# Gouvernance du discours haineux en ligne du point de vue des utilisateurs

## Résumé

Auteurs:
Prof. Katharina Lobinger *Università della Svizzera italiana* (USI)
Federico Lucchesi *Università della Svizzera italiana* (USI)
Dr. Rebecca Venema *University of Amsterdam* (UvA)

Avril 2024

Agir contre le discours de haine en ligne représente un défi et une tâche sociétale et politique fondamentale (voir p. ex. Kuehn & Salter, 2020; European Commission, 2016), notamment en raison de la forte prévalence de ce type de discours dans les sociétés actuelles (pour Swiss data voir p. ex. Stahel et al., 2022). La question se pose de savoir à quels acteurs incombe, ou devrait incomber, la responsabilité de la gouvernance du discours haineux en ligne, et de quelles mesures ils disposent (voir p. ex. Helberger et al., 2018; Heldt, 2019). Ce projet analyse les possibilités d'action et les perspectives des utilisateurs qui ont été jusqu'à présent peu étudiées. Il examine les moyens d'action, comme les fonctions et les caractéristiques, ainsi que les informations destinées aux utilisateurs concernant les possibilités d'intervention contre le discours haineux sur les plateformes de médias sociaux et dans les commentaires des sites d'actualités (Paquet I, analyse des moyens d'action). En outre, il étudie non seulement comment les utilisateurs perçoivent ces fonctions ainsi que le potentiel perçu, mais aussi les problèmes liés à la gouvernance du discours de haine (Paquet II, groupe de discussion). Ainsi, le projet identifie des bases importantes pour des mesures politiques et des mesures liées aux plateformes. Il peut mettre en évidence si et où des ajustements ou d'autres mesures (p. ex. une communication avec les utilisateurs, des campagnes d'information ou des mesures d'éducation aux médias) sont appropriés pour renforcer l'action des utilisateurs et la lutte contre le discours de haine numérique. Les résultats du projet peuvent donc compléter les approches de régulation, de co-régulation et d'autorégulation relatives à la gouvernance du discours haineux en ligne.
Notre recherche révèle un écart important entre les médias sociaux et les sites d'actualités suisses en ce qui concerne les moyens d'action perçus et la responsabilité attendue dans le combat contre le discours de haine. Les utilisateurs affichent un manque de connaissances en matière de signalement de ce type de discours sur les sites suisses, ce qui peut être dû, d'une part, au peu d'information fournie par les sites d'actualités suisses et, d'autre part, à leur ferme conviction que ces sites opèrent de manière responsable. Les résultats peuvent être interprétés comme un besoin d'augmenter la transparence sur les sites d'information suisses afin de mettre au point des pratiques de modération qui répondent aux attentes des utilisateurs pour lutter plus efficacement contre le discours haineux en ligne. En revanche, les utilisateurs sont familiers avec les mécanismes de signalement des contenus inappropriés sur les plateformes de médias sociaux. Ils sont toutefois inquiets quant à l'efficacité de ces mécanismes, soulignant les limites de la modération automatique du contenu et sa susceptibilité aux erreurs. Bien qu'ils reconnaissent ces lacunes, ils ne tiennent souvent pas les plateformes de médias sociaux pour responsables. Cette tendance souligne l'importance de renforcer la culture numérique afin d'encourager une vision plus responsable du rôle crucial que jouent les plateformes de médias sociaux dans la lutte contre le discours de haine et la protection des espaces numériques.