## Alliances stratégiques :

# RÔLES INTERDÉPENDANTS DES CITOYENS, DE L'INDUSTRIE ET DU GOUVERNEMENT DANS LA LUTTE CONTRE LA PROPAGANDE HAINEUSE SUR INTERNET

**JANE BAILEY**
Jane Bailey est professeure adjointe à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa.

### INTRODUCTION

Des descripteurs comme « société de l'information » et « société civile » (avec ou sans majuscules) sont beaucoup utilisés ces jours-ci, surtout en ce qui concerne l'Internet. Décider qui est dans le coup et qui ne l'est pas ne va certainement pas sans susciter de controverse. La « société civile » est souvent définie par les éléments qu'elle exclut – dont les organismes à but lucratif présents dans l'économie de marché et l'État lui-même[1]. À l'opposé, pour ceux qui participent aux débats sur la gouvernance d'Internet, la « société de l'information » est définie généralement de manière à inclure non seulement les organisations sans but lucratif comme les ONG, mais les gouvernements et l'industrie également[2]. Il faut toutefois convenir que cette dernière approche n'est pas sans présenter de dangers – en particulier, le risque que les intérêts publics généraux soient éclipsés par les objectifs de maximisation du profit de l'industrie ou les politiques potentiellement intéressées (et axées sur une culture précise) des représentants élus[3]. Tout en reconnaissant que la prudence est de mise, le présent article aborde l'expression « société civile » de façon générale dans le contexte de la propagande haineuse sur Internet et ce, pour des raisons à la fois pratiques et philosophiques.

Sur le plan pratique, nombre de façons de voir la propagande haineuse sur Internet nécessitent une interaction entre les citoyens, l'Internet et les entreprises axées sur la technologie, les ONG et les gouvernements. Les citoyens et les groupes de la société civile sont et continueront d'être essentiels non seulement en ce qui a trait à leurs propres actions contre la propagande sur Internet, mais aussi pour mobiliser les actions des principales industries et des intervenants gouvernementaux. Adopter une approche plus globale est tout aussi important au niveau philosophique. Le Canada et de nombreux autres pays du monde reconnaissent que les discours haineux constituent une infraction contre le bien public selon le Code criminel et les droits de la personne[4]. La reconnaissance et la désapprobation des effets néfastes, tant sur le plan personnel que social, des discours haineux[5] à l'aide de mécanismes d'exécution publics sont essentielles pour favoriser l'égalité et la liberté de tous. Bien que les citoyens dévoués, les coalitions de citoyens et l'industrie privée puissent et doivent continuer de chercher des solutions, les initiatives privées ne doivent pas être considérées comme des substituts aux règlements gouvernementaux régissant cette importante question de politique gouvernementale. De rigoureuses expressions publiques de désapprobation de la propagande haineuse par

l'entremise de règlements et de procédures, de même que des actions privées redevables au public, sont des composantes essentielles d'une stratégie solide qui se penche à la fois sur les torts immédiats causés à l'individu et sur les torts à plus long terme causés sur le plan social par la propagande haineuse sur Internet. Les six prochaines sections renferment une analyse de certaines options qui s'offrent aux membres de la société civile pour contrer le problème des discours haineux sur Internet – y compris les actions juridiques, la mise en œuvre de technologies de filtrage, la formation des internautes, ainsi que le signalement à des lignes d'assistance et l'autoréglementation des fournisseurs de services Internet (« FSI »).

## I. RÔLE DE LA SOCIÉTÉ CIVILE DANS LE DÉCLENCHEMENT DES ACTIONS JURIDIQUES

La loi pourrait faire partie d'une stratégie de la société civile contre la propagande haineuse sur Internet. Comme il a été discuté dans d'autres articles du présent numéro, les moyens juridiques disponibles comprennent des enquêtes criminelles, des plaintes en vertu des droits de la personne[7], de même que l'exercice de pressions pour favoriser l'adoption d'initiatives internationales contre la propagande haineuse sur Internet[8]. Cependant, ce dont on parle moins souvent, c'est du rôle que le droit des obligations contractuelles et le droit du travail peuvent jouer pour restreindre la propagande haineuse sur Internet et en atténuer les effets.

Les revendications contractuelles entrent en jeu dans le contexte des contraintes d'usage souvent incluses dans le contrat de service d'un abonné avec son fournisseur de services Internet. On mentionne souvent dans les contraintes d'usage que le fournisseur de services Internet prendra des mesures pour contrer tout contenu offensant et illégal en mettant fin, par exemple, au service des abonnés délinquants. Les fournisseurs de services Internet qui assument une telle responsabilité, mais qui, supposément, ont omis de déployer des efforts raisonnables pour réduire au minimum ou éliminer le contenu discriminatoire ont fait l'objet de poursuites pour rupture de contrat[9]. Cependant, les contraintes d'usage sont en général libellées de façon à offrir le maximum de souplesse aux fournisseurs de services Internet qui doivent décider si l'on doit entreprendre ou non des poursuites. Ainsi, les tentatives visant à utiliser les revendications contractuelles concernant les contraintes d'usage se sont avérées en général des moyens relativement faibles pour contrer la propagande haineuse sur Internet[10]. Néanmoins, la présence d'une terminologie antidiscriminatoire dans les contraintes d'usage pourrait très bien jouer un rôle important pour convaincre un fournisseur de services Internet de supprimer un contenu de ses serveurs sans qu'il soit nécessaire de recourir à des mesures juridiques, question qui sera discutée plus en détail à la partie IV.

Les poursuites civiles visant à résoudre la question de la propagande haineuse à l'aide de revendications de violation de la propriété intellectuelle[11], de réclamations pour dommage à la propriété lorsque des pourriels sont en cause[12] et d'actions pour libelles diffamatoires[13] présentent des problèmes différents, mais tout aussi complexes, pour affronter la propagande haineuse sur Internet. En outre, ce genre de stratégies met en général l'accent sur les torts individuels que cause la propagande haineuse et impose des fardeaux considérables aux individus pour régler un problème systémique et public.

Une approche juridique privée, mais possiblement plus collective, pourrait être établie sur le modèle des griefs déposés par les syndicats d'employés de bibliothèque concernant la pornographie sur Internet. Les syndicats ont soutenu que le client qui visionnait de la pornographie sur des ordinateurs de la bibliothèque empoisonnait leur atmosphère de travail, ce qui est contraire aux dispositions antidiscriminatoires de leurs conventions collectives respectives[14]. Dans le cas de la Bibliothèque publique d'Ottawa, le règlement adopté à la suite du grief a amené la Bibliothèque publique à réviser et à modifier sa politique sur l'accès Internet qui, est-il permis de penser, est avantageuse non seulement pour les employés de la Bibliothèque, mais aussi pour le grand public qui utilise les services de la Bibliothèque[15].

## II. MISE EN ŒUVRE PRIVÉE DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Des « solutions » technologiques comme les filtres et le zonage pourraient être utilisées par des membres de la société civile afin de contrer le problème de la propagande haineuse en ligne. Le filtrage nécessite l'utilisation d'un logiciel qui

empêche certains contenus d'apparaître sur l'écran de l'ordinateur de l'utilisateur[16]. Quant au zonage, il s'agit d'une technique qui pourrait être utilisée pour accumuler certains types de contenu Internet dans des endroits « du cyberespace », auxquels seules peuvent avoir accès les personnes ayant le mot de passe approprié[17]. Cependant, tant le filtrage que le zonage souffrent de problèmes pratiques qui minent leur viabilité pour réagir entièrement (voire partiellement) au problème de la propagande haineuse sur Internet[18]. En outre, leur mise en œuvre pourrait être contestée sur le plan philosophique, en ce sens que chaque mécanisme laisse entendre qu'il y a un endroit légitime pour la propagande haineuse et impose à ceux qui sont susceptibles d'être « blessés » ou « offensés » par ces espaces le fardeau de les éviter. Le droit canadien reconnaît que le problème concernant le discours haineux va bien au-delà de sa nature « offensante », nuisant à la fois aux membres individuels des groupes cibles qui viennent en contact avec ces discours, et à l'intérêt du public pour l'établissement d'une société qui respecte l'égalité[19]. Bien que la mise en œuvre individuelle de filtres, comme le « Hate Filter » conçu par l'Anti-Defamation League (« ADL »)[20], pourrait très bien permettre aux membres des groupes cibles d'éviter les torts associés à la prise de contacts avec les discours haineux, des mesures additionnelles sont nécessaires pour contrer les problèmes sociaux plus graves liés à ceux qui continuent de distribuer, d'utiliser et de recevoir un tel contenu.

## III. RÔLE D'ÉDUCATION QUE DEVRAIT JOUER LA SOCIÉTÉ CIVILE

La société civile peut jouer un rôle important pour éduquer le public concernant la haine sur Internet, en ayant recours à cette même technologie pour faire progresser la réalisation des objectifs communs de prise en main personnelle. Parmi les fonctions clés sur lesquelles les membres de la société civile peuvent agir, mentionnons le signalement à des lignes d'assistance, la collecte de statistiques et la production de rapports sur la nature et la portée du problème[21]. Des groupes de la société civile comme le Simon Wiesenthal Center[22], l'Anti-Defamation League[23] et le Southern Poverty Law Center[24] ont créé des sites Web qui répondent à plusieurs de ces objectifs en même temps. En outre, à l'instar d'autres organisations de la société civile comme Media Awareness[25], ils consacrent leurs efforts à l'éducation du public pour lutter, à l'aide de renseignements précis, contre la mésinformation qui caractérise une grande partie des discours haineux. Habiliter les générations actuelles et futures en leur donnant de l'information et des capacités de raisonnement critique constitue une composante essentielle de toute stratégie visant à promouvoir l'intérêt du public dans le but de former une société qui respecte l'égalité.

## IV. LIGNES D'ASSISTANCE ET AUTRES INITIATIVES DE COOPÉRATION POUR CONTRER LES DISCOURS HAINEUX

Les lignes d'assistance pourraient également jouer un rôle clé pour informer le public au sujet de la propagande haineuse sur Internet, de même que pour faciliter l'application de la loi. Les lignes d'assistance permettent aux membres du public de signaler des incidents relatifs à des contenus illégaux et offensants, incidents sur lesquels les membres de l'organisme de la ligne d'assistance peuvent faire enquête pour ensuite faire rapport aux autorités pertinentes[26].

À ce jour, cependant, la ligne d'assistance nationale du Canada, cybertip.ca, ne s'intéresse qu'à l'exploitation sexuelle des enfants en ligne et non aux discours haineux comme tels[27]. Certaines lignes d'assistance nationales comme la Freiwillige Selbskontrolle Multimedia-Diensteanbeiter (« FSM ») en Allemagne[28], la Internet Watch Foundation au Royaume-Uni[29], l'Australian Communications and Media Authority[30] et le Complaints Bureau for Discrimination on the Internet aux Pays-Bas[31] sont spécialement constituées pour recevoir des rapports sur le contenu raciste, haineux et d'autres formes de contenu discriminatoire, en plus du matériel sexuellement offensant. Les efforts déployés à l'échelle internationale comme INHOPE[32] et l'International Network Against Cyber Hate (« INACH »)[33] rendent possible la diffusion d'information et de rapports d'un pays à l'autre et permettent d'aborder en partie certains des défis que présente la nature multidisciplinaire du support qu'est Internet.

## V. MESURES D'AUTORÉGLEMENTATION DES FOURNISSEURS DE SERVICES

## INTERNET

Les fournisseurs de services Internet et leurs associations, parfois en parallèle avec les efforts déployés par d'autres membres de la société civile, ont adopté des mesures pour préciser les rôles des fournisseurs de services Internet concernant le contenu haineux qui se trouve sur leurs serveurs[34]. Des associations de fournisseurs de services Internet comme l'Association canadienne de fournisseurs Internet (ACFI) et l'association allemande FSM ont élaboré des codes de conduite à l'intention de leurs membres, lesquels codes comprennent des mécanismes administratifs et exhaustifs pour faire face au problème de la propagande haineuse en ligne[35]. Dans le cas de la FSM, les membres de l'association peuvent être sanctionnés publiquement pour avoir omis d'examiner adéquatement des plaintes concernant un discours haineux en ligne[36]. Malheureusement, dans bien d'autres cas, les codes de conduite et les mesures d'autoréglementation des fournisseurs de services Internet sont traités simplement comme des lignes directrices et sont dotés de peu, voire d'aucun mécanisme d'application[37].

Cependant, il existe plusieurs exemples de fournisseurs de services Internet qui, en réponse à des plaintes individuelles, suppriment les contenus, modifient ou annulent le service de ceux qui se sont engagés à publier de la propagande haineuse en ligne[38]. Des initiatives privées de ce genre se sont avérées utiles pour réagir de manière souple et rapide. Cependant, il peut être risqué pour notre stratégie de lutte contre la propagande haineuse de se reposer sur les choix trop peu réfléchis des fournisseurs privés sur une question comme la propagande haineuse, qui implique aussi directement les intérêts du public en ce qui concerne l'égalité et le multiculturalisme, de même que le respect de la diversité essentielle à ces deux éléments.

## CONCLUSION

De nombreuses solutions s'offrent aux membres de la société civile qui cherchent à résoudre le problème de la propagande haineuse sur Internet. Même si aucune option précise ne constitue une solution en soi, de vastes efforts impliquant des alliances stratégiques entre les citoyens, les coalitions citoyennes, l'industrie et les gouvernements se veulent une base solide sur laquelle on pourra entreprendre des actions visibles, publiquement redevables contre les contenus offensants tant pour les individus que pour la société.

### Notes

* Mes remerciements au Centre for Innovation Law and Policy et au Régime de bourses d'études supérieures de l'Ontario pour le soutien financier de ma recherche concernant la propagande haineuse sur Internet.

1 London School of Economics, « What is civil society? » (1er mars 2004) <http://www.lse.ac.uk/collections/CCS/what_is_civil_society.htm>.

2 Sommet mondial sur la société de l'information, « Liste des participants » (5 décembre 2005), adresse Internet: http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/ final-list-participants.pdf.

3 Ces deux préoccupations ont été soulevées de façon plus générale dans le contexte de la gouvernance d'Internet, mettant souvent l'accent sur le contrôle que détiennent les États-Unis et sur l'implication du secteur lucratif dans l'exploitation des fonctions de base d'Internet. Pour une discussion sur le compromis dégagé à Tunis en 2005, voir Michael Geist, « The WSIS Deal » (15 novembre 2005), adresse Internet: http://www.michaelgeist.ca/ index.php?option=com_content&task=view&id=1010&Itemid=85.

4 Pour un résumé de certaines dispositions législatives clés en Europe, voir International Network Against Cyber Hate (INACH), « Legislation » (2002), adresse Internet: http://www.inach.net/index.php3?link=legislation.

5 La Cour suprême du Canada a déterminé deux torts que provoquent les discours haineux: des blessures individuelles provoquées par l'exposition de membres des groupes cibles à un contenu haineux et le tort social plus général que la propagande haineuse peut causer en minant la tolérance et l'égalité: *R. c. Keegstra*, [1990] 3 R.C.S., 697, par.60-63 [*Keegstra*].

6 *Code criminel*, S.R.C., 1985, c. C-46, art. 318, 319, 320.

7 Voir p. ex., *Citron et Toronto Mayor's Committee c. Zundel* (18 janvier 2002), T.C.D.P., décision T.D. 1/02, adresse Internet: CHRT <http://www.chrt-tcdp.gc.ca/search/view_html.asp?doid=252&lg=_e&isruling=0> [Citron] et *Warman c. Fred Kyburz* (9 mai 2003), T.C.D.P. 2003 CHRT 18, adresse Internet: <http://www.chrt-tcdp.gc.ca/search/view_html.asp?doid= 453&lg=_e&isruling=0> [*Warman*]; *Schnell c. Machiavelli et Associates Emprize Inc.*(20 août 2002) , T.C.D.P. T.D. 11/02, adresse Internet: <http://www.chrt-tcdp.gc.ca/search/view_html.asp?doid=285&lg=_e&isruling=0> [Schnell].

8 Par exemple, le Canada a ratifié récemment le Protocole additionnel à la convention contre les cybercrimes du Conseil de l'Europe, concernant la criminalisation d'actes de nature raciste et xénophobe commis à l'aide de systèmes informatiques, S.T.E. nº 189 (Strasbourg: 28 janvier 2003), adresse Internet: <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/ 189.htm>; et Convention sur la cybercriminalité/S.T.E. nº 185) (23 novembre 2001), art. 9,

adresse Internet : Conseil de l'Europe <http://conventions.coe.int/ Treaty/en/Treaties/Html/185.htm>.

[9] Pour une analyse des contraintes d'usage d'AOL, voir : Jane Bailey, « Private Regulation and Public Policy : Toward Effective Restriction of Internet Hate Propaganda » (2004), 49, McGill L.J. 59, p. 87 [Bailey Private Regulation].

[10] Pour un exemple de la façon dont les fournisseurs de services Internet jouissent de pouvoirs discrétionnaires dans les contraintes d'usage de façon à entraver l'identification d'une obligation contractuelle légalement applicable d'un fournisseur Internet pour prendre des poursuites afin d'assurer un environnement en ligne exempt de toute discrimination dans les salles de clavardage qu'il offre, voir : *Noah c. AOL Time Warner Inc.*, 261 F. Supp. 2d 532 (E.D. Va. 2003).

[11] Voir par exemple, Leslie Brooks Suzukamo, « Judge orders halt of web addresses », *Pioneer Press* (7 janvier 2004), adresse Internet : Twin Cities <http://www. twincities.com/mld/pioneerpress/news/local/7648539.htm>

[12] Voir Jane Bailey, « What Litigators Should Know About E-mail : A Survey of E-mail-Related Litigation Issues » (22 janvier 2002), adresse Internet : Centre for Innovation Law and Policy <http://www.innovationlaw.org/ lawforum/pages/Bailey_What_Litigators.doc>.

[13] Voir Robert Goldschmid, « Promoting Equality in the Information Age – Dealing with Internet Hate » (31 décembre 2000), p. 125-164, adresse Internet : <http://www.cjc.ca/template.php?action_region&Region=9>.

[14] Voir, p. ex., Tanya Miller, « Workers want ban on library porno sites », *CBC News* (10 mars 2003), adresse Internet : CBC http://ottawa.cbc.ca/regional/servlet/View?filename=pornolibrary20030310. Voir aussi : *Mainstream Loudoun c. Board of Trustees of the Loudoun County Library*, 24 F. Supp. 2d 552 (D. Va. 1998).

[15] *Bibliothèque publique d'Ottawa c. Syndicat canadien des employés de la fonction publique, Section 503 (Syndicat des employés publics d'Ottawa-Carleton)* (Grief concernant le harcèlement sexuel) [2003], O.L.A.A. nº 410, paragraphes 3(r) et 8.

[16] Pour une bonne discussion concernant le filtrage, voir U.S., Commission on Online Child Protection, Final Report of the COPA Commission (20 octobre 2000), adresse Internet : Commission on Online Child Protection <http://www.copacommission.org/report>.

[17] *Ibid*.

[18] Bailey, Private Regulation, *supra*, note 9, p. 81-84.

[19] *Keegstra, supra*, note 5.

[20] Anti-Defamation League, « Hate Filter », adresse Internet : http://www.adl.org/hatefilter/default.asp.

[21] Southern Poverty Law Center, « Hatewatch », adresse Internet : http://www.splcenter.org/intel/hatewatch/hatewatch.jsp.

[22] Site Web du Simon Wiesenthal Center, adresse Internet : http://www.wiesenthal.com.

[23] Site Web de la Anti-Defamation League, adresse Internet : http://www.adl.com.

[24] Site Web du Southern Poverty Law Center, adresse Internet : http://www.splcenter.org.

[25] Site Web du Réseau Éducation-Médias, adresse Internet : http://www.media-awareness.com.

[26] Cybertip.ca se décrit comme « le service pancanadien de signalement d'enfants exploités sexuellement sur Internet. C'est un portail grand public destiné à recevoir et à traiter des signalements de pornographie juvénile, de cyberprédation ou leurre, de tourisme sexuel impliquant des enfants et de prostitution juvénile. Cybertip.ca est aussi un centre d'information, d'aiguillage et de ressources pour la sécurité des enfants sur Internet », adresse Internet : http://www.cybertip.ca/en/cybertip/.

[27] Bien qu'une grande partie des obscénités et de la pornographie juvénile puissent être décrites à juste titre comme des discours haineux contre les femmes et les enfants (Catherine MacKinnon, « Vindication and Resistance : A Response to the Carnegie Mellon Study of Pornography in Cyberspace » (1995), 83 Geo. L.J. 1959), de nombreuses lignes d'écoute téléphonique (qui reflètent sans doute la position juridique de leur pays d'origine) mettent l'accent sur le caractère pornographique et non haineux de ce contenu.

[28] Freiwillige Selbskontrolle Multimedia-Diensteanbeiter, « Code of Conduct » (9 juillet 1997), adresse Internet : FSM <http://www.fsm.de/sprachen/en/ verh.pdf>.

[29] Internet Watch Foundation, « Internet Watch Foundation Annual Review 2002 », adresse Internet : Internet Watch Foundation http://www.iwf.org.uk.

[30] Australian Communications and Media Authority, adresse Internet : http://www.acma.gov.au/ACMAINTER.65668 :LANDING :892024233 :pc=INTERNET,tlp= INTERNET.

[31] Complaints Bureau for Discrimination on the Internet (MDI), *Annual Report 2004* (Amsterdam : Magenta Foundation, 2005).

[32] Association of Internet Hotline Providers (INHOPE), adresse Internet : http://www.inhope.org/en/index.html.

[33] International Network Against Cyberhate, adresse

Internet : http://www.inach.net.

[34] Voir p. ex., Lisa Guernsey, « Yahoo to try harder to rid postings of hateful material », *The New York Times* (3 janvier 2001), adresse Internet : The New York Times <http://www.nytimes.com/2001/01/03/technology/03YAHO. html>; et Adrian Humphreys, « U.S Internet giant pulls Zundel's web site : Canadian rights panel warned firm of hate literature », *National Post* (13 mai 2003), A11.

[35] Bailey, Private Regulation, *supra*, note 9, note 180.

[36] Freiwillige Selbskontrolle Multimedia-Diensteanbeiter, « Complaints Rules » (4 mai 2004), paragraphes 10-12, adresse Internet : http://www.fsm.de/ en/Complaint _Rules.

[37] Bailey, Private Regulation, *supra*, note 9, p. 88-90.

[38] *Ibid*., p. 91