

Fiche pratique

Inclusion & Diversité dans les messages

Comment gérer les retours haineux ou polémiques ?



Qu'est-ce qu'un commentaire haineux ?

C'est un message constituant une atteinte ou utilisant un langage péjoratif ou discriminatoire à l'égard d'une personne ou d'un groupe en raison de leur identité, en d'autres termes, de l'appartenance religieuse, de l'origine ethnique, de la nationalité, de la race, de la couleur de peau, de l'ascendance, du genre ou d'autres facteurs constitutifs de l'identité*.

Qu'est ce qui illégal et qu'est ce qui relève de la liberté d'expression ?

La loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse définit les libertés et responsabilités de la presse française. Elle impose un cadre légal à toute publication. Elle a été modifiée plusieurs fois pour encadrer cette liberté au-delà des règles liées au respect de la personne, la protection des mineurs, la répression de l'injure, la diffamation ou l'atteinte à la vie privée**.

Sont considérés comme des abus de la liberté d'expression :

- **La diffamation** (atteinte à l'honneur ou à la considération d'une personne physique ou morale ou d'un groupe de personnes)
- **Les injures** (expression outrageantes, termes de mépris ou invectives)
- **L'incitation à la haine, à la discrimination ou à la violence** (pousser les autres, par son attitude, à maltraiter ou traiter de façon défavorable une personne ou un groupe de personnes en raison de la couleur de peau, origine, religion, sexe, orientation sexuelle, etc.)
- **L'apologie ou la provocation au terrorisme** (provoquer directement à des actes de terrorisme ou en faire publiquement l'apologie)
- **L'apologie ou la négation de crimes contre l'humanité** (faire publiquement l'apologie ou minimiser, mettre en doute des crimes reconnus contre l'humanité)
- **L'atteinte à la présomption d'innocence** (article 9-1 du Code civil)
- **Le dénigrement** (porter atteinte à l'image de marque d'une entreprise ou d'un produit identifiable afin de détourner la clientèle en usant de propos ou d'arguments répréhensibles ayant ou non une base exacte, diffusés ou émis en tout cas de manière à toucher les clients de l'entreprise visée)

*Définition de l'UNESCO

**Source : Légifrance

Quels sont mes devoirs en tant que marque ?

D'un point de vue légal

La responsabilité légale des commentaires haineux revient à :

- L'auteur du commentaire
- Le réseau social sur lequel il a été publié
- Le titulaire du compte, à savoir l'entreprise => vous êtes responsables des propos tenus sur votre page

En tant que marque, votre devoir est d'agir promptement et de supprimer, dès lors que c'est possible, tout commentaire allant à l'encontre de la loi.

Du point de vue de la protection de la réputation de ma marque

Au-delà des obligations légales liées à l'atteinte aux personnes, les commentaires haineux ou polémiques peuvent porter atteinte à l'image et à la réputation de votre entreprise

- Enjeux liés à la e-réputation (bad buzz, fake news, etc.)
- Enjeux liés à la protection des usagers, de vos partenaires et de vos clients
- Enjeux de responsabilité sociale

Pourquoi agir même si les commentaires ne sont pas illégaux ?

Il est important de protéger votre image et de maintenir un espace bienveillant pour chacune et chacun, sans propos dénigrant. Les propos postés sur vos canaux de communications, même s'ils proviennent de tiers, doivent être alignés avec les engagements de votre entreprise en matière de responsabilité sociétale, et avec votre raison d'être.

Au-delà des propos illégaux, comment déterminer qu'un contenu est acceptable ?

Voici quelques questions à se poser pour déterminer la nécessité d'agir :

- Est-ce que c'est interdit ?
- Est-ce que c'est inoffensif ?
- Est-ce que c'est consenti ?
- Est-ce que cela dénonce quelque chose ?
- Est-ce que cela partage une réalité ou expérience ?
- Est-ce que c'est vérifiable ?



Quels sont mes moyens d'actions ?

En premier lieu, il est important d'avoir une politique de modération sur vos différents comptes, que ce soit en interne, via une agence ou encore une solution externe dédiée. En fonction de la gravité et de la qualification des propos, plusieurs réponses peuvent être apportées, et celles-ci peuvent être cumulées ou graduelles :

- Laisser faire
- Rappeler la charte du site et/ou le respect de la loi
- Apporter des informations dans le fil de la discussion
- Invisibiliser le commentaire pour les autres usagers
- Supprimer le commentaire
- Faire apparaître la mention de la suppression du contenu et des raisons qui l'ont motivée
- Signaler l'auteur du commentaire
- Le bannir temporairement ou définitivement de votre communauté
- Déposer plainte et se rapprocher de la plateforme pour obtenir les informations nécessaires sur l'auteur du commentaire

Boîte à outils et ressources

- En savoir plus sur le harcèlement dans les espaces numériques : <https://www.respectzone.org/>
- Des éléments de réponse et de contre-discours : <https://www.seriously.org>
- Contrer les insinuations complotistes justifiant la haine : <https://www.conspiracywatch.info/>
- Signaler des contenus illicites : <https://www.internet-signalement.gouv.fr> et <https://www.pointdecontact.net/>

Merci à l'association Respect-Zone et au cabinet d'avocats SCP Herald pour les éléments qui ont servi de base à la construction de cette fiche.