

Présentation entretiens : la violence sur les réseaux sociaux

Point de situation :

Aujourd'hui, la responsabilité des réseaux sociaux est limitée principalement à cause de leur statut d'hébergeur ayant pour simple rôle d'assurer le stockage de contenus fournis par leurs utilisateurs. C'est pourquoi ils ne voient leur responsabilité engagée que si des contenus litigieux sont portés à leur connaissance par notification et qu'ils n'agissent pas en conséquence rapidement. Cependant, au vu de leur rôle très actif dans le référencement et la présentation des contenus aux utilisateurs, les définir comme de simples hébergeurs paraît de plus en plus inapproprié alors même que cela contribue à freiner considérablement leur mise en cause en cas de litiges.

Commençons par rappeler les rôles et les obligations légales des deux principaux acteurs sur les réseaux sociaux : les éditeurs et les hébergeurs.

L'éditeur est celui qui publie sur les réseaux sociaux et, par conséquent, le responsable du contenu posté. Différentes lois régissent les contenus autorisés ou non pour être posté par ces derniers. En France, ils doivent être conformes à la liberté d'expression telle qu'elle est définie dans la déclaration sur les droits de l'homme et du citoyen. Les limites concernent donc par exemple les propos racistes, négationnistes, haineux ou encore l'apologie du terrorisme mais ces dernières varient selon les pays. D'autres lois encadrent le principe de liberté d'expression en France comme la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse, la loi Evin de 1991 encadrant les publicités sur l'alcool ou encore la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) de 2004 selon laquelle toute publicité en ligne ou contenu sponsorisé doivent être clairement identifiés. Au niveau européen, il existe aussi des normes formulées par la Cour Européenne des Droits de l'Homme qui interdisent, par exemple, la diffusion de l'idéologie nazi ou de propos incitant à la haine ou à la discrimination raciale. Ainsi, tout contenu ne respectant pas ces différentes législations est susceptible d'être condamné à des sanctions juridiques. Il existe aussi des lois en matière de droit à l'information qui peuvent être limitées selon les pays. Leur non-respect peut entraîner des menaces d'emprisonnement des employés des réseaux sociaux concernés comme cela a pu être le cas récemment en Inde avec les employés de WhatsApp, Facebook ou Twitter qui refusaient d'appliquer la censure gouvernementale pourtant inscrite dans la Constitution Indienne. Enfin, le droit d'auteur et le droit à l'image encadrent et limitent aussi la liberté des éditeurs sur les réseaux sociaux. Cependant, encore une fois leur étendue peut varier selon les pays.

Le deuxième acteur concerné par l'encadrement de la loi concernant les réseaux sociaux est évidemment l'hébergeur. Celui-ci doit aussi se soumettre de son côté à certaines réglementations. Il est notamment tenu de protéger les données personnelles de ses utilisateurs. Cette obligation a été renforcée par l'entrée en vigueur du RGPD en 2018 dans les pays de l'Union Européenne. Il se doit aussi de surveiller les contenus illicites qui pourraient être publiés. Cet aspect est encadré par la Loi Avia qui impose aux principaux réseaux sociaux, plateformes collaboratives et moteurs de recherche une obligation de retrait, dans un délai d'1 heure à 24 heures, des contenus terroristes et pédopornographiques. Elle prévoit par ailleurs la simplification du signalement du contenu haineux auprès des plateformes et la création de l'observatoire de la haine en ligne. Enfin, il a pour mission de protéger les mineurs selon les réglementations en vigueur dans les différents pays. Par exemple, en France, les hébergeurs doivent appliquer le Code Pénal concernant la protection des moins de 18 ans.

En réponse à l'augmentation de la violence sur les réseaux sociaux, certains pays veulent aujourd'hui intensifier la détection de la violence et la veille sur les plateformes en ligne. Le gouvernement français a ainsi annoncé en décembre 2020 vouloir mettre en place « un dispositif juridique de lutte contre la haine sur les réseaux sociaux ». Pour y parvenir, il envisage en particulier d'imposer une obligation de moyen aux plateformes pour la notification et le traitement des contenus signalés, de bloquer les sites « miroirs », de lever l'anonymat sur les réseaux sociaux ou encore de créer un « délit de mise en danger par la publication de données personnelles » sur Internet.

Le plus gros problème aujourd'hui est en fait de savoir quelle loi s'applique dans chaque situation. En effet, il existe une multitude de lois au niveau national et international mais comment savoir s'il faut appliquer la loi du pays de résidence de l'éditeur, du pays de l'hébergeur ou bien celle du pays où le contenu est publié ?

Il existe tout de même des accords internationaux, au moins au niveau européen, qui ont le rôle de déterminer la juridiction compétente en fonction du pays où l'infraction est commise, de la nature de cette infraction et de la nationalité de la personne en tort. On peut citer à titre d'exemple la directive e-commerce de 2000, la Convention européenne sur la cybercriminalité de 2001 ou bien les Digital Services Act proposés par la Commission Européenne en décembre 2020. Leur objectif est de mettre en place deux règlements sur les services numériques consistant en la clarification des responsabilités en matière de services numériques et en la dotation des Etats membres d'un instrument de régulation ex ante des super-plateformes.

Finalement, on peut se demander si continuer d'ajouter de nouvelles lois pour contrôler le contenu posté sur les réseaux sociaux permettra vraiment de limiter la violence et le nombre de propos injurieux ou diffamatoires que l'on peut y retrouver. En effet, après avoir réalisé un rapide tour d'horizon des différentes lois en vigueur dans ce domaine, on se rend compte qu'il en existe déjà un nombre significatif. On peut donc imaginer que le problème ne réside pas dans la présence ou non de régulations mais avant tout dans leur bonne application. Peut-être que le simple fait de communiquer sur les différents leviers à la disposition des utilisateurs comme le signalement de contenus illicites pourrait suffire à réduire les problèmes de violences sur les réseaux sociaux qui prennent des proportions de plus en plus importantes et graves de nos jours.

RECAP ENTRETIEN ZOOM 17/06/2021 :

ROLE CLE DU MODERATEUR :

Anne-Marie : Le principe de légiférer est très bien et très important mais il ne faut pas oublier que l'on est déjà protégé par un certain nombre de lois contre la diffamation, la pédopornographie, etc. Ce qui me choque le plus c'est de lire sur des médias comme France Info ou Courrier International des commentaires dans lesquels des gens s'insultent ou ont des discours de haine les uns envers les autres. Par exemple, quand on apprend par les nouvelles que des bateaux de migrants ont coulé et donc que des personnes sont mortes noyées et que certains commentent le sujet pour dire que ce n'est qu'un juste retour des choses où qu'ils n'ont qu'à rester chez eux s'ils veulent éviter ce genre d'évènement, cela me choque profondément et me dérange en tant qu'utilisateur des réseaux sociaux. Dans mon rôle de simple lectrice, je n'ai pas envie d'avoir sous mes yeux des contenus pareils et ce n'est pas à moi de signaler les commentaires ou d'aller porter plainte. C'est pour cela que je pense qu'aujourd'hui il y a un réel manque de modération et que cette modération devrait être obligatoire de la part de l'ensemble des éditeurs qui ouvrent des pages sur les réseaux sociaux. Cela fait partie de leurs missions de vérifier que tous les messages de haine disparaissent. Selon moi, cela devrait être interdit pour les médias de laisser sur leur page des discours diffamatoires et quelqu'un devrait être affecté au rôle de modérateur et chargé de trier tous les messages. Signaler les messages inappropriés ne relève ni de mon travail en tant que lectrice ni du travail des hébergeurs mais bien de celui des éditeurs. Ils ont cette obligation envers la société d'agir en tant que modérateur auprès de leur communauté.

Emmanuelle : Il me semble qu'ils ont tout de même des dispositifs de modération mais semi-automatisée et pas immédiate.

Anne -Marie : Oui effectivement, d'ailleurs avant ils avaient une modération automatique et manuelle mais elle a malheureusement disparu, pour des raisons de coûts j'imagine. C'est bien dommage et je pense que c'est trop facile de leur part de simplement attendre que les autres (hébergeurs et lecteurs) fassent de la loi pour eux.

Emmanuelle : Pour connaître un petit peu le milieu, je sais que les médias travaillent effectivement avec des dispositifs de modération semi-automatisés plutôt low-cost mais, sans vouloir les excuser, il faut aussi reconnaître que selon les périodes ils reçoivent un tel flot de messages que cela devient quasiment impossible de tout traiter sans avoir un budget très important dédié à la modération. Je pense même que pour parvenir à bien réaliser ce travail, ils devraient finalement investir dans une personne affectée spécialement à la modération mais cela demande aussi un gros investissement. Là où ce manque de modération représente un réel problème selon moi, c'est par rapport au rôle même des médias qui sont censés encourager la parole justement.

Anne-Marie : C'est vrai et c'est compréhensible mais d'un autre côté ils ont réellement cette responsabilité à mon avis. Malheureusement, sous couvert de temps, de coût ou de jurisprudence, ils ne tiennent pas ce rôle et je trouve cela extrêmement dangereux car cela va contribuer à alimenter justement ces discours de haine.

Natacha : Selon moi, la modération c'est un problème mais elle ne pourra pas tout faire. Il est impossible de mettre un modérateur pour un commentaire. Au niveau du droit et de la loi, il me semble qu'il y a un

gros vide juridique sur l'influencing qui se fait sur les réseaux sociaux de manière cachée. Comment mettre en responsabilité l'influence que l'éditeur a reçu avant ? Je ne sais pas.

POSTURE DU JOURNALISTE :

Emmanuelle : Un autre problème en rapport avec le manque de modération est que les journalistes qui incarnent le média auquel ils sont rattachés sont mis en première ligne. Ils peuvent alors se retrouver avec d'énormes volumes de haine qu'ils ne savent pas gérer parce qu'ils ne sont pas préparés à cela. Selon moi, il faudrait sensibiliser les journalistes à ce sujet pour qu'ils apprennent à se protéger et à signaler les messages haineux et les commentaires.

Etant en contact régulier avec des journalistes travaillant pour certains grands quotidiens (Libération), j'ai appris que dès lors qu'un journaliste écrit sur un sujet clivant comme l'immigration par exemple, celui-ci se retrouve avec des centaines de commentaires haineux sur ses réseaux sociaux. C'est un vrai problème pour ces derniers qui ne peuvent plus travailler dans de bonnes conditions.

Natasha : J'ai moi aussi un exemple d'une situation similaire à partager. En Bretagne, on a eu un cas il y a quelques mois d'une journaliste qui a rédigé un article sur la pollution aux algues vertes en dénonçant une pratique agricole intensive. Cette dernière s'est retrouvée menacée sur les réseaux sociaux et a été contrainte de fermer tous ses comptes. La rédaction de son journal a dû fermer ses comptes sur les réseaux ainsi que son site Internet pendant plus d'une semaine sous le flot de messages et de commentaires haineux. En plus de tout cela, ses détracteurs sont parvenus à la retrouver et à la suivre dans ses déplacements quotidiens. Ils sont allés jusqu'à déboulonner les roues de sa voiture et à lui envoyer des photos d'elle en train de déposer ses enfants à l'école. Le pire dans tout ça c'est que les personnes en question ce sont bien les agriculteurs et les lobby FNSEA du centre de la Bretagne. Pour moi, cette violence elle ne se cantonne pas aux réseaux sociaux et elle ne se passe pas simplement derrière un écran. Je pense que les médias ont une obligation de protection non seulement vis-à-vis de leurs abonnés mais aussi vis-à-vis de leurs équipes. C'est là qu'arrive le problème de liberté d'expression : on ne peut pas comparer la violence d'un journaliste qui va simplement énoncer des faits réels sur lesquels il a enquêté à la violence de haineux qui se basent simplement sur ce qu'ils lisent pour retourner cette pseudo violence. La question que je me pose par rapport aux médias quand une information diffusée va créer de la violence est de savoir d'une part quelle est la pertinence de l'information et, d'autre part, quelle est la pertinence d'être violent par rapport à cette information.

Anne-Marie : Le problème est que derrière tout cela il y a de gros problèmes d'influence et les gens se laissent facilement influencer car les médias sont un réseau d'influence.

LES DIFFERENTES FORMES DE LA VIOLENCE :

Natacha : Je dois dire que je n'ai pas de vécu de grosse violence : cela m'arrive très rarement de me faire troller ou agresser sur les réseaux sociaux. Par contre, pour moi, cela pose des questions sur les différentes formes de la violence. Il y a d'une part la violence visuelle mais aussi la violence verbale et la violence comportementale. Personnellement, il y a certains posts qui me choquent plus par ce que je vois à l'image que par ce que je lis en dessous par exemple. De mon point de vue de bretonne vivant loin de toute forme de violence, je suis d'autant plus frappée par le fait qu'aujourd'hui on retrouve tout le temps cette violence sur les réseaux, même sur LinkedIn on voit de plus en plus de commentaires violents apparaître. Pour moi, la violence n'est pas que verbale, elle est aussi visuelle et comportementale et certains postes sont visuellement plus violents que des paroles. Tout comme certains comportements d'internautes seront plus violents que certains mots. C'est difficile de catégoriser car une fois que l'engrenage est lancé ça peut prendre des proportions considérables en très peu de temps. On ne peut minimiser la violence : à partir du moment où quelqu'un fait violence à quelqu'un d'autre, de quelque façon que ce soit, cela devrait déjà être refusé.

LE POINT DE VUE D'UNE ELUE :

Florence : Le problème auquel on fait face quotidiennement en tant qu'agent public est de savoir ce que l'on peut poster ou non sur sa page personnel (Facebook, Twitter ou autres...). Doit-on mettre du politique sur notre page personnelle ou bien créer une page politique spécialement dédiée à cela ? J'ai choisi de n'utiliser qu'une page mais d'éviter de poster du contenu personnel et surtout des photos que ce soit de moi ou de ma famille. J'en suis venu à cette décision car j'ai eu vent d'histoires de collègues qui avaient eu des problèmes après que des gens les ait recherché à partir de ce contenu posté sur les réseaux. En tant qu'élus, on nous recommande d'être particulièrement attentifs aux vacances, au lieu de résidence... Je fais toujours très attention à ce que je poste car nous sommes souvent confrontés à des soucis d'insultes et de menaces. Je n'étais amie avec aucun des personnels de la mairie sur les réseaux afin de bien compartimenter ma vie professionnelle et éviter de m'exposer ou d'exposer les personnes avec qui je travaillais. Je redoutais vraiment Facebook en tant qu'élue. Avec du recul, je me dis que j'aurai du faire une page politique et créer une page personnel avec un nom d'emprunt mais sur le moment je n'en ai pas eu envie. Je pense aussi qu'il est extrêmement important d'apprendre à utiliser les réseaux sociaux en tant que politique. Je pense qu'il faut absolument éviter de poster tout ce que l'on fait lorsqu'on a un statut social qui nous expose à des menaces.

Finalement, un des points cruciaux est de ne surtout pas répondre à la violence qui peut déferler sur nous sur les réseaux sociaux sans quoi la situation peut rapidement devenir hors de contrôle. Je pense qu'en tant que femme, on y est encore plus exposée et que l'on doit donc redoubler de vigilance à ce sujet.