



Conseil de déontologie – Réunion du 14 décembre 2022

Plainte 22-24

P. Huskin c. dhnet.be

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

Plainte non fondée : art. 16 et Recommandation

Origine et chronologie :

Le 30 avril 2022, M. P. Huskin introduit une plainte au CDJ contre la gestion de certains commentaires postés sur le forum en ligne de *La Dernière Heure* sous un éditorial publié le même jour. Les 4 et 5 mai, le plaignant a apporté des précisions quant aux griefs de sa plainte, communiqué un complément d'information relatif aux références de la production sous laquelle les commentaires avaient été postés et décidé d'élargir sa plainte à d'autres commentaires postés sous des articles publiés le 4 mai. La plainte, recevable, a été transmise au média le 6 mai. Ce dernier y a répondu le 15 juin suite à l'échec de recherche de solution amiable. Le plaignant a répliqué le 4 juillet. Le média n'a pas transmis de seconde réponse.

Les faits :

Le 30 avril 2022, *La Dernière Heure* publie sur son site web un éditorial intitulé « Il est temps de dégrossir le mammoth ».

Dans les commentaires publiés sous l'article en ligne, via Facebook Comment, apparaît le post suivant : « Les femmes de votre ville veulent du se.xe. Cliquez sur ---> (url) ».

Le 4 mai, *La Dernière Heure* publie sur son site web un éditorial et deux articles respectivement titrés « On est foutu, on mange trop », « La page Garcia est déjà tournée à Seraing » et « De la pure folie : le Real Madrid élimine Manchester City en prolongation et affrontera Liverpool en finale ». Dans l'espace « commentaires » activé via Facebook Comment est posté le message suivant : « Photos érotiques et vidéos de femmes voir ici ---> (url) ».

Les arguments des parties (résumé) :

Le plaignant :

Dans sa plainte initiale

Le plaignant qualifie les commentaires en cause d'incitation à la débauche et à la pornographie et reproche au média de ne pas intervenir pour les éviter ou les supprimer. Il qualifie ce comportement de « grave faute déontologique qui nuit à l'image de la presse et à la sauvegarde des principes de la moralité » et s'interroge quant à son impact sur des lecteurs mineurs d'âge.

Le média :

En réponse à la plainte

Le média indique que contrairement aux cas évoqués dans la Recommandation du CDJ, il ne s'agit pas d'un commentaire ou d'un échange posté par un internaute mais d'un spam généré par un logiciel robot. Il note que la survenue de ce genre de posts est sporadique mais ancienne car il est techniquement très difficile pour la société Netino, en charge de la modération des commentaires sur le site du média, de parvenir à dévoiler l'identité des prochains spams. Il précise qu'il y en a toujours qui parviennent à passer entre les mailles du filet car leur technique évolue en permanence, et plus rapidement que celle pour confectionner un nouveau filet. Il estime qu'en confiant, comme de nombreux autres médias belges, à Netino le soin de modérer les commentaires au bas de ses articles, il a pris les mesures responsables et raisonnables pour que soit garantie une bonne gestion de ces espaces de discussion. Il ajoute que ces publications indésirables sont autant inévitables et dommageables que ne le sont pour la police des graffitis sur les murs d'un commissariat : elles nuisent indubitablement à l'image du média et sont contraires à ses valeurs. Il relève qu'il serait diffamant de prétendre le contraire. Il observe qu'à chaque fois que l'existence de ce genre de spam a été portée à la connaissance de la rédaction, celle-ci a invariablement et immédiatement interpellé la société Netino.

Il note ainsi dans le cas d'espèce que dès que la rédaction a eu connaissance de l'existence de ce spam, elle a envoyé un courriel à Netino pour lui demander de supprimer au plus vite la publication litigieuse. Il explique que jusqu'à présent, la direction du journal a décidé, pour deux raisons, de maintenir la possibilité de publier un commentaire au bas des articles : l'espoir que le prestataire Netino allait résoudre le problème technique de façon pérenne ; la nécessité de maintenir actif le lien avec la communauté de lecteurs, qui est une des clés du succès d'un site Internet d'un journal destiné à un large public. Il indique néanmoins que cette fois-ci, dès réception de la plainte, le média a pris la douloureuse décision de supprimer la possibilité de commenter ses articles. Il remarque qu'il s'agit d'une mesure inédite par son ampleur et son intransigeance. Il ne voit sincèrement pas quelle mesure aurait été plus efficace que la suppression de la possibilité de commenter n'importe quel article sur son site. Il précise que depuis la mise en œuvre de cette décision, il reçoit d'ailleurs de nombreux messages lui reprochant d'attenter à la liberté d'expression des lecteurs. Il signale que la persistance du plaignant à vouloir voir le média condamné alors qu'il s'est déjà infligé la sanction la plus radicale et la plus douloureuse qui soit pour un média populaire, dont la défense de la liberté d'expression est chevillée au corps, est difficilement compréhensible sauf à l'interpréter comme une démarche vexatoire.

Le plaignant :

Dans sa réplique

Le plaignant explique que sa plainte vise non seulement les publications ponctuellement identifiées mais également « toutes les intrusions/insertions persistantes et tolérées par le média ayant la même nature illicite ». Il rappelle que les faits contentieux sont considérés « dans leur caractère générique et continu, voire leur ancienneté et leur caractère répétitif ». Il réitère que les propos émis publiquement sur le forum du média constituent incontestablement « des invitations à la débauche, à la pornographie sexuelle, voire à un sexisme dépravé » et rappelle que des mineurs d'âge pourraient les lire. Il commente l'argumentaire du média, relevant entre autres qu'il insiste essentiellement sur l'image que renvoie la situation litigieuse. Le plaignant regrette que le média ne souhaite pas lui communiquer ses courriers précédents adressés à la société Netino et constate que le média reconnaît lui-même l'inefficacité complète de la société. Le plaignant aurait aimé pouvoir adhérer à une solution amiable et constructive avec le média mais face aux impossibilités exprimées par ce dernier de régler le problème, il a souhaité que le CDJ puisse rendre un avis. Il constate que le média a reconnu son impuissance en fermant tout simplement son forum des lecteurs pour le rouvrir après quelques semaines sans donner plus de garanties. En résumé, le plaignant estime que le média n'exerce aucune maîtrise sur son forum.

Le média :

Dans sa seconde réponse

Le média ne souhaite pas répondre au plaignant dès lors que le problème n'est actuellement pas résolu. Il tient néanmoins à assurer le Conseil qu'il met tout en œuvre pour résoudre cet épineux problème et l'informe sous couvert de confidentialité des démarches entreprises depuis la réception des plaintes.

Solution amiable :

Le plaignant a décliné les mesures prises par le média (suppression des commentaires en cause, explications circonstanciées, suppression temporaire de la possibilité de publier des posts, recherche d'alternatives) au titre de solution amiable au regard de la récurrence de la situation et de l'incertitude des hypothèses alternatives envisagées.

Avis :

Le CDJ, dont le seul rôle consiste à apprécier si le média respecte les balises fixées dans le Code de déontologie journalistique – il n'est pas gardien de la morale –, 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 (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 (filtres et autres types d'intervention immédiate visant à évincer les messages racistes, discriminatoires, négationnistes, injurieux, incitant à la haine ou à la violence, attentatoires à la dignité des personnes, etc.). Il s'agit là d'une obligation de moyens et non de résultats qui découle de la responsabilité sociale du média telle que décrite au préambule du Code de déontologie.

Le CDJ observe que ces commentaires ne résultent pas de l'expression d'internautes mais sont des spams, c'est-à-dire des messages électroniques non sollicités, générés par un logiciel robot (« spambot »). Pour autant, il retient que dès lors qu'ils ont été publiés dans des espaces de discussion ouverts par le média, ce dernier doit en assurer la modération en vertu de la responsabilité sociale inhérente à la liberté de presse et dont découle notamment le respect des droits des personnes et de la dignité humaine.

En l'occurrence, le Conseil retient que les posts contestés, par leur nature, constituaient un risque de dérive dans les débats organisés par le média qui devait dès lors les modérer.

Il constate que le média qui dispose d'un outil de modération idoine a supprimé les posts qui lui étaient signalés, qu'il a interpellé la société gestionnaire parce que le filtre mis en place n'avait pas joué le rôle qui lui était dévolu, qu'il avait faute de réponse adéquate de ce dernier procédé à la suppression de la possibilité de commenter ses articles le temps de rechercher une solution, et finalement, rouvert ces derniers et modifié les paramètres de modération en bannissant les liens URL, dans l'attente de trouver une solution plus sécurisée pérenne à la recherche de laquelle il s'attelait.

Il en conclut, au vu du caractère non désirable des commentaires qui profitent de failles techniques pour s'imposer aléatoirement dans les espaces de discussion ouverts, que le média a usé et use de tous les moyens à sa disposition pour rencontrer son obligation de moyen et que l'on ne peut au vu des démarches dont il a attesté parler de négligence ou d'omission systématique dans son chef.

Le fait que la recherche d'une solution pérenne ne porte pas immédiatement ses fruits et que ces spams réapparaissent encore n'enlève rien à ce constat.

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.

La composition du CDJ lors de la décision :

La décision a été prise par consensus. Le plaignant avait demandé la récusation de MM. D. Pierrard (IPM), Bruno Godaert (*La Dernière Heure*), Thierry Couvreur (L'Avenir) et Didier Defawe (LN24). Les deux premiers ayant indiqué qu'ils se déportaient dans ce dossier, la demande de récusation à leur encontre est devenue

CDJ – Plainte 22-24 – 14 décembre 2022

sans objet. Le CDJ a refusé les deux autres demandes car elles ne rencontraient pas les critères prévus au règlement de procédure.

Journalistes

Thierry Couvreur
Gabrielle Lefèvre
Alain Vaessen
Véronique Kiesel
Martine Simonis
Michel Royer

Éditeurs

Catherine Anciaux
Guillaume Collard
Marc de Haan
Harry Gentges
Jean-Pierre Jacqmin

Rédacteurs en chef

Nadine Lejaer
Yves Thiran

Société civile

Pierre-Arnaud Perrouty
Wajdi Khalifa
Caroline Carpentier
Laurence Mundschau

Ont participé à la discussion : Thierry Dupièieux, Aslihan Sahbaz et Jean-François Vanwelde.

Muriel Hanot
Secrétaire générale

Marc de Haan
Président