



**Conseil de déontologie - Avis du 11 septembre 2013**  
**Plainte 13-19 F. Paquay c. dhnet.be (La Dernière Heure)**

**Enjeu : modération des forums ouverts aux internautes sur les sites des médias.**

**Origine et chronologie :**

L'origine de cette plainte remonte à septembre 2012. Le plaignant s'est alors adressé au CDJ après des courriers au média concerné. A l'époque, le CDJ a proposé d'entrer dans une démarche de dialogue avec *La Dernière Heure* et de n'en revenir à la plainte qu'en cas d'échec.

Durant cette période, le plaignant a continué d'envoyer des exemples d'expressions problématiques tandis que *La Dernière Heure* a estimé qu'il n'y avait y pas à intervenir. En avril, le CDJ a constaté que les tentatives de dialogue n'aboutissaient pas.

Le plaignant a alors formalisé sa plainte le 30 avril. Le média en a été informé le 13 mai. Il a fourni à cette occasion une première argumentation orale complétée par écrit le 30 mai. Le plaignant en a eu connaissance et y a répliqué le 3 juin. Le 6 juin, *La Dernière Heure* a précisé qu'elle n'avait rien à ajouter. Le plaignant a continué de signaler des exemples d'expressions outrancières sur les forums sportifs de *dhnet.be*.

**Les faits :**

Depuis l'été 2012, les espaces de réactions ouverts aux internautes sur le site de *La Dernière Heure* contiennent, dans la rubrique Sports, des échanges entre supporters d'Anderlecht et du Standard de Liège. D'abord folkloriques, ces échanges ont viré à l'injure de la part d'un ou d'un petit nombre de supporters anderlechtois. Certains messages injurieux étaient reproduits de manière répétitive. En mai-juin 2013, après que le Standard de Liège se fût choisi un nouvel entraîneur israélien, des internautes sont passés aux messages à connotation raciste. La plainte ne porte pas sur un seul message mais sur une série toujours en cours au moment où le CDJ rend son avis.

**Demande de récusation : N.**

**Les arguments des parties (résumés) :**

**Le plaignant :**

Il met en cause l'absence de modération de la part de *La Dernière Heure* qui laisse publier impunément et de façon durable des messages en contradiction avec ses propres règles de participation aux forums et avec la Recommandation du CDJ sur le sujet. Selon lui, il doit être possible de repérer l'identité du ou des quelques auteurs de ces messages et de leur couper l'accès au site.

**Le média :**

1. « On trouve beaucoup de commentaires sur l'internet sous le couvert de l'anonymat. L'anonymat est une liberté de l'internet. Mais on peut éventuellement réfléchir à une utilisation des comptes facebook qui conduiraient les intervenants à s'exprimer sous leur nom.

2. *Les commentaires suite aux articles sportifs sont le fait de groupes de supporters qui s'attendent et se répondent. Il ne faut y voir qu'un jeu. Ce n'est pas différent de ce qu'on entend dans les stades.*
3. *Le grand nombre de commentaires de ce genre contribue fortement au succès rédactionnel de La Dernière Heure. C'est un enjeu léger, cela fait partie du business de la maison.*
4. *Ces commentaires ne violent pas les lois sur le racisme, la discrimination... Ils ne sont pas illégaux, sans quoi notre attitude serait différente.*
5. *Ce que demande Monsieur Paquay seul va à l'encontre du souhait des 220.000 visiteurs uniques quotidiens de dh.be et des plus de 10.000 fans qui nous suivent sur nos « lives » et qui ne font eux aucune remarque à propos de leur contenu. On parle ici de liberté d'expression et de principe démocratique.*
6. *Nous ne pouvons pas parler ici de déontologie journalistique dans le sens strict du terme (il n'y a pas d'article écrit par un journaliste maison). Nous sommes plus tôt confrontés à une demande de type « pratique de bonne conduite ». Il ne fait aucun doute qu'internet bouge les lignes de ce qui est acceptable en matière de liberté d'expression et que ce qui n'était pas permis hier peut l'être aujourd'hui. »*

**Tentative de médiation** : la démarche de dialogue mise en œuvre de septembre 2012 à avril 2013 n'a pas abouti.

**L'avis du CDJ** :

Le CDJ confirme que la gestion des forums ouverts aux internautes sur les sites des médias relève de la déontologie journalistique, même si cette gestion soulève aussi des enjeux économiques que le Conseil n'ignore pas. La *Recommandation sur les forums ouverts sur les sites des médias* (CDJ, 16 novembre 2011) en atteste. Elle se justifie notamment par le fait qu'à la différence d'une conversation entre deux personnes, les échanges sur les forums impliquent un tiers : le média, qui engage sa propre responsabilité.

L'article 2.2 de ce texte énonce : « *Les médias et leurs rédactions doivent mettre en œuvre des modalités de gestion de l'expression des internautes de nature à répondre aux risques de dérive dans le cadre des débats dont ils autorisent 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.* » Le CDJ ne demande pas de modérer a priori les réactions aux articles mais d'intervenir a posteriori lorsqu'un problème apparaît.

D'autres articles sont ici concernés. L'article 3.2 : « *Le média qui ouvre un forum doit signaler aux internautes des conditions générales d'utilisation composées au minimum des règles d'accès à ce forum, des limites légales au contenu et des sanctions en cas de transgression, ainsi que de la faculté pour le média de ne pas poster tous les messages reçus, voire de clore un forum.* » Et l'article 3.6 « *L'expression d'un internaute dans un forum est conditionnée par son inscription préalable dans laquelle son identité complète doit être communiquée (nom et prénom, domicile, adresse électronique). Cette condition doit être mentionnée dans les règles générales d'utilisation des forums.* »

*La Dernière Heure* a émis de telles conditions générales d'utilisation des forums. Ces conditions excluent l'agressivité et la violence excessive dans le ton, les obscénités et grossièretés, la répétition de messages identiques, les insultes personnelles entre participants. Or, les nombreux exemples relevés par le plaignant dans les commentaires d'articles sportifs indiquent des injures, des insultes personnelles et la répétition systématique de tels messages de la part d'un petit nombre d'internautes. Outre la Recommandation du CDJ, ce sont donc aussi les règles fixées par *La Dernière Heure* elle-même qui ne sont pas respectées. De plus, après plusieurs mois de messages injurieux entre participants, le choix par le club du Standard d'un entraîneur israélien a entraîné l'expression de messages racistes anti-juifs qui n'ont pas été modérés par le journal, en contradiction avec la Recommandation du CDJ. Bien qu'informée depuis septembre 2012, *La Dernière Heure* n'a pas réagi.

Le CDJ demande à *La Dernière Heure* d'appliquer ses propres règles et la déontologie journalistique, de rendre plus apparentes sur son site les conditions d'utilisation qu'elle a fixées, de modérer

correctement les espaces ouverts aux internautes et d'envisager d'en interdire l'accès à ceux qui expriment de manière répétée des injures et a fortiori des messages racistes.

**La décision** : la plainte est fondée.

### **Demande de publication**

Le CDJ demande à *La Dernière Heure* de publier le texte qui suit dans la version « papier » du journal dans les trois jours suivant l'envoi de cet avis et de le placer en même temps sur son site à un endroit visible (comme la rubrique Infos à droite de la page d'accueil) pendant une période de 8 jours.

### **Le CDJ demande à *La Dernière Heure* d'être plus sélective sur son site**

Le Conseil de déontologie journalistique (CDJ) a considéré ce 11 septembre 2013 que *La Dernière Heure* commet une faute déontologique en diffusant à répétition sur son site web au bas des articles sportifs des propos injurieux et insultants pour des personnes voire racistes dans certains cas. Le CDJ rappelle que toute liberté même fondamentale connaît des limites légitimes : la loi, la déontologie, l'éthique... Les internautes portent la responsabilité des propos qu'ils expriment mais les médias, eux, ont le droit et la responsabilité de ne pas publier tous les messages. Le CDJ invite *La Dernière Heure* à être plus sélective, à mieux faire connaître aux internautes les conditions générales d'utilisation du site et à en interdire l'accès à ceux d'entre eux qui contredisent ces conditions en exprimant de manière répétée des injures, des insultes et des messages racistes.

### **Opinions minoritaires : N.**

### **La composition du CDJ lors de l'approbation de l'avis :**

#### **Journalistes**

Dominique Demoulin  
François Descy  
Bruno Godaert

#### **Editeurs**

Margaret Boribon  
Marc de Haan  
Alain Lambrechts  
Dominique d'Olné  
Laurent Haulotte  
Philippe Nothomb

#### **Rédacteurs en chef**

#### **Société Civile**

Jacques Englebert  
Jean-Marie Quairiat  
Marc Swaels  
Benoît van der Meerschen

### **Ont également participé à la discussion :**

Jérémy Detober, Gabrielle Lefèvre, Catherine Anciaux, Daniel Fesler, Jean-Jacques Jaspers.

André Linard  
Secrétaire général

Marc Chamut  
Président