



Conseil de déontologie - Réunion du 9 juin 2021

Plainte 21-06

R. Roland c. *Le Soir* (commentaires *Facebook*)

**Enjeux : gestion et modération des forums et espaces de dialogue en ligne
(art. 16 et Recommandation sur les forums ouverts
sur les sites des médias – 2011)**

Plainte non fondée (art. 16)

Origine et chronologie :

Le 15 février 2021, M. R. Roland introduit une plainte au CDJ à l'encontre d'un commentaire incitant au meurtre publié sous un article du *Soir*, mis en avant sur la page *Facebook* du média le 14 février. La plainte, recevable, a été transmise au média le 16 février. Le média y a répondu le 17 mars. Le plaignant n'a pas répliqué.

Les faits :

Le 13 février 2021, *Le Soir* publie sur son site un éditorial intitulé « Mawda : enfin, un peu de repos et de paix » qui salue la décision judiciaire qui vient d'intervenir dans cette affaire, et la décision du secrétaire d'État à l'Asile et à la Migration d'octroyer aux parents de l'enfant un titre de séjour permanent en Belgique. L'article est publié dans la foulée sur la page *Facebook* du média.

De nombreux commentaires d'internautes ont fait suite à cette publication, principalement pour s'indigner de la décision judiciaire et de son approbation par la journaliste. Plusieurs de ces commentaires présentent un caractère injurieux et raciste ; l'un d'entre eux appelle au meurtre. Plusieurs personnes ont commenté la publication en cause en appelant le média à la modération et en interpellant d'autres internautes concernant leurs commentaires.

Arguments des parties (résumé) :

Le plaignant :

Dans sa plainte initiale

Le plaignant dépose plainte pour « non-modération de propos incitant au meurtre ». Il déclare que si le média n'est pas responsable des messages haineux en question, il ne fait rien pour les modérer ou bloquer leurs auteurs, se rendant ainsi responsable d'une infraction. Il précise que les propos en question sont restés plus de quatre heures en ligne et l'étaient toujours au moment de déposer la plainte (ndlr : le dimanche à 21h). Le plaignant dit avoir contacté le média par mail mais ne pas avoir obtenu de réponse.

Le média :

En réponse à la plainte

Le média commence par préciser que cette plainte relative à « une modération considérée comme tardive de propos haineux » concerne des faits intervenus environ quatre heures avant son introduction au CDJ. Ensuite, le média rappelle brièvement le contexte de l'affaire Mawda, largement médiatisée en Belgique et sujette à de nombreuses réactions et prises de position, notamment sur le forum de la page *Facebook* du média. Le média est conscient de sa responsabilité en matière de modération et ne remet pas celle-ci en cause. Il indique ainsi que le post en question a été traité par la société chargée de modérer ses pages, dans un délai qui reste rapide au vu de l'horaire de publication des propos haineux (à savoir un dimanche en fin d'après-midi), même s'il concède que cela n'a pas été fait aussi vite que cela aurait dû. Il précise aussi que le responsable du post incriminé a été banni de ses pages et garantit qu'il met tout en œuvre pour répondre le plus rapidement et efficacement possible à de tels propos haineux. Dans le but d'améliorer son système de modération, le média demande à obtenir des compléments d'information sur les alertes envoyées par le plaignant dans le cadre de ce post, n'ayant retrouvé aucune trace d'une telle démarche.

Solution amiable : N.

Avis

Le CDJ rappelle qu'en conformité avec l'art. 16 (modération des forums) du Code de déontologie journalistique et la Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias de 2011, tout média doit, lorsqu'il ouvre un espace de discussion, mettre en œuvre des modalités de gestion de l'expression des internautes de nature à répondre aux risques de dérive des débats dont il autorise ainsi l'organisation. Il s'agit là d'une obligation de moyens, pas de résultats.

En l'espèce, le CDJ constate que le média qui dispose, à l'instar de l'ensemble de la presse quotidienne, d'un outil qui lui permet de modérer les propos sur *Facebook*, note être intervenu, pour supprimer ce commentaire qui appelait au meurtre, et bannir son auteur du forum, non sans concéder que ce traitement n'est pas intervenu immédiatement mais après un court délai.

Le CDJ a considéré dans sa jurisprudence constante que la modération des internautes qui s'expriment sur les pages *Facebook* des médias ne peut intervenir qu'a posteriori et qu'une différence doit être faite entre ce qui relève de l'accident et ce qui résulte de la négligence ou de l'omission systématique.

Il rappelle qu'il peut arriver que l'un ou l'autre message qui aurait dû être supprimé passe exceptionnellement à travers les mailles du filet sans qu'il y ait pour autant de faute déontologique par rapport à l'obligation générale de modération et qu'il en irait autrement en cas de négligence ou d'omission systématique. Il estime, dans le cas présent, qu'on ne peut retenir un manquement à l'obligation de moyens du média dès lors qu'un seul commentaire est concerné, que le filtre mis en place a joué, même avec une courte latence, le rôle qui lui était dévolu et que le média s'est inquiété du moyen par lequel le plaignant et les autres internautes évoqués avaient signalé le problème – question restée sans suite – afin de comprendre pourquoi ces messages n'avaient pas été plus rapidement suivis d'effet.

L'art. 16 (gestion et modération des forums et espaces de dialogue en ligne) du Code de déontologie journalistique et la Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias (2011) n'ont pas été enfreints.

Décision : la plainte n'est pas fondée.

Recommandation aux médias : lorsque les médias décident de partager leurs contenus sur une page *Facebook* et d'ouvrir ainsi automatiquement un espace de commentaire qui y est lié, ils veillent à ce que la modération – qui relève de leur responsabilité déontologique – s'y exerce le plus rapidement possible. Ils prêtent une attention particulière, dans ce cadre, aux échanges qui interviennent au regard de contenus partagés présumés sensibles et – à défaut d'un système d'alerte explicite et immédiatement

accessible sur la plateforme – aux signalements et interpellations des internautes produits à même le fil des commentaires ou transmis via le bouton de messagerie intégré à la page (Messenger – « Envoyer un message »).

La composition du CDJ lors de la décision :

La décision a été prise par consensus. Guillaume Collard qui a pris part à la défense du média était récusé de plein droit dans ce dossier. Il n'y a pas eu de demande de récusation.

Journalistes

Thierry Couvreur (par procuration)
Gabrielle Lefèvre
Alain Vaessen
Aurore d'Haeyer
Martine Vandemeulebroucke
Michel Royer

Éditeurs

Catherine Anciaux
Denis Pierrard (par procuration)
Jean-Pierre Jacqmin
François Jongen
Harry Gentges
Pauline Steghers

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer
Yves Thiran

Société civile

Florence Le Cam
Jean-François Vanwelde
David Lallemand
Jean-Jacques Jaspers

Ont participé à la discussion : Laurence Mundschau, Alejandra Michel.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Jean-Jacques Jaspers
Président