux qui avaient le droit d'accéder aux canaux médiatiques. Le sociologue Dominique Wolton le résume ainsi : « *si nos démocraties veulent rester fidèles à leur projet d'émancipation politique, elles doivent réglementer les nouveaux médias et éviter ainsi que la liberté de communication ne devienne synonyme de loi de la jungle* »¹⁵. Non pas que les canaux d'expression traditionnels soient réservés à une élite irréprochable : la France compte son lot de chanteurs, essayistes, journalistes dont le discours invite très certainement à discriminer des groupes de population. Mais l'affluence de voix nouvelles sur Internet ouvre logiquement un accès à l'expression publique pour des groupes de populations, des associations, qui revendiquent la haine et la discrimination. Ainsi, des principes qui faisaient jusqu'alors consensus (tout du moins en apparence) sur la scène publique, comme la laïcité, les valeurs républicaines, la paix entre les religions, sont aujourd'hui critiqués, moqués et discutés quand ils ne sont pas remis en question publiquement.

Ces discussions sont ouvertes et visibles par tous, sans limite de temps ni de format. C'est pourquoi les groupes qui n'avaient pas accès à la parole publique, comme le Front national un temps, ont développé une force de frappe préoccupante sur Internet : le site « Français de Souche », et plus largement la mouvance en ligne d'extrême droite, disposent d'une communauté et d'une puissance très importantes dans cet espace parce qu'ils ont dû miser sur Internet très tôt, du fait de l'inaccessibilité des canaux classiques d'expression. Le Front national a ainsi été le premier parti politique à se doter d'un site Internet (1996).

14. « *Ce que les campagnes Web ont changé dans la vie politique* », Article, Contrepoints, 28 avril 2015. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <https://www.contrepoints.org/2015/04/18/204959-ce-que-les-campagnes-web-ont-change-dans-la-vie-politique>.
15. Voir Wolton, Dominique, 1999, Internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias, Flammarion.

Marine Le Pen a récemment expliqué cette nécessité : « *notre ostracisme médiatique et notre pauvreté ont contribué à faire de nous des gens hyperimaginatifs* ». ¹⁶

Cet accès nouveau à la parole publique, en passant outre les garde-fous traditionnels, explique pourquoi certains groupes politiques, associations et militants sont particulièrement actifs sur Internet. Il semble ici intéressant de souligner le fait que les néo-nazis sont plus actifs que les terroristes de l'Organisation Etat Islamique (EI) : « *les comptes Twitter néonazis rassemblent aujourd'hui 22 fois plus d'abonnés que les comptes djihadistes, et tweetent deux fois plus que les sympathisants de l'Organisation EI* » ¹⁷.

EN RÉSUMÉ : *Si on ne trouve pas davantage de personnes prônant la haine et la division sur Internet, leur parole y est particulièrement facile d'accès. En faisant tomber les barrières de l'accès à la parole publique, Internet offre une chambre d'écho pour des groupes militants qui, sans être nécessairement illégaux, se voyaient refuser l'accès à l'espace d'expression publique et prônent justement sur Internet, avec d'autant plus de véhémence, l'accès à une parole libre. Dès lors, il leur est possible de diffuser leur pensée haineuse, raciste, antisémite, discriminante et insultante.*

1.2 IMMÉDIATÉTÉ, VIRALITÉ ET NOUVEAUX RAPPORTS AUX FAITS

En réagissant en fonction de nos clics, nos *likes* et nos partages, les algorithmes de Facebook, YouTube ou Twitter sont à même de rendre une information plus visible qu'une autre. Cet ordre se construisant sur notre comportement passé s'inscrit dans la continuité des goûts et opinions que trahissent nos traces numériques. Là encore, les journalistes dénoncent une « *bulle informationnelle* », soit l'impossibilité pour ceux qui s'informent sur Internet et les réseaux sociaux d'accéder à une information différente de leur ligne de pensée.

Le procès fait aux réseaux sociaux est là encore certainement une incompréhension entre les causes et les moyens. Comme l'exprime Dominique Cardon, pour élargir son accès à des contenus divers sur Internet, via les réseaux sociaux, élargissez d'abord votre cercle d'amis ¹⁸. On comprend ainsi que le problème est moins l'algorithme qui organise l'information partagée par les proches, que la capacité à intégrer dans ses cercles des opinions divergentes. De la même façon, dans la vie réelle, la mixité sociale est souvent considérée comme une chimère, et les électeurs de la gauche préféreront s'abonner à des journaux cohérents avec leur ligne de pensée. Il existe un biais informationnel en fonction de différents critères socio-logiques, ce qu'en d'autres termes les spécialistes des sciences cognitives nomment « *le biais de confirmation* » ¹⁹.

16. « *Marine Le Pen a-t-elle gagné la bataille du web ?* », Article, Paris Match, 9 octobre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <http://www.parismatch.com/Actu/Politique/Marine-Le-Pen-a-t-elle-gagne-la-bataille-du-web-1090135>.

17. « *Les néonazis plus actifs que l'Etat islamique sur Twitter, selon une étude américaine* », Article, Le Monde, 5 septembre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/09/05/les-neonazis-plus-actifs-que-l-etat-islamique-sur-twitter-selon-une-etude-americaine_4992917_4408996.html#fj34llHvq7qW0RB.99

18. « *Sur Facebook : « Si vous êtes de gauche, ajoutez des gens de droite »* », Article, Le Nouvel Observateur, 13 novembre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <http://tempsreel.nouvelobs.com/rue89/rue89-nos-vies-connectees/20161113.RUE4218/sur-facebook-si-vous-etes-de-gauche-ajoutez-des-gens-de-droite.html>.

19. « *Gérald Bronner : « Les croyances et le septicisme fragilisent la démocratie. »* », Article, Les Echos, 28 mai 2014. Disponible sur : https://www.lesechos.fr/28/05/2014/lesechos.fr/0202787138820_gerald-bronner----les-croyances-et-le-septicisme-fragilisent-la-democratie---.htm.

Les journalistes parlent d'une ère de « *post-vérité* »²⁰ pour décrire le fait que les informations partagées sur le Web ne sont plus validées par des sources légitimes. Pour Katharine Viner, rédactrice en chef du Guardian, « *Le Brexit a été le premier scrutin d'une nouvelle ère, celle de la politique post-vérité. Les partisans du maintien du Royaume-Uni dans l'UE ont bien – mollement – tenté de démontrer les mensonges du camp adverse en s'appuyant sur des faits, mais ils ont vite découvert que les faits ne pesaient pas lourd dans les débats* »²¹.

Ce qu'il faut comprendre, c'est que dans cette nouvelle ère, l'immédiateté de l'information et son succès sur le Web social concurrencent ce qui faisait autrefois la valeur d'une information : sa source, son auteur, ses preuves. Les sphères dont l'expression était autrefois minoritaire dans l'espace public s'organisent donc pour donner de la viralité à leurs informations. Ainsi, par des techniques propres au fonctionnement du Web social, comme *l'astroturfing*, des communautés comme celles d'extrême droite sont capables de donner à un contenu une visibilité très importante.

LA TECHNIQUE DE L'ASTROTURFING, OU COMMENT CONSTRUIRE UNE POLÉMIQUE CITOYENNE ARTIFICIELLE

Propagande politique¹, polémique citoyenne², hack de sondage³, campagne de déstabilisation à l'encontre d'un candidat à la présidentielle⁴... les démonstrations d'astroturfing se multiplient ces derniers temps. Décryptons cette pratique émergente qui se définit par « *l'ensemble des techniques – manuelles ou algorithmiques – permettant de simuler l'activité d'une foule dans un réseau social* »⁵. En d'autres termes, c'est une technique de diffusion d'un contenu, sur les réseaux sociaux, qui se prétend spontanée alors que son effet de « buzz » est en réalité orchestré par des acteurs coordonnés (comptes Twitter, Facebook, etc.). Cette popularisation de l'événement est également facilitée par les médias qui privilégient l'analyse quantitative des réseaux sociaux lorsqu'ils étudient les mouvements d'opinion sur le Web, en délaissant l'approche qualitative.

L'astroturfing se présente donc comme un instrument d'influence pertinent, à moindre coût, pour ceux trouvant un intérêt à influencer les perceptions de l'opinion, notamment quand il s'agit de fragiliser les liens sociaux. Par exemple, dans « l'affaire du bikini de Reims », le réseau de l'extrême droite s'est très vite organisé sur la toile pour récupérer politiquement l'événement et véhiculer sa propagande.

20. Le terme ayant même été élu « *mot international de l'année 2016* » par le dictionnaire d'Oxford. « *Post-Truth' Defeats 'Alt-Right' as Oxford's Word of the Year* », Article, The New York Times, Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.nytimes.com/2016/11/16/arts/post-truth-defeats-alt-right-as-oxfords-word-of-the-year.html?_r=1.

21. « *How technology disrupted the truth* », Article, The Guardian, 12 juillet 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <https://www.theguardian.com/media/2016/jul/12/how-technology-disrupted-the-truth>. Article traduit par Courrier International, 9 septembre 2016. Consulté le 27 mars 2017. Disponible sur : <http://www.courrierinternational.com/article/medias-comment-le-numerique-ebroule-notre-rapport-la-verite>

Nicolas Vanderbiest, spécialiste de la question, décrypte étape par étape le processus mis en place⁶ :

1. **Survenance d'une actualité.** Un journal local déclare qu'il y a eu un incident « aux re-lents de police religieuse » ;
2. **Phase de « flou » et émergence de tentatives d'influence.** Les incertitudes autour de l'événement nourrissent les fantasmes. Certains comblent alors les vides (par la production d'indices, la récupération de détails) pour imposer une grille de lecture sur l'actualité (anti Islam) ;
3. **Création d'un bruit sur l'actualité.** Très rapidement, le journal local est repris par les comptes « Français de souche », le réseau influent de l'extrême droite (Gilbert Collard en l'occurrence) est alors averti avant même que l'information soit reprise par les médias nationaux, et ce réseau réagit en masse afin de populariser l'actualité ;
4. **Réaction des opposants à la théorie produite.** L'association SOS Racisme va ainsi alimenter le « bruit » alors même qu'elle cherchait à la dénoncer ;
5. **Alerte médiatique.** Ce « bruit » sur les réseaux sociaux, et non l'actualité en elle-même, alerte le premier média national (l'Agence France Presse), puis les autres suivent.
6. **La version officielle sera contredite.** Après enquête, nous apprendrons finalement qu'il s'agissait en réalité d'une altercation sans connotation religieuse. Mais cette version sera contredite par les militants nationalistes qui se fonderont sur les « indices récupérés » pour fournir une version conforme avec les pensées du groupe.

De façon plus générale, précise(tons que ces actions numériques militantes se matérialisent notamment avec des moyens tels que :

- La création de faux comptes dont l'unique objectif est de *(re)tweeter, liker, partager un maximum le message à faire passer* ;
- La création et l'offre de plusieurs *tweets* « prêts à l'emploi » pour faciliter la diffusion de la propagande ;
- L'achat de *likes* pour gonfler fallacieusement l'intensité du débat ;
- L'utilisation d'images choc pour accélérer la viralité du message.

1. « Philippe Platteau , le premier Astroturfing / Bot du FN de la présidentielle », Article, Reputatio Lab, 16 janvier 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.reputatiolab.com/2017/01/philippe-plateau-premier-astroturfing-bot-fn-de-presidentielle/>

2. « #TelAvivSurSeine : d'un tweet à BFMTV, mode d'emploi », Article, Le Nouvel Observateur, 11 août 2015. Consulté le 28 mars 2017 ? coquille ? Disponible sur : <http://tempsreel.nouvelobs.com/rue89/rue89-explicateur/20150811.RUE0187/telavivsurseine-d-un-tweet-a-bfmtv-mode-d-emploi.html>

3. « #14h42 : du Hack d'un « sondage » de France 3 à l'astroturfing », Article, Next Inpact, 3 décembre 2013. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.nextinpact.com/news/84687-14h42-hack-dun-sondage-france-3-a-astroturfing.htm>

4. « Il est trop tard pour s'alarmer d'une cyberguerre électorale », Article, Slate, 14 février 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.slate.fr/story/137273/presidentielle-cyber-guerre>

5. « Fake, manulations et réseaux sociaux : pourquoi il faut vite comprendre ce qu'est l'astroturfing », Fabrice Epelboin, Article, Les Inrocks, 6 février 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.lesinrocks.com/2017/02/06/actualite/fake-manipulations-reseaux-sociaux-faut-vite-comprendre-quest-lastroturfing-11910209/>

6. « L'affaire du bikini de Reims ? Un astroturfing du FN et des médias à la rue », Article, Reputatio Lab, 30 juillet 2015. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.reputatiolab.com/2015/07/laffaire-du-bikini-de-reims-un-astroturfing-du-fn-et-des-medias-a-la-rue/>

EN RÉSUMÉ : Auparavant régulé par des gate keepers, considérés comme légitimes pour offrir des avis dans l'espace public, le marché de l'information connaît une véritable révolution avec Internet. Dans ce nouvel environnement désormais démocratisé et débridé, la crédibilité d'une information, jadis sa principale valeur, est maintenant concurrencée par l'immédiateté et la viralité sur le Web social. Les bulles informationnelles, l'astroturfing, l'avènement d'une ère dite de post-vérité ou encore les faits alternatifs de Donald Trump sont autant d'exemples symboliques. Ils dénotent d'un côté d'une mauvaise compréhension du problème par nos élites, et de l'autre, au contraire, d'une excellente maîtrise de cette chambre d'écho que représente Internet par les groupes militants qui n'avaient pas accès aux espaces publics de dialogue.

2. PHÉNOMÈNES HAINEUX SUR INTERNET : DROIT ET INSTITUTIONS SAISIS DU PROBLÈME



Malgré les définitions juridiques, la frontière entre les discours répréhensibles par le droit et la liberté d'expression a toujours été fragile. Les récents cas Charlie Hebdo ou Dieudonné démontrent que le juge est mal à l'aise quand il s'agit de sanctionner des propos, par crainte d'une jurisprudence qui mettrait à mal le principe de liberté d'expression, dont la France et les Lumières revendiquent la paternité.

Cette recherche d'équilibre s'avère complexe et entraîne parfois des décisions juridiques curieuses, comme celle du Conseil de prud'hommes de Paris²² qui précisait « *qu'en se plaçant dans le contexte du milieu de la coiffure, le Conseil considère le terme 'PD' employé par la manager ne peut être retenu comme propos homophobe, car il est reconnu que les salons de coiffure emploient régulièrement des personnes homosexuelles [...] sans que cela ne pose de problème*²³ ».

Autrement dit, ces propos grossiers, insultants et ordinaires se situent aujourd'hui dans une zone juridique que nous pouvons qualifier de « *grise* » : parfois réprimandés, parfois non, selon la qualification, la contextualisation et l'interprétation casuelles qui seront retenues par les juges. Pourtant, dans sa grande majorité, c'est sur cette catégorie haineuse que repose la construction générale des préjugés.

Si appréhender la limite de la légalité des propos à caractère haineux est un sujet sensible, sur Internet, la difficulté est accrue. La mise en contexte²⁴ des commentaires, *tweets*, ou autre expression, est souvent très difficile : est-ce de l'humour ? De la provocation ? Un excès de colère ? L'appréciation de la loi se complexifie donc quand il s'agit d'Internet. Par ailleurs, comme le soulignent les institutions, le caractère non-professionnel des propos rajoute une difficulté : « *la plupart des délits étant commis par des non-professionnels anonymes, leur responsabilité ne peut être recherchée*²⁵ ».

2.1 « PROPOS HAINEUX » : QUELLES SONT LES PRINCIPALES DISPOSITIONS JURIDIQUES APPLICABLES ?

Lorsque la nature des propos haineux est publique, nous pouvons identifier deux catégories principales de dispositions susceptibles de s'appliquer et de conduire au prononcé de peines pénales :

- Les dispositions relevant de la loi de 1881 sur la liberté de la presse : L'injure, la diffamation, la provocation à la discrimination ou la haine raciale, l'apologie des crimes de guerres, la contestation de l'existence de crime contre l'humanité, sont des propos qui, quand ils sont publics²⁶, sont appréhendés et sanctionnés comme un délit de presse par le vecteur de la Loi de 1881 sur la liberté de la presse²⁷.

22. Précisions que cette décision se fonde sur une appréciation de l'injure par le Conseil de prud'hommes (compétent en matière de droit du travail), et non pas à la lumière de la Loi de 1881, du code pénal ou de la LCEN.

23. Voir Conseil de prud'hommes de Paris, 4e chambre du commerce, décision RG N° F 14/14901, 16 décembre 2015. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.defenseurdesdroits.fr/decisions/ddd/jp/image19895.pdf>

24. Par exemple, une « page » Facebook peut avoir une ligne éditoriale fournissant ainsi un contexte au juge.

25. Voir « *La loi du 29 juillet 1881 à l'épreuve d'Internet : La mission d'information de la commission des lois dresse un bilan de la prévention des abus de la liberté d'expression sur Internet et propose un meilleur équilibre de la loi* », Communiqué de presse, Sénat, 7 juillet 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.senat.fr/presse/cp20160707b.html>

26. Lorsque de tels propos sont de nature privée, les dispositions du Code pénal sont susceptibles de s'appliquer et de conduire également au prononcé de peines pénales.

27. Voir Loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse. Version consolidée au 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006070722>

Le juge peut alors fixer une peine allant jusqu'à la prison, l'amende et l'assortir de mesures alternatives (un stage de citoyenneté pour certaines des infractions précédemment citées²⁸ par exemple). Toutefois, dans le contexte de délitement des liens sociaux, de grands procès viennent, avec fracas, tester les limites de l'interprétation de la loi, avec une certaine forme d'indulgence accordée aux médias. Un constat illustré par les quarante-huit procès intentés contre le journal satirique Charlie Hebdo, qui n'a été finalement condamné qu'à neuf reprises, principalement sur le fondement juridique de l'injure²⁹.

- Les dispositions étrangères à la loi de 1881 sur la liberté de la presse (l'apologie et la provocation au terrorisme³⁰) : dire que l'apologie et la provocation au terrorisme relèvent du propos haineux est un euphémisme. Mais il est important de le replacer au sein de ces problématiques, tant il a amplifié la gravité et l'urgence de canaliser la libération de la haine, notamment sur Internet où la propagande djihadiste permet l'embrigadement de nouvelles recrues pour l'EI. En effet, la propagande terroriste gagne en visibilité grâce à une stratégie de communication très professionnelle sur Internet pour occuper l'espace médiatique, communiquer sur leurs actes et recruter de nouveaux sympathisants. C'est pourquoi, auparavant appréhendés comme un délit de presse selon le cadre juridique général de la loi de 1881, les discours faisant l'apologie du terrorisme ont, depuis novembre 2014 avec la loi renforçant les dispositions relatives à la lutte contre le terrorisme, basculés dans la catégorie du délit pénal de droit commun (article 421-2-5 du code pénal³¹).

De cette façon, les sanctions encourues ont été portées à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende³², et les procédures et moyens d'investigation propres à la lutte contre le terrorisme sont désormais appliqués (par exemple, la surveillance des communications électroniques).

Notons que les rédacteurs de la loi ont jugé ici nécessaire de clarifier dans l'exposé des motifs du projet de loi qu'« *il ne s'agit pas en l'espèce de réprimer des abus de la liberté d'expression, mais de sanctionner des faits qui sont directement à l'origine des actes terroristes*³³ ».

28. Ceci n'est toutefois pas applicable à la contestation de l'existence de crime contre l'humanité.

29. « Charlie Hebdo », 22 ans de procès en tous genres », Article, Le Monde, 8 janvier 2015. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/societe/article/2015/01/08/charlie-hebdo-22-ans-de-proces-en-tous-genres_4551824_3224.html

30. D'autres dispositions étrangères à la loi française sur la liberté de la presse sont susceptibles d'être appliquées à des propos haineux. Par exemple, l'article 227-24 du Code pénal énonce : « *Le fait soit de fabriquer, de transporter, de diffuser par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support un message à caractère violent, incitant au terrorisme, pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ou à inciter des mineurs à se livrer à des jeux les mettant physiquement en danger, soit de faire commerce d'un tel message, est puni de trois ans d'emprisonnement et de 75 000 euros d'amende lorsque ce message est susceptible d'être vu ou perçu par un mineur* ». Au niveau européen, notons également l'existence du Protocole additionnel à la Convention de la cybercriminalité du 28 janvier 2003, relatif à l'incrimination d'actes de nature raciste et xénophobe commis par le biais de systèmes informatiques, qui précise que « *tout matériel écrit, toute image ou toute autre représentation d'idées ou de théories qui préconise ou encourage la haine, la discrimination ou la violence, contre une personne ou un groupe de personnes, en raison de la race, de la couleur, de l'ascendance ou de l'origine nationale ou ethnique, ou de la religion, dans la mesure où cette dernière sert de prétexte à l'un ou l'autre de ces éléments, ou qui incite à de tels actes* ». Le principal objectif de cette Convention étant, pour les Etats membres du Conseil de l'Europe et les autres Etats signataires, l'harmonisation de la lutte contre la propagande raciste et xénophobe. Consulté le 17 mai 2017. Disponible sur : <https://rm.coe.int/1680081610>.

31. Voir Article 421-2-5 du Code pénal, créé par la loi n°2014-1353 du 13 novembre 2014 - art. 5. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000029755573&cidTexte=LEGITEXT000006070719>

32. Dès lors qu'elle est commise sur un service de communication au public en ligne, cette infraction est passible d'une peine d'emprisonnement de 7 ans et d'une amende de 100 000 euros (qui peut être multipliée au quintuple pour les personnes morales). Ceci constitue une circonstance aggravante.

33. Voir « *Projet de loi renforçant la prévention et la répression du terrorisme. Retour au dossier législatif* », exposé des motifs. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichLoiPreparation.do?sessionId=5C8442498B241696A27A-805C3123A50B.tpdjo17v_1?idDocument=JORFDOLE000025673076&type=expose&typeLoi=proj&legislature=13

Ces notions de droit viennent donc préciser le caractère des « propos haineux » en y attribuant d'éventuelles sanctions juridiques. Sans régler le problème de la subjectivité dans l'appréhension de ces propos, ce cadre juridique clair permet à tous les acteurs publics, privés et issus de la société civile, de s'armer pour répondre ou signaler ces propos.

LES THÉORIES CONSPIRATIONNISTES ÉCHAPPENT FACILEMENT AU RADAR JURIDIQUE

« Le conspirationnisme pose que le cours de l'histoire, et ses moments les plus marquants, ne sont pas le fruit du hasard, d'innombrables interactions ou rapports de force, mais sont en réalité provoqués uniformément par l'action secrète d'un petit groupe d'hommes désireux de voir la réalisation d'un projet de contrôle ou de domination des populations. Ces personnages cachés, qui tirent les ficelles, peuvent être des groupes internes au pays, des agences, des minorités, des groupes internationalisés et organisés au niveau mondial, voire des extra-terrestres ou des monstres. Chaque événement est donc à relier à un méga-complot mondialisé. Cet imaginaire du complot est aujourd'hui très développé en Occident, comme en Orient, et s'apparente le plus souvent à une idéologie politique explicative du monde¹ » .

Les discours conspirationnistes, ou théories du complot, prolifèrent sur la toile, bénéficiant là encore de méthode de diffusion puissantes comme *l'astroturfing*. Ces propos se situent aujourd'hui dans une zone juridique grise, très complexes à appréhender par le droit. C'est-à-dire qu'un discours conspirationniste pourra relever du champ d'application de l'article 24 de la loi de 1881 sur la presse seulement s'il incite à la discrimination ou à la haine à l'égard d'une personne, en raison notamment de son origine ou de son appartenance à une religion déterminée.

En dehors de ces cas, les théories du complot ne sont pas en elles-mêmes illicites : émettre des théories sur la véracité des faits est légal. La censure de toute hypothèse déviant des sources officielles (et qui les définirait ?) questionne les fondements mêmes de la liberté d'expression. Cependant, les spécialistes identifient les théories du complot comme « *un marchepied de la radicalisation djihadiste* »², et par extension de toute autre forme d'extrémisme ou d'enfermement de la pensée (antisémitisme, racisme, etc.). Face à cette forme d'impuissance du droit pour prévenir ces menaces, l'éducation dès le plus jeune âge à la culture numérique (modèle économique des médias en ligne, algorithmie, *astroturfing*, etc.) et à l'esprit critique (science zététique, contre-discours, etc.) semble être une solution viable.

Certaines associations³ l'ont bien compris et interviennent dans les écoles pour montrer aux élèves comment l'information et les faits sont manipulables, et d'autant plus sur Internet.

1. Définition du conspirationnisme proposée par Emmanuel Taïeb lors d'un entretien réalisé le 25 mai 2016 par Renaissance Numérique.

2. « *La théorie du complot est un marchepied à la radicalisation djihadiste* », Article, Le Journal du Dimanche, 14 juin 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.lejdd.fr/Societe/La-theorie-du-complot-est-un-marchepied-a-la-radicalisation-djihadiste-789945>.

3. À titre d'exemples, Le Bal et Spicée se rendent dans les lycées de France pour réaliser des expériences pédagogiques avec les élèves, notamment pour décrypter les codes des vidéos complotistes sur Internet afin de se prémunir contre ces contenus. Voir l'initiative de Spicée : <https://www.spicee.com/fr/program/a-lecole-du-complot-847> ; Voir l'initiative de l'association Le Bal : <https://vimeo.com/166931978>.

EN RÉSUMÉ : Quand les propos haineux entraînent des discriminations, d'éventuels troubles à l'ordre public ou encore des appels à commettre des actes terroristes, c'est naturellement et légitimement que le droit les qualifie et les sanctionne. Mais en pratique, la frontière entre liberté d'expression et propos illégaux est bien souvent fragile. Ainsi, la grande majorité des propos haineux, notamment en ligne, ne sont pas de facto illégaux et se situent dans une zone juridique subjective dite « grise », c'est-à-dire difficilement appréhendable par le droit et les outils de signalement. Pourtant, c'est sur ce bassin de paroles grossières, insultantes ou encore conspirationnistes que se construisent les préjugés et la défiance envers nos institutions.

2.2 « PROPOS HAINEUX » : QUI EST RESPONSABLE AU REGARD DU JUGE ?

Après la définition de la frontière qui délimite les propos haineux qui outrepassent la légalité, se pose la question de la responsabilité de chacun face à la propagation de ces propos. Entre les réseaux sociaux (ou autres hébergeurs tels que les blogs ou les forums) qui diffusent les contenus et assurent donc leur visibilité, leurs auteurs, ceux qui les partagent... là encore le droit a dû évoluer au contact d'Internet. C'est ainsi qu'en juin 2004, la loi pour la confiance dans l'économie numérique³⁴ (la « LCEN »³⁵) qui transpose en droit français la directive 2000/31 (la Directive sur le commerce électronique³⁶) a rendu la Loi de 1881 sur la presse applicable à « *tous moyens de communication au public par voie électronique* ».

Par cette même loi (LCEN), le législateur a également clarifié le cadre des responsabilités des acteurs³⁷ : les éditeurs de contenus sont les principaux responsables de leurs propos haineux sur Internet. Ce sont eux qui sont passibles de peines si leurs propos sont reconnus comme illégaux. Anonyme ou non, le contenu illégal peut être sanctionné par les dispositions citées dans la partie précédente.

34. Voir Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (« Loi LCEN»). Version consolidée au 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000801164>.

35. Voir Loi LCEN, idem.

36. Voir Directive 2000/31/CE relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (« directive sur le commerce électronique»). Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=FR>.

4. En transposant dans le droit français les articles 14 et 15 de la directive européenne sur le commerce électronique (Directive 2000/31/CE).

LE RÉGIME DE RESPONSABILITÉ DES ACTEURS D'INTERNET

Sur Internet, le droit distingue deux grandes familles de responsabilité : le régime général (la responsabilité de l'internaute) et le régime spécifique (la responsabilité de certains acteurs du Web). Dans ce dernier cas, c'est la LCEN de 2004 qui différencie le régime de responsabilité selon que l'acteur de l'Internet est considéré comme un éditeur ou un hébergeur :

L'éditeur est défini par la loi comme la personne dont l'activité est d'éditer « *un service de communication au public en ligne* ». C'est-à-dire, selon la jurisprudence, la personne qui détermine les contenus qui doivent être mis à disposition du public sur le service qu'il a créé ou dont il a la charge¹. C'est par exemple le cas d'un internaute qui tient un blog. L'éditeur est alors tenu pour responsable de l'ensemble des contenus (même s'il n'en est pas l'auteur) qui apparaissent sur son site.

L'hébergeur est défini comme la personne qui assure, même à titre gratuit, un service de stockage des informations fournies par les destinataires de son service. Cet acteur bénéficie d'un régime de responsabilité limité, c'est-à-dire qu'il ne peut être tenu responsable des contenus stockés sur son serveur, si et seulement si :

- L'acteur a été alerté d'un contenu illicite présent sur son site ;
- Il ne l'a pas retiré promptement malgré les injonctions.

1. « *Responsabilité sur le Web* », Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, 1er juillet 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://eduscol.education.fr/internet-responsable/ressources/legamedia/responsabilite-sur-le-web.html#_ftn3: <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32075>

C'est le principe d'hébergeur que pose la LCEN (Cf. encadré ci-dessus), qui déclare l'irresponsabilité civile et pénale de ces acteurs sur les messages diffusés. Cependant, le rôle prééminent que jouent les réseaux sociaux dans la visibilité des propos haineux, par l'importance des usages de leurs outils, leur confère une certaine responsabilité aux yeux de la loi. S'ils ne sont pas tenus par une obligation générale de surveillance des contenus qu'ils stockent (contrairement aux éditeurs de contenus), ils ont une obligation légale de retrait quand des contenus manifestement illicites leur sont signalés. Si le contenu haineux est illicite (vidéos, images, messages, etc.), le demandeur peut agir selon deux procédures distinctes³⁸ :

- **La procédure non-judiciaire** : c'est la procédure de signalement propre à chaque hébergeur. Par exemple, Facebook fixe ses propres conditions de retrait via « les standards de la communauté³⁹ ». Or, ces modalités ne reflètent pas forcément les lois applicables en France en la matière, mais reflètent généralement les règles juridiques des États-Unis dont ces plateformes sont pour la plupart issues. Toutefois, bien que ceux-ci soient teintés de certaines origines culturelles, notons que le réseau social accorde une primauté au droit français lorsque le contenu respecterait ses standards mais contreviendrait à la loi française.

38. « *Responsabilité des contenus publiés sur internet* », Service-Public.fr, 6 juillet 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32075>

39. Voir « *les Standards de la communauté* », Facebook. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.facebook.com/communitystandards>

- La procédure judiciaire : dans ce cas, la procédure est prévue par la loi française et non par des règles définies par chaque hébergeur. Cette procédure invite le requérant à demander le retrait du contenu haineux à son auteur, et c'est en cas d'échec qu'il pourra en avvertir l'hébergeur. Ainsi, l'hébergeur, une fois dûment informé par le requérant, devra retirer promptement le contenu « manifestation illicite » et, dans certains cas, en informer les autorités compétentes (Cf. ci-après), sans quoi il pourra voir sa responsabilité juridique engagée en cas de manquement délibéré. L'efficacité d'une telle procédure est conditionnée par la capacité qu'aura l'hébergeur à retirer les contenus signalés et d'établir ou non leur caractère « *manifestation illicite* ».

EN RÉSUMÉ : *La question de la responsabilité est primordiale lorsque le droit cherche à réguler un domaine. Concernant celui de la propagation des discours haineux, le schéma de responsabilité a dû évoluer avec l'émergence des nouveaux espaces de dialogue démocratisés par Internet. C'est ainsi qu'en 2004, la loi LCEN, transposant la directive européenne « e-commerce », a permis de :*

- *Rendre les dispositions juridiques en la matière applicables aux technologies numériques ;*
- *Organiser le régime de responsabilité des acteurs de l'Internet, en prenant en compte les spécificités induites par le réseau ;*
- *Instaurer des dispositifs de signalement des contenus afin que soient retirés de l'environnement en ligne les contenus illégaux.*

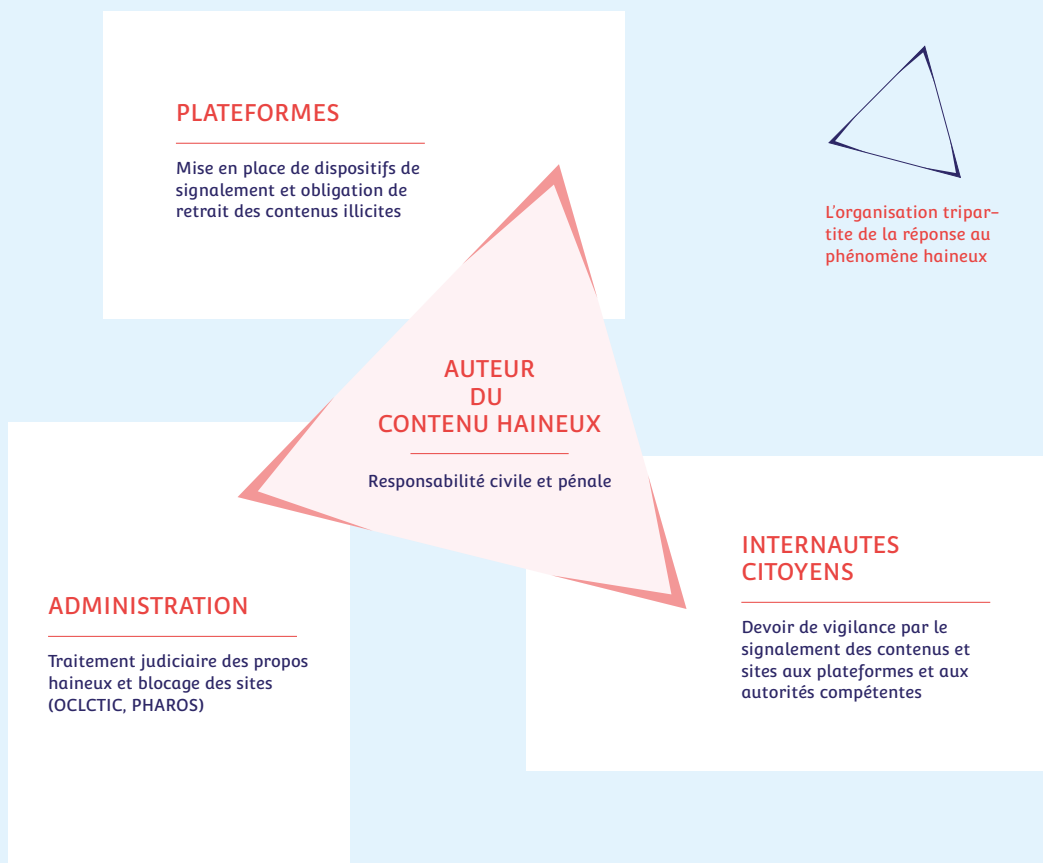
2.3 L'ORGANISATION TRIPARTITE DE LA RÉPONSE AU PHÉNOMÈNE HAINEUX

Au-delà des outils proposés par les hébergeurs, l'Etat français a renforcé le dispositif de signalement des propos haineux sur le Web en mettant en place sa propre plateforme dédiée au signalement : PHAROS⁴⁰. Le rôle d'autorité compétente en matière de lutte contre la cybercriminalité a été confié à l'Office Central de la Lutte contre la Criminalité liée aux Technologies de l'Information et de la Communication (OCLCTIC), composé de gendarmes et de policiers. Cette autorité est chargée d'examiner un contenu signalé pour vérifier la constitution effective d'une infraction, et transmettre si nécessaire l'affaire aux autorités compétentes afin de poursuivre son auteur, enjoindre le retrait du contenu, et éventuellement ordonner le blocage judiciaire ou administratif du site concerné.

40. « Questions et réponses sur le signalement », Internet-Signalement.gouv.fr. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.internet-signalement.gouv.fr/PortailWeb/planets/Faq.action;jsessionid=4E90EEF40F983884A9504F9D5EADE95D>.

Au-delà donc des injonctions juridiques, la réponse au phénomène de diffusion de la haine sur Internet s'organise principalement autour de trois acteurs majeurs :

- Les internautes, qu'ils soient auteurs de ces propos et donc responsables de ce fait, ou acteurs dans la régulation via le signalement aux sites concernés ou à la plateforme PHAROS ;
- L'OCLCTIC à travers la plateforme PHAROS, qui reçoit les demandes et saisit les hébergeurs (notamment les réseaux sociaux) concernés pour demander la disparition des contenus ;
- Les hébergeurs, qui doivent assurer la possibilité de signaler un contenu, et de retirer les propos manifestement illicites.



EN RÉSUMÉ : La réponse apportée au phénomène haineux sur Internet repose aujourd'hui essentiellement sur une organisation tripartite des acteurs de la lutte contre la haine : les internautes citoyens en tant qu'acteurs de la régulation par le signalement, les hébergeurs qui assurent le traitement des signalements et le retrait des contenus, et l'administration par l'intermédiaire de l'OCLCTIC et sa plateforme PHAROS qui traite également les signalements et transmet, le cas échéant, l'affaire aux autorités compétentes.

2.4 LE DROIT : OUTIL NÉCESSAIRE, MAIS INSUFFISANT

La réponse du droit est strictement légitime et nécessaire. D'autant plus que la pression juridique a permis de jouer un rôle d'impulsion pour accélérer la mise en place et l'efficacité des dispositifs pour lutter contre la haine sur Internet.

De l'assignation en justice à l'efficacité des dispositifs de signalement : l'assignation en justice semble être le moyen privilégié par les associations de défense des droits pour obliger les hébergeurs à œuvrer et coopérer de manière significative dans la lutte contre la haine sur Internet.

- C'est ainsi que le Tribunal de Grande Instance (TGI) de Paris, dans une ordonnance de référé du 13 avril 2016⁴¹, donnait gain de cause aux associations UEJF, J'accuse, Licra, MRAP et SOS Racisme en ordonnant que le site Egaliteetreconciliation.fr mette en place un dispositif de signalement jusqu'alors absent, alors même que ce site diffusait régulièrement des contenus illicites.
- Aussi, la jurisprudence obtenue dans l'affaire « #UnBonJuif » par l'UEJF contre Twitter le 24 janvier 2013 (TGI Paris), a elle permis de renforcer l'efficacité du dispositif de signalement présent sur le réseau social. En effet, alors que Twitter disposait d'un tel dispositif, ce dernier était uniquement proposé en langue anglaise, et devait de ce fait évoluer pour être « facilement accessible et visible⁴² » pour les utilisateurs français.
- Enfin, les associations de défense de droit (SOS Homophobie, SOS Racisme et UEJF) ont décidé, en mai 2016, de lancer « une phase de *testing* de masse » pour évaluer l'efficacité de ces dispositifs. Une étude au terme de laquelle les résultats ont révélé une certaine opacité et un manque de réactivité dans la gestion des signalements par les plateformes⁴³. Ces associations ont ainsi jugé bon d'adopter cette même stratégie judiciaire offensive en assignant à nouveau les réseaux sociaux pour obtenir davantage de transparence et d'efficacité quant à leurs politiques de signalement et de modération.

Cette pression induite par une mobilisation offensive de l'appareil judiciaire a permis d'améliorer l'efficacité des solutions pour endiguer le phénomène haineux sur Internet. Mais celles-ci doivent bien entendu gagner encore en efficacité. Dans cette perspective, les dispositifs dits de « *trusted reporter* » sont mis en place : ils consistent à donner à des associations ou personnes tierces une forme de priorité sur leur signalement. Par exemple, parce que Twitter sait que le signalement vient de SOS Homophobie, il va prêter une attention particulière à la demande pour la traiter plus rapidement, et avec plus de confiance dans le jugement. Gilles Dehais, Président de SOS Homophobie, souligne « [*contrairement au circuit courant de signalement*] un effort dans le traitement lorsque les propos haineux sont signalés par l'association⁴⁴ ».

41. « *Egalité et réconciliation condamnée pour absence de dispositif de signalement* », Article, Legalis, 15 avril 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://www.legalis.net/actualite/egalite-et-reconciliation-condamnee-pour-absence-de-dispositif-de-signalement/>.

42. Tribunal de Grande Instance de Paris, Ordonnance de référé, N°RG 13/50262 13/50276, rendue le 24 janvier 2013. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://cdn2.nextinpact.com/medias/ordonnance-tgi-paris-24-janvier-2013-uejf-vs-twitter.pdf>.

43. « *Des associations vont assigner en justice les trois géants de l'Internet américain* », Article, Le Monde, 15 mai 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/05/15/l-uejf-et-sos-racisme-vont-assigner-en-justice-twitter-youtube-et-facebook-pour-leur-manque-de-moderation_4919885_4408996.html.

44. Dossier de presse, Les Assises de la lutte contre la haine sur Internet 2ème édition, 11 mai 2016.

Alors qu'il demeure le principal instrument mobilisé sur ces questions pour influencer les comportements, le système juridique se confronte cependant à de nombreux obstacles en la matière. Au-delà des difficultés traditionnelles inhérentes aux débats que peut susciter l'interprétation du principe de liberté d'expression, la nature même d'Internet est venue compliquer encore davantage la mécanique régulatrice des propos haineux par l'ordre juridique :

- La virtualité du réseau Internet face à l'interprétation juridique : si dans la vie réelle il est plus facile d'interpréter l'intentionnalité d'un message à la lumière de l'identité et des pensées des auteurs coutumiers du fait⁴⁵, le numérique y ajoute son lot de difficultés : anonymat, caractère écrit et virtuel, messages racistes codés⁴⁶, etc.
- L'immédiateté et la viralité du réseau Internet face au temps juridique : le flux continu de propos sur Internet, notamment haineux, questionne naturellement la capacité de l'ordre juridique à apprécier l'entièreté des discours illégaux en ligne.
- L'ubiquité du réseau Internet face à la territorialité juridique : la dimension internationale et réticulaire d'Internet rend moins efficient l'exercice d'un droit territorial pour réguler seul et efficacement la problématique.

En outre, l'utilisation réactive et coercitive de l'appareil judiciaire par les décideurs publics, souvent due à l'émulation médiatique qui entoure ces problématiques, les a conduits à promouvoir des politiques dont les potentielles dérives ne laissent pas d'inquiéter :

- L'inflation législative⁴⁷ qui sous-tend l'encadrement du Web depuis une dizaine d'années, et plus particulièrement l'encadrement de la lutte contre le terrorisme sur Internet constitue une bonne illustration. Internet est identifié par les décideurs, au nom du terrorisme, comme le berceau du recrutement et de la planification des attentats, ce qui les mène à promouvoir une politique législative réactive, glissante et dangereuse (Loi de programmation militaire, Loi renseignement, etc.) visant à sa censure et au recul de nos acquis démocratiques. Une politique dont une des conséquences est de déplacer le problème sur le *Darknet* en l'occurrence, la partie plus difficilement accessible de l'Internet.
- La privatisation de la justice : comme exposé auparavant, les plateformes ne sont pas responsables des contenus publiés sur Internet, mais elles détiennent, en revanche, une obligation de retrait des contenus manifestement illicites qui leurs sont notifiés par les utilisateurs via les outils de signalement. On notera qu'en leur faisant supporter le poids de l'appréciation du caractère manifestement illicite, nous devons par la même nous interroger sur les risques qui peuvent découler d'une privatisation de la justice.

D'autant plus que toute chose égale par ailleurs, la difficile contextualisation et interprétation des propos prononcés en ligne (reconnaissance de l'humour noir, de l'absence de

45. « Attentats : Zemmour accusé d'apologie du terrorisme par les familles de victimes », Article, L'Express, 6 octobre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lexpress.fr/actualite/societe/zemmour-respecte-les-terroristes-prets-a-mourir-une-apologie-du-terrorisme_1838171.html.

46. « Pour éviter la censure, les racistes américains remplacent leurs insultes par des codes », Article, Slate, 3 octobre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.slate.fr/story/124475/racisme-google-yahoo-skype>.

47. « Huit lois en dix ans pour encadrer le Web français », Article, Les Décodeurs (Le Monde), 15 Avril 2015. Consulté le 28 mars 2017 Disponible sur : http://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2015/04/15/sept-lois-en-dix-ans-pour-encadrer-le-web-francais_4615841_4355770.html.

tonalité, etc.) est aussi bien valable pour les juges que pour les équipes de modération des plateformes. En effet, s'il existe aujourd'hui des dispositifs qui permettent la reconnaissance algorithmique des contenus liés à la pédopornographie (images, vidéos, etc.) pour faciliter leur retrait (bien que toujours mal aisé⁴⁸), les progrès du *datamining* sont aujourd'hui insuffisants pour détecter automatiquement et efficacement l'ensemble des contenus haineux dans l'environnement en ligne (pour toutes les raisons déjà précitées). Certaines expérimentations en cours laissent néanmoins présager une évolution positive en la matière, comme le projet « Perspective » de Google qui permet, grâce à la technologie, de repérer les commentaires agressifs afin de mieux les modérer⁴⁹.

EN RÉSUMÉ : *Le droit, tant par la loi que les actions en justice intentées par les associations, a permis de rendre obligatoire la mise en place et l'amélioration continue des dispositifs de signalement. Néanmoins, l'approche actuelle qui consiste à privilégier une régulation du phénomène en concentrant les moyens sur le droit, se heurte à d'importants écueils. D'une part, la mobilisation coercitive de l'appareil judiciaire conduit les acteurs publics à promouvoir des politiques inquiétantes (inflation législative, risque de privatisation de la justice). De l'autre, la nature même du réseau vient complexifier encore davantage la mécanique régulatrice du droit : l'interprétation juridique est alors confrontée à la virtualité du réseau, le temps juridique à son immédiateté et la territorialité du droit à son ubiquité. C'est pourquoi, sans remettre en question le respect du droit, dont les règles communes font le ciment de la société, il est nécessaire de faire émerger des solutions complémentaires permettant de suppléer le rôle du juge en la matière.*

48. « *Après avoir censuré la Première ministre de Norvège, Facebook revoit sa politique* », Article, Numerama, 12 septembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.numerama.com/politique/193972-apres-avoir-censure-la-premiere-ministre-de-norvege-facebook-revoit-sa-politique.html>

49. « *Modération des commentaires : Google propose un coup de pouce de l'intelligence artificielle* », Article, Le Monde, 23 février 2017. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2017/02/23/moderation-des-commentaires-google-propose-un-coup-de-pouce-de-l-intelligence-artificielle_5084356_4408996.html

3. LUTTER CONTRE LA HAINE SUR INTERNET : POUR UNE ORGANISATION COLLABORATIVE DES DISPOSITIFS



Affirmer une vision du vivre-ensemble pour embarquer tous les acteurs de la société civile dans cette voie

Donner les moyens, notamment financiers, à la société civile de coordonner la réponse citoyenne face à la haine

ACTEURS PUBLICS

Sanctionner les auteurs de propos illégaux

Proposer des modules de citoyenneté

JUSTICE

CITOYENS

Au-delà d'une liberté d'expression, un devoir d'expression face à la haine

Se saisir des canaux d'expression pour véhiculer des messages positifs

ÉDUCATION NATIONALE

Acculturation et littératie numérique des plus jeunes

Encourager le civisme numérique et l'esprit critique en mobilisant les ressources d'Internet

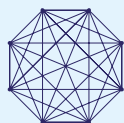
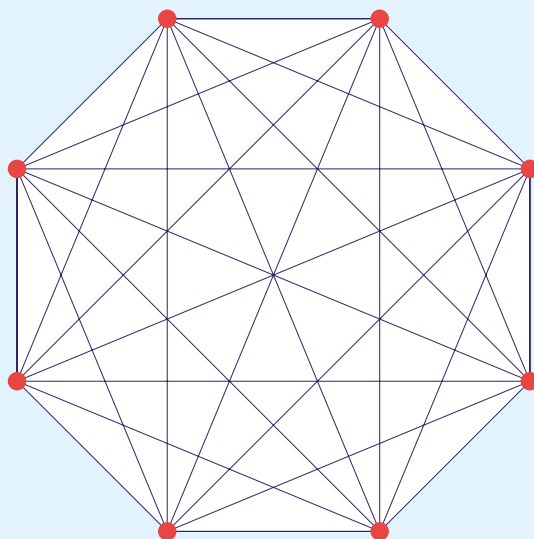
ASSOCIATIONS

Produire du lien et des contenus positifs pour faciliter l'organisation de la société civile et la valorisation du contre-discours

Faire remonter leurs expériences et vigilance de terrain

MÉDIAS

Assumer le rôle social, notamment des *community managers*



Vers une organisation collaborative des dispositifs de lutte contre les propos haineux

PLATEFORMES

Informer sur les codes de communication de leur plateforme pour faciliter la viralité des contenus positifs

Proposer des modules de rappel des principes démocratiques

Faciliter l'accès aux outils de signalement

Installer des logiques de coopération avec la justice

ACTEURS DE LA RECHERCHE

Fournir des réflexions de long terme, éclairer le débat

Fournir des outils pour encapaciter la société civile

Publier et suivre l'évolution des propos haineux (propagation, idéologies, risques, etc.)

Mesurer l'efficacité des mesures mises en place

Conseiller les pouvoirs publics et la société civile sur les stratégies à adopter

« Pour en finir avec la propagation de la haine sur Internet, fermons Internet » ! Voici bien souvent la réaction des acteurs publics sur les différents sujets relatifs à l'Internet. Mais se concentrer sur les conséquences d'un problème plutôt que sur ses causes est une stratégie déficiente, qui consiste davantage à occulter le problème qu'à le résoudre. Tout au mieux, une telle approche déplace le problème vers le « *deep Web* » ou « *dark net* » ou vers des organisations physiques, beaucoup plus difficiles à identifier et contrer. Quoiqu'il arrive, il faudra tôt ou tard traiter les causes qui mènent les citoyens à s'injurier sur Internet ou à s'intéresser aux dogmes djihadistes.

Plutôt que de se concentrer uniquement sur une approche répressive, il serait préférable de privilégier une démarche multi-acteurs, en s'appuyant sur les codes numériques et une approche de type « *Community Organizing* », afin de coordonner et valoriser la complémentarité des acteurs et des actions.

3.1 LA MULTITUDE : ORGANISER LA RÉPONSE CITOYENNE SPONTANÉE

Alors que domine une vision anxiogène du numérique, ne vaudrait-il pas mieux s'appuyer sur les atouts du réseau en partant d'un constat simple : la tolérance progresse au sein de la majorité de la population. En effet, « *il semble que, depuis la récente vague d'attentats, et malgré les discours de certaines personnalités publiques, la société française refuse les amalgames et valorise l'acceptation de l'autre*⁵⁰ » rapporte la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH).

En témoigne l'organisation du remarquable élan citoyen post-Charlie du 7 janvier 2015. Le partage du dessin « *je suis Charlie* », issu du travail d'un illustrateur alors anonyme, et le partage du mot clé #JeSuisCharlie font date dans l'histoire du Web social. Les citoyens ont la capacité de se mobiliser et de faire communauté quand un canal simple pour s'exprimer leur est offert (un mot clé, un dessin, etc.).

Cette formidable force de cohésion spécifique aux réseaux sociaux, une communauté l'a particulièrement bien comprise : il s'agit de la mouvance d'extrême droite en ligne. Ainsi, pour servir leurs idées, ils ont la capacité de mobiliser massivement comptes Facebook et Twitter, et d'organiser des campagnes de désinformation particulièrement redoutables. On l'a vu, par exemple, avec les fausses accusations et le dénigrement de la politique d'Alain Juppé sur l'Islam pendant la campagne de la Primaire de la droite. Ainsi, la forte capacité de mobilisation du Web 2.0 profite d'abord à cette communauté, au détriment des forces républicaines, laïques, respectueuses, certainement plus nombreuses mais aussi moins organisées.

Le compte Twitter « Renard du Net » illustre cette forte capacité de mobilisation. Sous couvert de lutter contre les propos « *anti-France et le racisme anti-blancs* », le compte Twitter « Le Renard du Net » a développé une stratégie digitale très efficace. Veille, curation de contenus, *astroturfing*, création d'un hashtag dédié, cette équipe anonyme a multiplié les techniques pour engager sa communauté en vue de recenser puis « *croquer* » (du signalement⁵¹ à PHAROS au lynchage en ligne) les contenus qu'elle estime ne pas correspondre aux valeurs patriotiques. Dans le monde virtuel, il s'agit d'une véritable « *milice civile* » avec toutes les questions de légitimité et d'inefficacité de l'action publique que cela pose.

En effet, leurs dénonciations et autres pressions ne reposent sur aucune base juridique valable et sont largement orientées et appuyées par des messages et des communautés extrémistes. Le compte détient à ce jour plus de 19 000 *followers* en à peine plus d'un an d'existence, et il a donné naissance à une véritable troupe de justiciers du net : la #TeamRDN (reconnaisable grâce à ce symbole « ▽ »), dont fait partie la « Cigogne du Net » qui « *pince* » « *ceux qui méprisent la vie, la famille et la filiation* », autrement dit les propos jugés « *pro-avortement* ».

50. Ibid, Rapport Annuel 2015, p.4, CNCDH.

51. L'excellente compréhension des mécanismes du numérique permet à ce type de militants du net de détourner habilement la finalité de certains dispositifs en place, notamment le signalement. En effet, afin de traiter les signalements avec plus d'efficacité, il faut savoir que les comptes et contenus inappropriés sont directement suspendus lorsque les signalements ont atteint un certain nombre. À cet égard, Gérald Bronner rappelle que « *cette approche du signalement permet des dérives car la main est laissée aux gens qui sont les plus motivés. Par exemple, des chercheurs proposant des études rationnelles sur les vaccins ont vu leur compte supprimé suite à des attaques en essaim de la part de militants anti-vaccins* ». Propos de Gérald Bronner lors d'une intervention à l'événement, « *Contre-discours : comment lutter contre les discours de haine et l'extrémisme violent ?* », organisé par Facebook le 3 mars 2017 à Paris.



Capture d'écran du compte Twitter de Florian Philippot du 10 mai 2017
https://twitter.com/f_philippot/status/784804365005619201



Capture d'écran du compte Twitter du Renard du Net du 10 mai 2017
<https://twitter.com/RenardDuNet/status/803863058548461568>

Si une partie de la population française est capable d'une telle cohésion, sans même l'appui de médias, d'acteurs publics, ou des réseaux sociaux eux-mêmes, imaginons ce que pourrait faire toute une communauté, bien plus large, qui se reconnaîtrait derrière un signe distinctif symbolisant les valeurs républicaines. Il est donc grand temps d'éveiller et de réveiller les voix silencieuses qui prônent la cohésion. L'engagement de millions de citoyens doit être compris comme un facteur déterminant, car il est la source des phénomènes de viralité. À l'image de l'organisation structurée des auteurs de discours haineux, il faut mettre en place une réponse citoyenne. Notons que les Français sont conscients de leur rôle puisque 59 % d'entre eux estiment que ce sont les acteurs les plus légitimes pour lutter contre les propos haineux⁵².

L'EXPÉRIMENTATION D'UNE CELLULE DE RIPOSTE CITOYENNE SUR INTERNET

Les commémorations des victimes d'attentat sont, malheureusement, des moments propices à l'expression haineuse en ligne. C'est pourquoi le 7 janvier 2017, à l'occasion du deuxième anniversaire des attentats de janvier 2015, Renaissance Numérique expérimentait l'organisation d'une cellule de riposte citoyenne pour effectuer des actions de mobilisation sur les réseaux sociaux.

Cette cellule citoyenne, composée de plusieurs associations engagées dans le contre-discours, avait alors pour objectif de :

- Veiller sur les comptes Twitter et les pages Facebook pertinentes ;
- Promouvoir les contenus positifs qui circulaient sur la toile ;
- Répondre avec apaisement et synchronisation (*likes*, *retweets*, commentaires) à ceux qui faisaient la promotion de la haine et du terrorisme, en s'appuyant sur l'outil *Seriously*.

Convaincus par la pertinence de cette approche et les résultats de la journée, notre ambition est désormais d'accroître et de structurer cette communauté en ligne dans le but de faire perdurer ces mobilisations républicaines ciblées sur les réseaux sociaux¹.

1. L'expérience de cellule de riposte citoyenne a été renouvelée, et structurée sous le hashtag « #FraterniTeam », dans le cadre d'une deuxième expérimentation dans un contexte différent : temps calme, le vendredi 5 mai 2017.

52. Ibid, Sondage Google France par l'Institut CSA.

Toute la difficulté consiste à développer des incitations, de court et long-termes, qui permettront de faire émerger une responsabilité individuelle des citoyens dans leurs cercles proches (numériques et physiques). La démocratisation des espaces de parole permise par le numérique nous invite en tant que citoyen à faire évoluer la liberté d'expression pour en faire un devoir : celui de nous saisir des canaux d'expression numériques pour véhiculer des contre-messages positifs. Mais cette mise en capacité de la société dépendra de son outillage et de sa formation, le rôle du système éducatif apparaissant dès lors comme naturellement décisif.

3.2 LE SYSTÈME ÉDUCATIF

L'éducation est la pierre angulaire de la lutte contre la prévalence des stéréotypes et des préjugés. D'autant plus que des travaux en neurosciences ont pu établir que la structure neuronale liée à la crainte et à l'émotion, donc aux préjugés, n'est pas un phénomène inné chez l'homme, mais son activité se développe pendant l'adolescence⁵³.

L'initiative de l'éducation nationale « *Onze mesures pour une grande mobilisation de l'École pour les valeurs de la République* » marque le début d'une prise de conscience en la matière, notamment la mesure visant à créer un « *parcours d'éducation à la citoyenneté* » par une « *éducation aux médias et à l'information prenant pleinement en compte les enjeux du numérique et de ses usages*⁵⁴ ».

Le numérique est une avancée démocratique extraordinaire en termes d'accessibilité à la connaissance, puisque nous n'avons jamais pu aussi facilement échanger et faire circuler nos idées. L'essor d'une liberté d'expression débridée grâce aux réseaux sociaux et des outils *Civic Tech*, rend ainsi possible l'ouverture de la démocratie discursive de Jürgen Habermas⁵⁵. C'est-à-dire la participation éclairée et active des citoyens dans l'espace public et la décision politique, à savoir la possibilité de négocier pour « *parvenir à un consensus sur les normes éthiques ou politiques en débattant de manière argumentée*⁵⁶ ». Pour saisir les opportunités de ces nouveaux espaces conversationnels, il faut une éducation au numérique plus ambitieuse, qui comprendrait :

- L'architecture technique du réseau : son horizontalité, sa résilience, son caractère décentralisé ;
- L'organisation de l'information sur Internet : algorithmie qui régit la visibilité des contenus ;
- Le modèle économique des médias en ligne et leur organisation de l'information ;

53. « *Les préjugés nous collent à la peau, mais tout n'est pas écrit...* », Article, The Conversation, 16 octobre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://theconversation.com/les-prejuges-nous-collent-a-la-peau-mais-tout-nest-pas-ecrit-65669>.

54. « *Onze mesures pour une grande mobilisation de l'École pour les valeurs de la République* », Dossier de presse, Najat Val-laud-Belkacem – 22 janvier 2015. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.education.gouv.fr/cid85644/onze-mesures-pour-un-grande-mobilisation-de-l-ecole-pour-les-valeurs-de-la-republique.html>

55. Ibid. Habermas J., 1996.

56. « *Théorie de l'agir communicationnel* » Jürgen Habermas, 1981, trad. fr. 1987, rééd. Fayard, 2001 pour le t. I, Fayard, 1997 pour le t. II. C. H. Article, Sciences Humaines, 1er septembre 2003. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.scienceshumaines.com/theorie-de-l-agir-communicationnel_fr_13095.html

- Et au-delà du numérique, l'éclairage sur les biais cognitifs liés au traitement d'une information.

Tout l'enjeu consiste alors à accompagner et outiller la formation des jeunes/élèves pour éveiller leur esprit critique. À cette fin, le digital offre de nouvelles facilités pédagogiques (Youtubers scientifiques, MOOCs, outils pratiques d'éducation à l'esprit critique, *serious games*, etc.), dont l'Education nationale doit se saisir pour expérimenter de nouvelles manières d'enseigner et de pratiquer l'instruction civique.

3.3 LES ASSOCIATIONS

Le travail de terrain accompli quotidiennement par les associations fait de ces organisations des acteurs pivots du vivre ensemble, « faire-ensemble » et de l'affirmation des valeurs républicaines. Par ailleurs, les associations bénéficient d'un fort niveau de confiance auprès des acteurs publics et des citoyens. Selon un récent sondage⁵⁷, 52 % des individus pensent que ce sont les associations les plus à même de leur fournir des informations utiles pour lutter contre la haine.

Les associations disposent de trois leviers facilement activables pour gagner en efficacité et force de frappe dans leurs missions :

1. Observer le terrain pour alimenter la recherche. Dans une perspective collaborative, la place qu'elles occupent quotidiennement sur le terrain est un formidable observatoire d'analyse des tendances haineuses pour servir le travail des organismes de recherche.
2. Outiller les citoyens pour les remobiliser sur Internet. Pour ces acteurs, cette transition implique également de prendre en compte pleinement les usages du numérique en produisant des contenus positifs qui seront ensuite relayés massivement par les internautes citoyens.
3. Se mettre en réseau pour passer à l'échelle et atteindre une masse critique. Le fonctionnement en silo est un des grands écueils du secteur associatif. En effet, les initiatives sont foisonnantes, mais demeurent trop souvent méconnues par leurs pairs, car cantonnées dans un entre-soi préjudiciable. Une approche davantage collaborative leur permettrait de mutualiser certaines initiatives similaires et/ou complémentaires, d'instaurer des logiques de réseau pour décupler la puissance et la diffusion de leurs actions. Pour ce faire, il apparaît donc important que les acteurs du numérique poursuivent leur travail de formation des associations en mettant à disposition leurs compétences pour les accompagner progressivement dans leur transition numérique.

57. Ibid, Sondage , Google France par l'Institut CSA.

3.4 LES ACTEURS MAJEURS DU NUMÉRIQUE

La LCEN, transposant la directive européenne sur le commerce électronique, a posé le principe de responsabilité civile et pénale allégée des hébergeurs de contenus (*Cf. Les hébergeurs de contenus et l'obligation de retrait des contenus illégaux publiés sur Internet*). Ces acteurs ont été contraints d'installer des boutons de signalement, les obligeant légalement à retirer les contenus illicites qui leur ont été signalés, engageant ainsi leur responsabilité dans le cas où ils n'auraient pas agi promptement ou laissé en ligne lesdits contenus problématiques.

Le 31 mai 2016, quatre acteurs majeurs du Web (Facebook, Microsoft, Twitter et Google) se sont engagés devant la Commission européenne à proposer une série de mesures pour combattre la propagation des discours de haine en Europe⁵⁸. À moins d'un an de cette annonce, la Commission européenne a de nouveau épinglé ces acteurs, jugeant qu'ils n'agissaient pas assez rapidement pour supprimer les messages signalés⁵⁹.

Une marge de progression est certes possible pour les acteurs du Web qui préféreront toujours agir vers la mise en capacité des acteurs en mesure de porter un contre-discours, plutôt que la censure. Ainsi, depuis maintenant deux ans, Google, Facebook et Twitter rencontrent fréquemment les associations afin de mettre leurs outils au service du tissu associatif : formation aux réseaux sociaux, aux dispositifs de signalement, accès à de la publicité gratuite, etc.

LES PLATEFORMES PRIVILÉGIENT L'APPROCHE COLLABORATIVE AVEC LES ASSOCIATIONS

Former les associations aux codes du numérique : Par exemple, via le programme « Google Grants », l'entreprise met à disposition son savoir-faire technique gratuitement pour valoriser les campagnes de contre-discours des associations :

- Le programme Google Ad Grants qui est une formation sur les annonces AdWords pour les associations afin de promouvoir leur site Web par un ciblage des mots clés.
- Le programme de mentorat YouTube qui est une formation aux codes de communication de l'outil et une mise à disposition du studio de tournage *YouTube Space* pour que les associations réalisent des contenus positifs pour leurs campagnes.
- Au-delà du programme Google Ad Grants, un autre programme en collaboration avec la start-up Moonshot CVE¹ vise à rediriger des aspirants djihadistes vers des contenus de contre-propagande lorsqu'ils ont tapé un des 1 700 mots-clés sélectionnés. Cette initiative va être prochainement étendue à d'autres types d'extrémismes.

58. Voir « *Code of conduct on countering illegal hate speech online* », Commission européenne. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/hate_speech_code_of_conduct_en.pdf

59. « *Discours haineux : la Commission européenne rappelle à l'ordre les réseaux sociaux* », Article, Le Monde, 5 décembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/12/05/discours-haineux-la-commission-europeenne-rappelle-a-l-ordre-les-reseaux-sociaux_5043390_4408996.html

Fédérer les associations par l'organisation d'événements : Que ce soit Facebook avec son Laboratoire du Contre-discours, Google et le Forum Net Positif ou encore Twitter avec son événement TweetUP, les acteurs du numérique multiplient les événements dédiés à ces problématiques pour favoriser les synergies entre les acteurs et leurs initiatives.

Faciliter l'accès, la rapidité et l'efficacité des outils de modération. Au titre de leurs engagements devant la Commission européenne, acceptés lors de la signature du Code de conduite, les quatre acteurs du numérique s'engageaient à supprimer les contenus haineux illégaux en moins de 24 heures. Aussi, Ils promettaient d'aider les associations à devenir des « tiers de confiance » pour « *apporter des signalements de haute qualité* » dans une logique de réseau à l'échelle européenne. La mise en place d'une telle démarche, fondée sur la confiance, appelle donc une collaboration avec les associations (notamment pour les former aux outils de signalement). Notons l'approche particulière de Facebook en la matière, puisque ce statut de confiance accordé aux associations permet au réseau social de cibler les dysfonctionnements spécifiques au cadre français pour ensuite généraliser leurs analyses (lors de signalements similaires effectués par les autres utilisateurs). Précisons également que ces dispositifs, encore tâtonnants, sont voués à s'améliorer au fil des expérimentations, grâce à de nouvelles logiques de coopération, notamment avec la justice (Cf. ci-dessous). En effet, en réponse à la mise en garde de la Commission, ces plateformes ont annoncé leur alliance autour d'une base de données partagée des contenus illégaux associés au terrorisme afin de faciliter leur modération².

1. « *Après les djihadistes, Google souhaite dissuader les extrémistes de droite tentés par la violence* », Article, Le Monde, 9 septembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : http://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/09/09/apres-les-djihadistes-google-souhaite-dissuader-les-extremistes-de-droite-tentes-par-la-violence_4995071_4408996.html

2. « *Contenus terroristes : Facebook, Microsoft, Twitter et YouTube font base de données commune* », Article, ZDNet, 6 décembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.zdnet.fr/actualites/contenus-terroristes-facebook-microsoft-twitter-et-youtube-font-base-de-donnees-commune-39845584.htm>.

3.5 LA JUSTICE

Bien que cette note mette l'accent sur toutes les alternatives à la régulation par le droit sur cet enjeu, il n'en demeure pas moins que le rôle de la justice en matière de sanction des auteurs reste indispensable. Mais au-delà de cette nécessaire répression, il ne faudrait pas occulter l'utilité des peines alternatives, telles que les stages de citoyenneté.

La justice est invitée à promouvoir des démarches collaboratives. En décembre dernier, lors d'une conférence organisée par l'Association des Services Internet Communautaires (ASIC)⁶⁰, les représentants des plateformes soulignaient la difficulté pour les hébergeurs d'apprécier la légalité de certains contenus haineux, notamment parce qu'il ne fallait pas sous-estimer la place de l'humain dans les processus de signalement. Fort de ces constats, Benoit Tabaka, Senior Policy Manager de Google Europe, appelait à stimuler les coopérations et la co-création des solutions avec la justice pour garantir leur efficacité.

60. Voir compte-rendu de la matinée de débat « *Hébergeurs : arbitres ou gardiens de la liberté d'expression en ligne ?* » du 1er décembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.lasic.fr/?p=911>.

3.6 LES MÉDIAS

L'essor du Web a profondément modifié notre rapport à l'information comme cela a été expliqué précédemment. Le métier même du journaliste évolue, au rythme de l'Internet. De l'aveu même des journalistes :

- 90 % d'entre eux déclarent privilégier la rapidité à l'analyse de leur travail sur les réseaux sociaux.
- En moyenne, 62 % des journalistes français estiment que les réseaux sociaux ont participé à la dégradation des valeurs du journalisme traditionnel, comme l'objectivité⁶¹.

Ces chiffres expliquent en partie pourquoi les journalistes peuvent déplorer certains effets du Web social. Mais déresponsabiliser les médias en concentrant la critique sur la seule apparition des réseaux sociaux serait trop simple.

En effet, par défiance vis-à-vis d'Internet, alimentée légitimement par la remise en question de leur modèle économique, les médias ne se sont pas emparés assez tôt, ni assez vite, des outils numériques. Ils n'ont pas réussi à recréer sur le monde numérique l'influence qu'ils avaient dans le monde réel. Les médias doivent aujourd'hui combler cet immense déficit de crédibilité et de conviction envers la population qui exprime des choix politiques différents des leurs, et qui le fait justement pour exposer leur défiance envers les institutions médiatiques et la politique.

Certaines tentatives sont menées pour informer différemment, compte tenu de ces évolutions, comme le *factchecking* ou « vérification par les faits ». Une tendance qui a émergé il y a maintenant quelques années, mais dont les récents scrutins en faveur de Donald Trump et du Brexit témoignent malheureusement de sa faible efficacité.

Les médias doivent réinvestir la bataille des faits et trouver de nouvelles manières de mesurer l'opinion publique pour décrypter les tendances visibles sur Internet (contrer une polémique montante, ne pas tomber dans le piège de *l'astrosurfing*...). Plus concrètement, ces acteurs doivent observer l'opinion publique à travers le Web, en mobilisant des outils de veille sur les réseaux sociaux, en mettant en place des outils de *monitoring* de la popularité et diffusion des contenus.

61. « Plus de la moitié des journalistes ne peut plus se passer des réseaux sociaux », Article, French Web, 20 septembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.frenchweb.fr/plus-de-la-moitie-des-journalistes-ne-peut-plus-se-passer-des-reseaux-sociaux/256956>

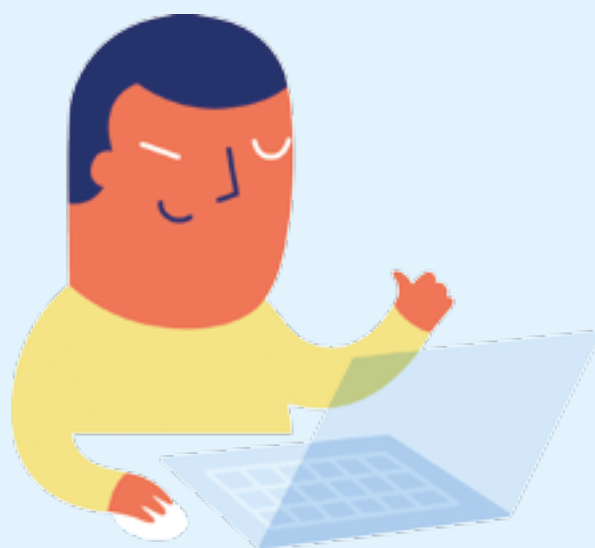
3.7 LES ACTEURS DE LA RECHERCHE

S'agissant des organismes de recherche, ces derniers pourraient mettre leur puissance d'analyse des phénomènes sociaux au service des acteurs de la société. Pour eux, cela impliquerait de :

- Mesurer la propagation et les dynamiques des discours de haine en partant des informations collectées lors de recherches empiriques ou par l'observation quotidienne des associations de terrain afin d'évaluer la prévalence, analyser et comprendre les processus en jeu ;
- Expertiser l'influence et l'efficacité des actions de contre-discours ;
- Éclairer le débat en mettant en perspective du temps long et de la mesure aux réflexions ;
- Assumer un rôle de conseil auprès des pouvoirs publics et de la société civile en identifiant les bons comportements et bonnes politiques à adopter pour endiguer la haine ;
- Évaluer l'impact et l'efficacité des actions mises en œuvre ;
- Fournir des clés de lecture et des outils concrets qui permettent d'organiser la réponse citoyenne ;
- Mettre en place des espaces de discussions et des logiques de collaboration avec les acteurs médiatiques et numériques afin de co-construire des solutions qui permettront d'endiguer la désinformation⁶².

62. « *A Call for Cooperation Against Fake News* », Jeff Jarvis, Medium, 18 novembre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <https://medium.com/whither-news/a-call-for-cooperation-against-fake-news-d7d94bb6e0d4#.8pcmsx11>

CONCLUSION



Quand il s'agit de parler de leur avenir, les Français semblent, individuellement comme collectivement, tomber dans un pessimisme profond. En effet, seulement « 13 % d'entre eux anticipent que les différents groupes qui composent la société pourront, dans les dix prochaines années, vivre ensemble et en bonne entente, tandis que 73 % s'attendent au contraire à des tensions », alors même que la réalité des chiffres (inégalités, chômage, etc.) « ne justifie pas une telle noirceur⁶³ ». Des chiffres préoccupants concernant notre capacité à faire société.

Cette fatigue sociale trouve sa justification dans la défiance grandissante envers les institutions politiques, économiques et médiatiques. Bien avant Internet, c'est ce terrain fertile aux désillusions qui conduit une partie de notre jeunesse, frustrée, à s'engager en faveur de contre-modèles politiques violents. Rappelons ici que le terrorisme est avant tout un moyen d'action, un mode opératoire militaire, au service d'une idéologie politique. L'arsenal sécuritaire ne peut être qu'une réponse de court-terme. Pour trouver une stabilité durable, il faut envisager une solution globale.

Antonio Gramsci définissait la crise comme « le vieux monde [qui] se meurt, le nouveau monde [qui] tarde à apparaître et dans ce clair-obscur surgissent les monstres⁶⁴ ». Le meilleur moyen de combattre les monstres se trouve donc sur le terrain des idées, des opportunités et des perspectives d'avenir à offrir. Ainsi, la question urgente qui appartient aux décideurs politiques est celle qui consiste à rassembler, à redonner du sens au vivre ensemble sur le long terme.

Pour cela, il est nécessaire de prendre la pleine mesure des forces et des opportunités du numérique, et cesser de stigmatiser le réseau. À l'heure où chacun est désormais libre d'exprimer ses opinions et de participer à de nombreux débats, la mise en réseaux numériques de la société ouvre la voie à une véritable démocratie délibérative.

Cette nouvelle dimension du débat sera une avancée démocratique majeure à condition qu'elle s'accompagne d'une formation, notamment des plus jeunes, à la parole argumentée, afin que tous les acteurs de la société soient en mesure de participer. Ce qui passe nécessairement par la mise à disposition d'outils et de méthodes qui permettront de lever les difficultés actuelles pour rendre cet espace discursif plus apaisé.

Dans ce contexte, l'Etat doit être capable de faire confiance à la société civile pour se responsabiliser. Ainsi, son rôle doit être celui d'un Etat stratège qui donne les moyens, notamment financiers, à la société civile d'organiser et de coordonner sa propre réponse citoyenne pour redonner sens et efficacité au vivre et faire ensemble.

63. Voir Rapport « Lignes de faille. Une société à réunifier », France Stratégie, octobre 2016. Consulté le 28 mars 2017. Disponible sur : <http://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/rapport-lignes-de-faille-ok.pdf>

64. Antonio Gramsci, « Les cahiers de Prison », Cahiers 3, Ed. Gallimard Paris, 1983.

ANNEXE



LE PROJET SERIOUSLY

WWW.SERIOUSLY.ORG



LA GENÈSE DU PROJET

Initié en 2015 après les attentats de janvier, le projet Seriously est le résultat d'un double objectif pour le think tank Renaissance Numérique :

- Agir pour endiguer l'inquiétante dynamique haineuse qui prospère dans nos sociétés, et particulièrement visible sur Internet ;
- Faire évoluer le rôle du think tank vers le « do » tank par la mise à disposition d'outils encourageant la participation citoyenne et ainsi favoriser le passage d'une société collective au collaboratif.

LA DÉMARCHE SERIOUSLY

Seriously n'est pas seulement un outil numérique (www.seriously.org), mais est également une méthode d'accompagnement qui permet, grâce à l'argumentation, de pacifier les échanges en ligne. Seriously propose ainsi de convertir les propos haineux en démarche discursive, conduisant à la désescalade des invectives et à l'éveil de l'esprit critique.

Complémentaire aux dispositifs de signalement, cette méthode repose sur un outil qui offre des arguments concrets et diverses approches comportementales (raisonnée, neutre, humoristique) à travers un parcours utilisateur intuitif construit autour de trois fonctionnalités :

- Des éléments factuels (chiffres clés, données, graphiques, etc.) pour objectiver le débat et susciter l'esprit critique ;
- Des conseils d'experts pour accompagner sur le plan émotionnel et psychologique les utilisateurs afin de dépassionner la discussion ;
- Des ressources adaptées au format numérique (vidéos, études, images, etc.) pour illustrer son argumentation.

L'ÉCOSYSTÈME PARTENAIRE

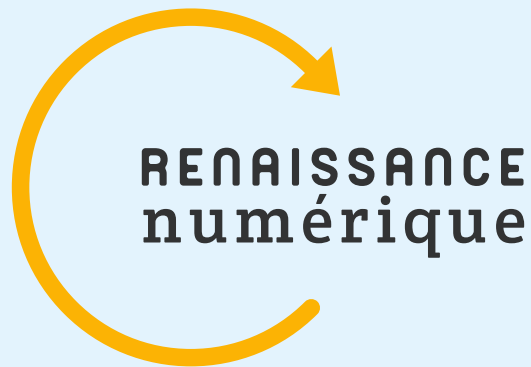
LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

- Un Comité de pilotage : composé des associations partenaires, il valide les orientations opérationnelles et stratégiques du projet ;
- Un Conseil scientifique : composé des experts partenaires, il assure la scientificité des contenus et de la méthode.

LES MEMBRES

CONSEIL SCIENTIFIQUE	COMITÉ DE PILOTAGE
Romain Badouard, Université de Cergy-Pontoise – Maître de conférences et chercheur au sein du laboratoire AGORA, spécialiste des mouvements d'opinion sur Internet	Kahina Ba, Parle-moi d'Islam – Présidente
Catherine Blaya, Université de Nice Sophia-Antipolis – Professeure en Sciences de l'éducation et Présidente de l'Observatoire International de la Violence à l'École	Guillaume Brossard, Hoaxbuster – Co-fondateur
Aurélie Dumond, Université de Nice Sophia-Antipolis – Doctorante et experte des sujets de cyber-sexisme	Frédéric Jacquet, SOS Homophobie – Responsable de la communication
Marc Hecker, IFRI – Chercheur au Centre des études de sécurité de l'Ifri, directeur des publications de l'Ifri et rédacteur en chef de <i>Politique étrangère</i>	Stéphane Lacombe, AfVT.org – Directeur adjoint, en charge du pôle prévention
Emmanuel Taïeb, Sciences Po Lyon – Enseignant, spécialiste du conspirationnisme	Maryna Shcherbyna, SOS Racisme – Responsable de la communication
	Edouard Portefaix, Conseil de l'Europe – Représentant Français du No Hate Speech Movement
	Philippe Potentini, Conseil de l'Europe – Responsable de la communication

En vue de garantir l'indépendance des prises de décision, Seriously est financé dans une logique multi-acteurs équilibrée, par des acteurs privés et publics.



À PROPOS DE RENAISSANCE NUMÉRIQUE

Renaissance Numérique est le think tank de la société numérique. Il réunit les grandes entreprises de l'Internet, les start-up, les universitaires ainsi que les représentants de la société civile, pour participer à la définition d'un nouveau modèle économique, social et politique issu de la révolution numérique.

Il regroupe aujourd'hui plus de 50 adhérents amenés à faire vivre la réflexion numérique partout sur le territoire. Henri Isaac, Vice-Président de l'Université Paris-Dauphine, préside le think tank.

www.renaissancenumerique.org - @RNumerique