

PANEL DE CITOYENS EUROPÉENS

Consacré à la lutte contre
la haine dans la société



Manuscrit achevé en octobre 2024

Ce document ne peut être considéré comme constituant une prise de position officielle de la Commission européenne.

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2024.

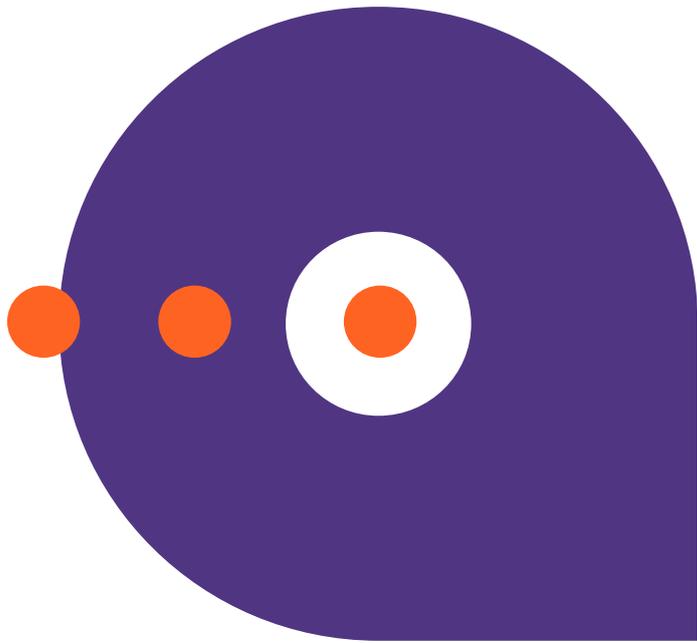
© Union européenne, 2024.



La politique de la Commission en matière de réutilisation de l'information est mise en œuvre par la décision 2011/833/UE de la Commission du 12 décembre 2011 relative à la réutilisation des documents de la Commission (JO L 330 du 14.12.2011, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2011/833/oj>).

Sauf mention contraire, la réutilisation du présent document est autorisée dans le cadre de la licence Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Cela signifie que la réutilisation est autorisée moyennant citation appropriée de la source et indication de toute modification.

Print ISBN 978-92-68-21035-2 doi:10.2775/2388736 NA-01-24-004-FR-C
PDF ISBN 978-92-68-21034-5 doi:10.2775/7831289 NA-01-24-004-FR-N



PANEL DE CITOYENS EUROPÉENS

**Consacré à la lutte
contre la haine dans
la société**



Table des matières

Résumé	5
1. Introduction	10
2. Cadre méthodologique	12
2.1. Sélection aléatoire et composition démographique du panel	12
2.2. Le voyage du panel	15
2.3. Méthodes participatives	15
2.4. Résultats collectifs	17
2.5. Gouvernance et connaissances	17
2.6. Observateurs	20
3. Pour une participation plus large	22
3.1. La plateforme de participation des citoyens	22
3.2. Stratégie de communication	22
4. Recommandations des citoyens	26
4.1. Définition du problème et recommandations	26
4.2. 21 recommandations pour lutter contre la haine dans la société	27
Recommandation n° 1 Une Europe, une définition: criminaliser les discours de haine	27
Recommandation n° 2 Un protocole européen de réponse efficace pour la notification des crimes de haine	27
Recommandation n° 3 Un office national de lutte contre la haine dans les États membres	28
Recommandation n° 4 Une formation à la tolérance (T4T)	28
Recommandation n° 5 Une sensibilisation accrue à la haine et aux mesures existantes et correctives visant à lutter contre la haine grâce à une campagne publique	29
Recommandation n° 6 Une aide publicitaire contre la haine	30
Recommandation n° 7 Création d'une plateforme à l'échelle de l'Union qui combine les informations, les ressources et les mesures relatives à la haine, ainsi que les systèmes de soutien aux personnes touchées	31
Recommandation n° 8 Créer un comité de confiance indépendant	32
Recommandation n° 9 Fiabilité, faits et transparence: vérifier et clarifier le financement de l'information	32
Recommandation n° 10 L'Europe vous rencontre: médias participatifs pour les citoyens	33

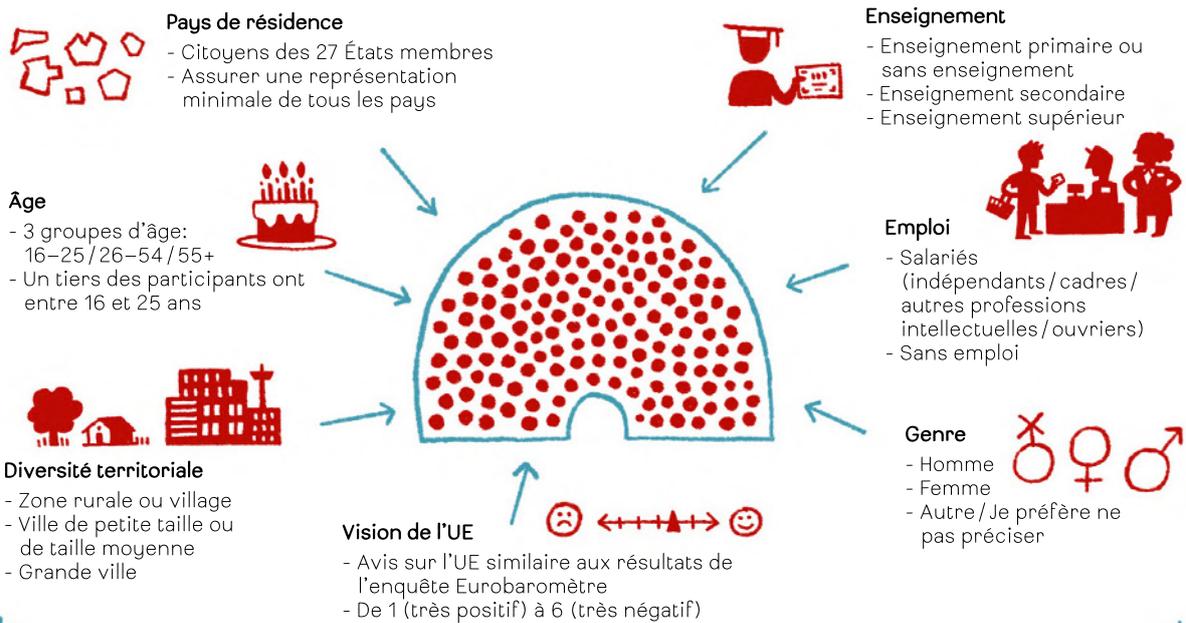
Recommandation n° 11 Faire éclater la bulle: encourager la diversité des points de vue sur les médias sociaux.....	33
Recommandation n° 12 Lutter contre l’anonymat en ligne pour lutter contre la haine.....	34
Recommandation n° 13 Une carte européenne pour surfer en toute sécurité.....	34
Recommandation n° 14 Modération par l’intelligence artificielle: protéger les médias sociaux contre les discours de haine.....	34
Recommandation n° 15 Diffuser une culture du débat dans les écoles grâce aux panels de citoyens.....	35
Recommandation n° 16 Renforcer les compétences sociales et émotionnelles des enfants et des jeunes pour prévenir la haine.....	36
Recommandation n° 17 L’éducation de toutes les générations pour toutes les nations sur la communication non violente.....	36
Recommandation n° 18 Créer des panels de citoyens européens pour les jeunes (de 16 à 25 ans) pour lutter contre la haine.....	37
Recommandation n° 19 Mettre en place des services civiques volontaires pour adultes dans les communautés locales.....	37
Recommandation n° 20 Aider à retrouver du sens à la vie.....	37
Recommandation n° 21 À la recherche des citoyens: lutter contre les inégalités sociales face à la lutte contre la haine dans l’Union.....	38

Résumé

PANEL DE CITOYENS EUROPÉENS COMMENT: ÇA MARCHE?



--- CRITÈRES DE SÉLECTION POUR UN GROUPE REFLÉTANT LA DIVERSITÉ DE L'UE ---

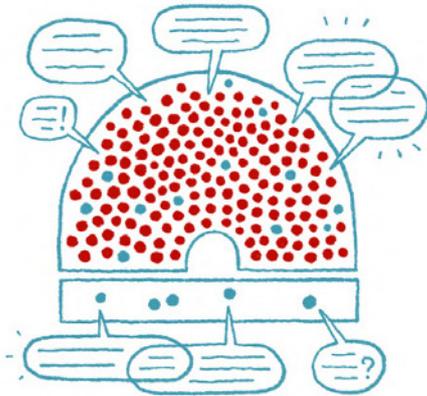


PANEL DE CITOYENS EUROPÉENS
LUTTE CONTRE LA HAINE DANS LA SOCIÉTÉ

QUE POUVONS-NOUS FAIRE POUR LUTTER CONTRE LA HAINE? ET COMMENT POUVONS-NOUS RENFORCER LE RESPECT MUTUEL DANS NOS SOCIÉTÉS?

PANEL DE CITOYENS: LES SÉANCES

PLÉNIÈRE



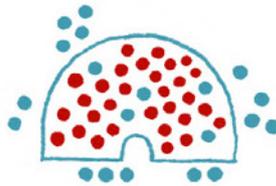
LES FACILITATEURS ET LES MODÉRATEURS

- ont guidé les citoyens au cours des discussions lors des 3 séances
- ont encadré les discussions en petits groupes et en sessions plénières



LES OBSERVATEURS

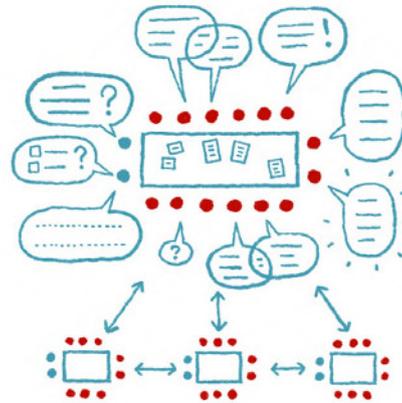
- certains chercheurs, journalistes et représentants de la société civile organisée ont assisté aux travaux des panels



LE COMITÉ DE PILOTAGE

- était composé de la Commission européenne, d'une équipe de délibération (professionnels encadrant l'élaboration, la méthodologie et la modération) et d'équipes chargées de l'organisation pratique
- a créé, organisé, supervisé et géré le panel de citoyens

GROUPES DE TRAVAIL



LES INTERPRÈTES

- ont couvert les 24 langues officielles de l'UE



LE COMITÉ DE CONNAISSANCES

- était composé de 8 experts externes et d'un expert de la Commission
- a partagé ses connaissances et son expertise
- a contribué à la rédaction d'un kit d'informations et à la vérification des faits
- a contribué à structurer les délibérations et à désigner les orateurs



SÉANCE 1



SÉANCE 2



SÉANCE 3



RECOMMANDATIONS



TRANSMISSION

- Les citoyens transmettent leurs recommandations à la Commission européenne



SUIVI ET PRISE EN COMPTE

- La Commission européenne tient compte des recommandations dans son élaboration des politiques

LES RECOMMANDATIONS



1 Une Europe, une définition: criminaliser les discours de haine



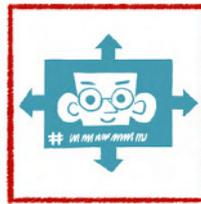
2 Protocole européen de réponse efficace pour les notifications de crimes de haine



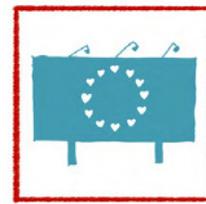
3 Office national de lutte contre la haine dans les États membres



4 Formation à la tolérance (T4T)



5 Sensibilisation accrue à la haine et aux mesures existantes et correctives visant à lutter contre la haine grâce à une campagne publique



6 Aide publicitaire contre la haine



7 Création d'une plateforme à l'échelle de l'UE qui combine les informations, les ressources et les mesures relatives à la haine ainsi que les systèmes de soutien aux personnes touchées



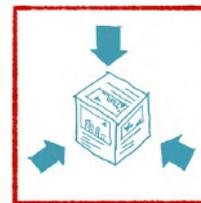
8 Création d'un comité de confiance indépendant



9 Fiabilité, faits et transparence: vérification et clarification du financement des informations



10 L'Europe vous rencontre: médias participatifs pour les citoyens



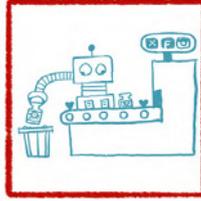
11 Éclatement de la bulle: promouvoir des perspectives divergentes sur les médias sociaux



12 Lutter contre l'anonymat en ligne pour lutter contre la haine



13 Carte européenne pour surfer en toute sécurité



14 Modération de l'IA: protéger les médias sociaux contre les discours de haine



15 Diffusion d'une culture du débat dans les écoles grâce aux panels de citoyens



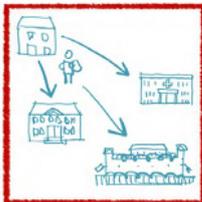
16 Renforcement des compétences sociales et émotionnelles des enfants et des jeunes pour prévenir la haine



17 Éducation de toutes les générations et pour toutes les nations sur la communication non violente



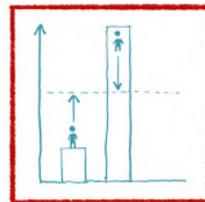
18 Création de panels de citoyens européens pour les jeunes (16-25 ans) pour lutter contre la haine



19 Développement des services civiques volontaires dans les communautés locales pour adultes



20 Contribution au retour à la notion de vie



21 À la recherche des citoyens: lutter contre les inégalités sociales face à la lutte contre la haine dans l'UE



INTRODUCTION

1. Introduction

L'Union européenne a consacré dans ses traités fondateurs les valeurs de respect «de la dignité humaine, de liberté, de démocratie, d'égalité, de l'État de droit, ainsi que de respect des droits de l'homme, y compris des droits des personnes appartenant à des minorités»⁽¹⁾. Toutes les formes de haine et d'intolérance sont incompatibles avec ces droits et valeurs fondamentaux et portent atteinte à la démocratie et à la cohésion de nos sociétés. Or, l'Europe connaît aujourd'hui une multiplication inquiétante des discours et crimes de haine. Même s'il n'est pas facile de trouver des chiffres exacts sur l'ampleur du phénomène de la haine, il est très probable qu'il est largement sous-estimé. Consciente de ces défis, l'Union européenne (UE) a déjà joué un rôle actif en mettant en œuvre des politiques de lutte contre la haine sous toutes ses formes et elle cherche à intensifier ses efforts pour combattre ce phénomène.

Le 6 décembre 2023, la Commission européenne et le haut représentant de l'Union pour les affaires étrangères ont adopté une communication conjointe intitulée «Pas de place pour la haine: une Europe unie contre toute forme de haine»⁽²⁾. Cette communication appelle à la création d'un espace ouvert paneuropéen de dialogue réunissant des citoyens de toute l'UE pour débattre de la manière de surmonter la haine et les divisions afin de profiter de nos valeurs européennes communes que sont l'égalité et le respect des droits de l'homme et de la dignité humaine.

À la suite de cet appel, la Commission européenne a pris l'initiative d'organiser un panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société au cours du premier semestre de 2024. Ce panel a rassemblé durant trois sessions délibératives, qui se sont tenues du 5 au 7 avril, du 26 au 28 avril et du 17 au 19 mai, 150 citoyens sélectionnés de manière aléatoire dans les 27 États membres de l'UE afin de répondre à la question suivante: **«Que pouvons-nous faire pour lutter contre la haine? Et comment pouvons-nous renforcer le respect mutuel dans nos sociétés?»**

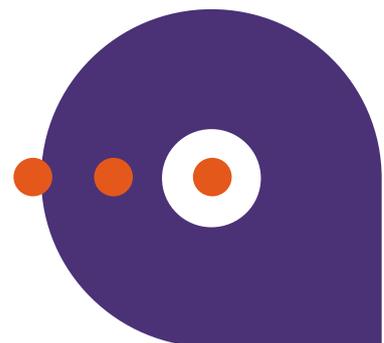
La haine et ses conséquences sont un sujet complexe. La haine peut revêtir des formes très subtiles ou prendre des formes beaucoup plus explicites. Elle peut rester un sentiment interne, mais elle peut également se traduire par des actions violentes (telles que celles provoquées par des idéologies extrémistes violentes). La haine peut se manifester sous de nombreuses formes, allant de la violence verbale ou des insultes à la violence physique, voire au meurtre, en passant par l'intimidation, le harcèlement, la désinformation qui dépeint les minorités sous un jour erroné et défavorable, les menaces ou les appels à la violence. Sur la base de documents d'information, de contributions d'experts et de discussions lors de séances plénières et en groupes de travail, les citoyens participant à ce panel ont recensé les actions politiques possibles et les parties prenantes/acteurs concernés qui devraient être associés à différents niveaux pour lutter contre la haine dans nos sociétés. Le panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société a finalement produit et adopté 21 recommandations, qui sont présentées dans leur intégralité en annexe du présent rapport.

À la suite des sessions du panel, les citoyens participants ont été invités à répondre à une enquête de retour d'information dans le cadre de l'évaluation du processus. Certaines parties des résultats de cette enquête sont exposées tout au long du présent rapport.

Les mesures de suivi de ces 21 recommandations seront décrites plus en détail dans un rapport des citoyens, un document officiel qui sera adopté par le collège des commissaires, parallèlement aux futures initiatives stratégiques. Un événement de retour d'information sera également organisé pour expliquer ces mesures aux participants du panel. Dans l'intervalle, le présent rapport vise à résumer les principales caractéristiques de ce panel de citoyens européens et à mettre en lumière son cadre méthodologique, la manière dont les débats ont été facilités, les résultats des trois sessions, ainsi que l'évaluation du processus de la part des citoyens.

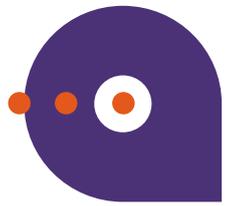
⁽¹⁾ https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/principles-and-values/founding-agreements_fr.

⁽²⁾ Commission européenne (2023), Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil – Pas de place pour la haine: une Europe unie contre toute forme de haine, JOIN(2023) 51 (https://commission.europa.eu/document/c60c451c-ccd2-406a-be3a-ef65123f2bb6_en).





CADRE MÉTHODOLOGIQUE



2. Cadre méthodologique

2.1. Sélection aléatoire et composition démographique du panel

Afin que soit garantie une approche équitable, cohérente et fiable qui reflète dans toute la mesure du possible la représentativité de la diversité de la société européenne, des méthodes de sélection aléatoires ont été utilisées pour recruter les participants au panel de citoyens européens.

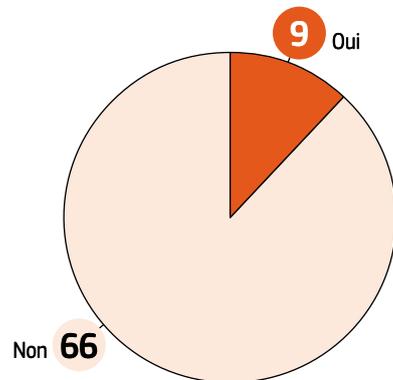
Le recrutement a été effectué par Harris Interactive et Sortition Foundation. Harris a procédé au recrutement de participants sur la base d'une génération aléatoire de numéros de téléphone. 245 personnes ont accepté de participer au panel, et 150 d'entre elles ont été choisies de manière aléatoire pour faire partie du panel sur la base de différents critères (décrits ci-dessous), tandis que 50 d'entre elles ont constitué la première liste de réserve de citoyens pour faire face aux éventuels abandons. Sortition Foundation a créé une deuxième liste de réserve de participants, axée sur les citoyens généralement sous-représentés, notamment les jeunes et les personnes vivant dans des zones à faibles revenus, en recourant à la méthode du recrutement en présentiel.

Tableau 1: Composition démographique du panel — origine nationale

Pays	Nombre de participants visé	Nombre de participants réel		
		Session n° 1	Session n° 2	Session n° 3
Autriche	4	5	5	5
Belgique	5	5	5	2
Bulgarie	4	2	2	2
Croatie	2	2	2	2
Chypre	2	1	1	1
Tchéquie	5	3	3	3
Danemark	3	3	3	3
Estonie	2	2	2	2
Finlande	3	3	3	3
France	15	15	14	15
Allemagne	19	19	19	19
Grèce	5	5	4	4
Hongrie	5	6	6	6
Irlande	3	3	3	2
Italie	15	15	15	15
Lettonie	2	2	2	2
Lituanie	2	2	2	2
Luxembourg	2	2	2	2
Malte	2	2	2	2
Pays-Bas	6	7	7	7
Pologne	10	9	9	9
Portugal	5	5	5	5
Roumanie	7	6	6	6
Slovaquie	3	3	3	3
Slovénie	2	2	2	2
Espagne	12	13	13	13
Suède	5	5	5	5
Total	150	147	145	145

Le tableau ci-dessus donne un aperçu du nombre souhaité de citoyens par État membre de l'UE (quotas par pays) ainsi que du nombre de participants réel par session. L'objectif était de faire en sorte que les États membres soient représentés proportionnellement à la taille de leur population, mais qu'ils soient équilibrés par un minimum de deux citoyens par pays. En d'autres termes, des objectifs élevés ont été fixés pour les pays comptant une population importante, comme l'Allemagne (19 citoyens), tandis que 2 citoyens ont été invités pour Malte et le Luxembourg, selon le principe de proportionnalité dégressive. D'une manière générale, la participation a été satisfaisante et a largement suivi les objectifs fixés. Pour 22 des 27 États membres, les objectifs ont été atteints, et les objectifs ont été presque remplis pour les autres États membres. Au total, sur les 150 citoyens recrutés, 147 ont pris part à au moins une des trois sessions.

Illustration 1: Résultats de l'enquête de retour d'information pour la question «Avez-vous déjà participé à un processus de participation des citoyens auparavant?» (n = 74)



Afin que le panel reflète autant que possible la diversité de la population de l'UE et pour permettre la représentation de groupes traditionnellement sous-représentés, des quotas cibles pour les participants ont été définis en fonction des caractéristiques sociodémographiques suivantes, les parts réelles de participants se référant aux 147 citoyens ayant assisté à au moins une des sessions.



Illustration 2: Nombre de participants visé et nombre de participants réel par session selon cinq critères sociodémographiques

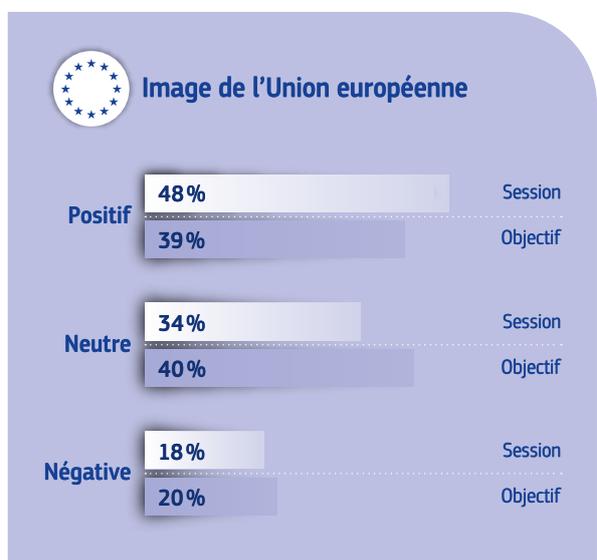
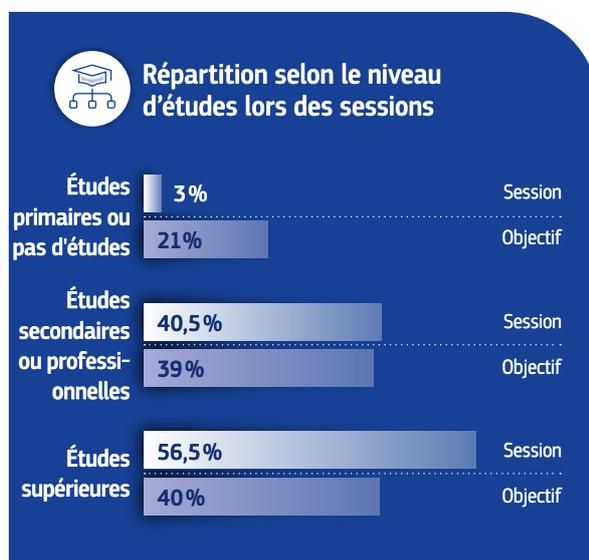
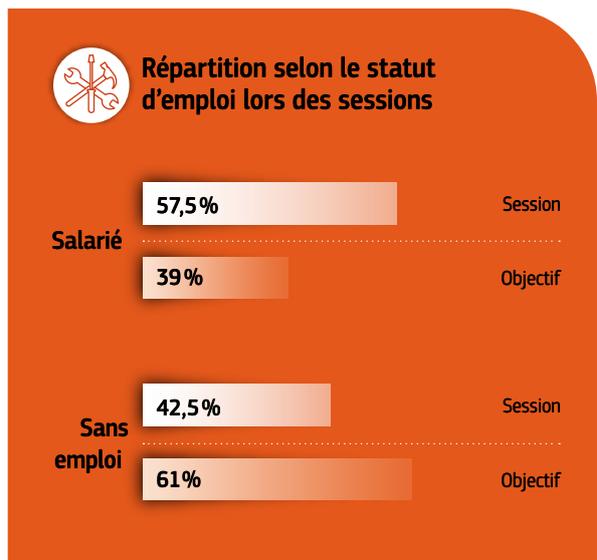
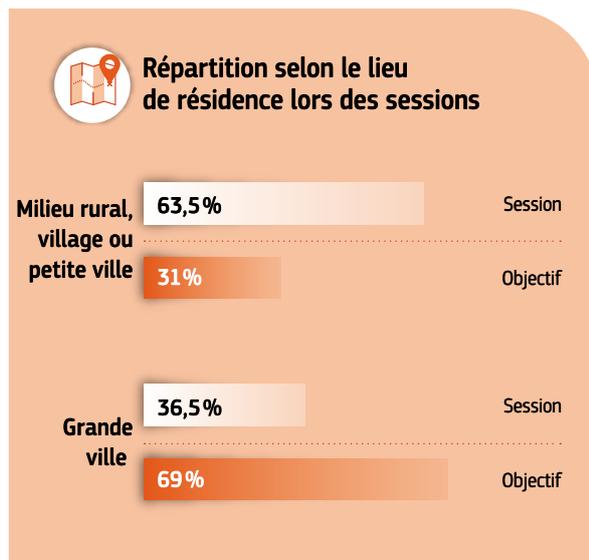
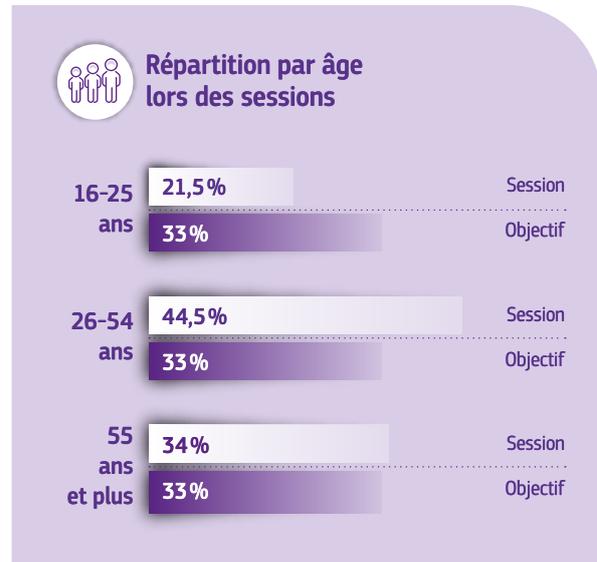
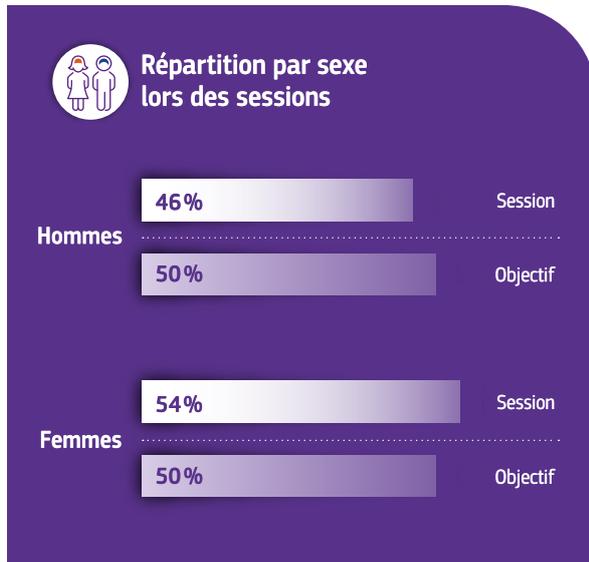
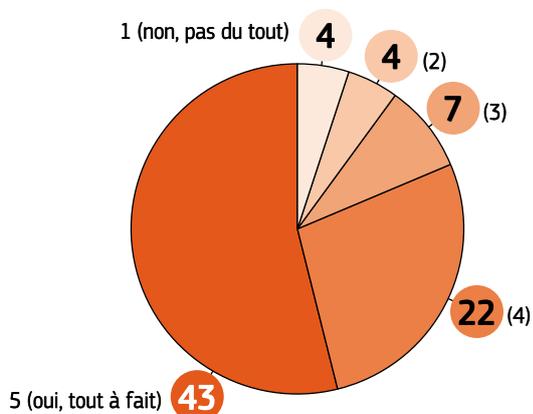


Illustration 3: Résultats de l'enquête de retour d'information pour la question «Pensez-vous que le panel de citoyens a représenté de façon satisfaisante la diversité de la population de l'UE?» (n = 80)



2.2. Le voyage du panel

Le panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société a consisté en trois sessions poursuivant des objectifs différents, chacune s'appuyant sur les travaux de la session précédente en vue de produire par consensus une série de recommandations à soumettre à la Commission européenne.

Lors de la première session (tenue du 5 au 7 avril 2024, en présentiel à Bruxelles), les participants se sont vu présenter le thème de la haine, ils ont pu faire connaissance et instaurer un sentiment de communauté et de confiance. Ils ont reçu les premières contributions d'experts et ont ensuite été invités à recenser différents facteurs et causes de haine afin de parvenir à une compréhension commune du problème. Des intervenants externes ont partagé des témoignages sur leurs expériences de la haine, ce qui a permis de passer d'histoires vécues à des réflexions plus larges sur la manière de lutter contre la haine dans la société.

Compte tenu du caractère sensible, émotionnel et potentiellement traumatisant du sujet en discussion, une personne de confiance a été désignée, la philosophe et humaniste des sciences Noga Arikha. Les citoyens ont été invités à lui faire part de leurs préoccupations si nécessaire.

La deuxième session (tenue du 26 au 28 avril 2024, en ligne) s'est concentrée sur un examen approfondi de la question. Son principal objectif était d'encourager l'échange d'idées et de points de vue entre les participants, d'inventorier les domaines de consensus et de désaccord et de recenser les domaines d'action prometteurs pour commencer à lutter contre la haine dans la société. Un groupe de citoyens volontaires de tous les groupes de travail a été sélectionné de manière aléatoire pour élaborer, avant la troisième session, un document résumant le point de vue des panels sur les causes et les moteurs de la haine, intitulé «Définition du problème».

La troisième et dernière session (tenue du 17 au 19 mai 2024, en présentiel à Bruxelles) a été consacrée à l'élaboration de recommandations fondées sur les idées et les connaissances acquises au cours des deux sessions précédentes et a été étayée par des contributions externes supplémentaires. Les citoyens participants ont finalement élaboré 21 recommandations visant à lutter contre la haine dans la société, qui ont été transmises à la Commission européenne. Elles sont présentées dans leur intégralité en annexe du présent rapport.

2.3. Méthodes participatives

2.3.1 De la plénière aux groupes de travail

La structure de chaque session a été conçue de sorte à encourager les échanges entre les participants et à permettre à chacun d'entre eux d'exprimer son point de vue. S'appuyant sur une méthode éprouvée mise au point lors de précédents panels de citoyens européens, la Commission européenne, soutenue par une équipe d'experts du domaine de la démocratie délibérative (ci-après l'«équipe de délibération»), a réaffirmé l'importance d'offrir différents formats de délibération.



En plénière, les citoyens ont pu entendre les contributions des experts et les témoignages des invités et ont pu présenter à tous les participants les résultats des discussions de leur groupe de travail, dans 24 langues. En sous-plénière, les participants ont pu partager leurs points de vue avec un groupe plus restreint de 50 à 75 participants et recevoir un retour d'information spécifique de la part de divers experts. Les groupes de travail, rassemblant généralement 12 participants, étaient composés d'une manière permettant une diversité géographique suffisante, avec un mélange de pays plus grands et plus petits et un maximum de cinq langues différentes. Ces petits groupes ont encouragé les interactions et aidé les citoyens à mieux se connaître et à instaurer la confiance. Suivant un principe fondamental des panels de citoyens européens, tous les participants ont pu s'exprimer dans leur langue maternelle, grâce à l'interprétation.

Illustration 4: Résultats de l'enquête de retour d'information pour les questions «Lors des discussions au sein du groupe de travail, j'ai senti qu'on me respectait vraiment» (1) (n = 79) et «Dans l'ensemble, estimez-vous que votre voix a été entendue dans votre groupe de travail?» (2) (n = 79)

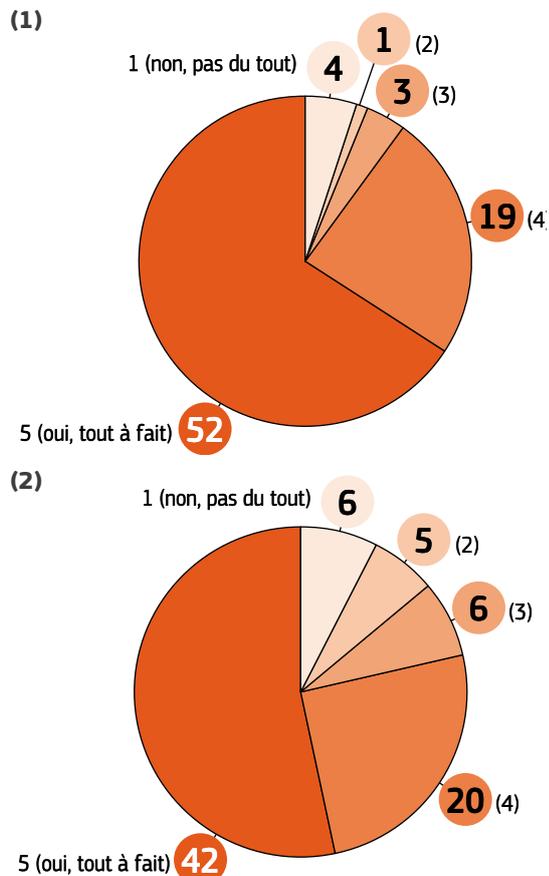
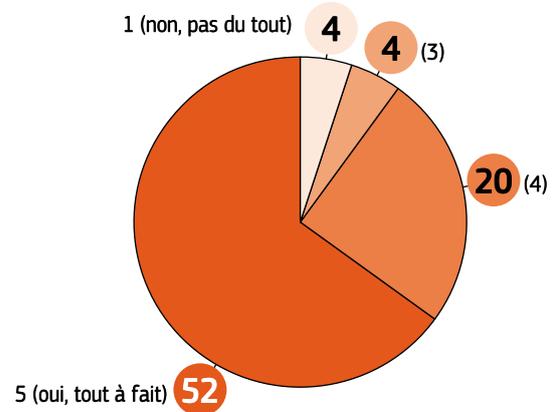


Illustration 5: Résultats de l'enquête de retour d'information pour la question «Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre expérience au sein du panel de citoyens?» (n = 80)



2.3.2 Modération et facilitation

Trois modérateurs principaux ont guidé les citoyens tout au long des sessions et ont dirigé les discussions lors des séances plénières. Ils ont fourni des informations sur l'objectif général du panel, la méthodologie des sessions et les aspects organisationnels. Ils ont également facilité les débats entre les intervenants, veillé à ce que les informations soient fournies de manière équitable et impartiale au cours des discussions, et facilité les questions et les réponses entre les experts et les citoyens. En outre, ils ont rassemblé tous les résultats lors des séances plénières finales de chaque session. Les modérateurs principaux étaient :

- Constantin Schäfer (ifok);
- Camille Dobler (Missions Publiques);
- Yves Mathieu (Missions Publiques).

Les citoyens ont travaillé au sein de 12 groupes de travail avec l'appui de deux membres de l'équipe de délibération: un facilitateur expérimenté et un facilitateur assistant. Le rôle des facilitateurs était de diriger les discussions au sein des groupes de travail, dans leur langue maternelle ou en anglais, et d'assurer le bon déroulement des travaux. Pour ce faire, ils devaient :

- instaurer un climat convivial fondé sur le respect mutuel pour favoriser une contribution équilibrée de tous les participants;
- veiller à ce que tous les citoyens soient informés du processus dans son ensemble et leur donner des orientations pour le travail en groupe;
- veiller à ce que les objectifs des sessions des groupes de travail soient atteints, c'est-à-dire faciliter la détection des conflits et des désaccords entre les citoyens et favoriser l'émergence d'un débat et d'un consensus entre les citoyens;

- veiller au respect du temps imparti, prendre des notes et consigner les résultats des délibérations dans des documents de travail multilingues et interdépendants;
- transmettre les demandes formulées par les citoyens dans les groupes de travail à l'équipe de soutien ou aux experts, par exemple en notant les remarques ou les questions en suspens;
- participer aux séances de compte rendu avec l'équipe de délibération.

Tous les facilitateurs et les assistants ont suivi des consignes communes fournies dans un guide de facilitation et un document de présentation (un par session). Ils ont assisté à une réunion d'information et à une réunion de formation avant chacune des trois sessions.

2.4. Résultats collectifs

Au cours des trois sessions, les citoyens ont élaboré 21 recommandations visant à lutter contre la haine dans la société, précédées d'une définition du problème. Ces résultats sont présentés dans leur intégralité en annexe du présent rapport. Par facilité de lecture, les recommandations sont présentées en 5 blocs thématiques:

- le système de réponse aux crimes de haine et aux discours de haine;
- le rôle des médias et de la politique;
- le domaine numérique et technologique;
- l'éducation;
- la participation des citoyens et l'inclusion sociale.

Illustration 6: Résultats de l'enquête de retour d'information pour la question «Pensez-vous que le panel de citoyens a intégré les points de vue de tous ses membres dans ses recommandations finales?» (n = 79)

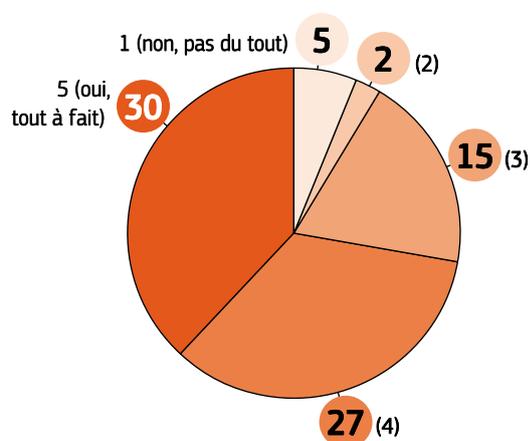
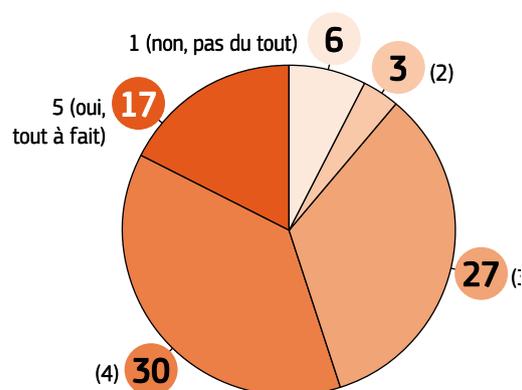


Illustration 7: Résultats de l'enquête de retour d'information pour la question «Pensez-vous que les recommandations du panel de citoyens auront des conséquences?» (n = 80)



2.5. Gouvernance et connaissances

2.5.1 Comité de pilotage

Le comité de pilotage a conçu, organisé et coordonné le panel de citoyens européens. Il s'est réuni une fois par semaine pour prendre des décisions concernant la conception et l'organisation du panel, notamment la méthodologie, la communication, la logistique et les aspects budgétaires, tout en veillant à ce que le processus délibératif ait une incidence sur l'élaboration des politiques. Le comité était composé de représentants de la Commission européenne et d'un consortium de contractants.

Le consortium de contractants a collaboré à l'élaboration et à la mise en œuvre de cette nouvelle série de panels de citoyens européens. Il a notamment réuni des experts pour contribuer à la conception et à la facilitation du processus délibératif, en tirant parti de leur savoir-faire pour conceptualiser le mandat du panel ainsi que l'ensemble du processus participatif et la méthodologie de chaque session, et pour mettre en place le comité de connaissances consultatif.

2.5.2 Comité de connaissances

La participation d'un comité de connaissances composé d'experts issus de divers domaines (psychologie, éducation, journalisme, linguistique, etc.) a renforcé l'intégrité du processus délibératif en garantissant la qualité, l'objectivité, la diversité et l'intelligibilité des informations fournies aux citoyens. Le comité de connaissances a également contribué à l'examen des résultats et a veillé à ce que la transition d'une session à l'autre soit structurée de manière à faire progresser les délibérations de manière significative et sur la base des contributions des citoyens.

Ses responsabilités comprenaient la rédaction d'un dossier d'information destiné aux participants, la collaboration avec le comité de pilotage sur les contributions factuelles, la détection des points faibles et des points morts lors des discussions, la vérification des faits, la réponse aux questions des citoyens et le partage de son expertise sur le sujet de la haine en plénière et en sous-plénière. Le comité de connaissances a également recommandé à plusieurs intervenants externes de compléter leurs connaissances et a facilité l'inclusion de témoignages directs ou indirects tout au long des sessions.

Le comité de connaissances était composé de huit membres sélectionnés par le comité de pilotage selon les critères suivants: expertise couvrant un large éventail de domaines de connaissances pertinents dans le domaine de la lutte contre la haine dans la société; capacité à comprendre, à reconnaître et à communiquer divers points de vue sur le sujet; et diversité en ce qui concerne le sexe, la nationalité, la discipline et l'affiliation professionnelle. En outre, un représentant de la Commission européenne a apporté des éclairages sur la politique de l'UE.

Les membres du comité de connaissances étaient:

- **Arun Mansukhani**, psychologue clinicien;
- **Daris Lewis Recio**, chargé des affaires politiques et juridiques chez Equinet;
- **Federico Faloppa**, professeur de sociolinguistique à l'université de Reading;
- **Jelena Jovanovic**, coordonnatrice de l'intergroupe «Antiracisme et diversité» au Parlement européen;
- **Manos Tsakiris**, professeur de psychologie à l'université de Londres;
- **Nesrine Slaoui**, journaliste indépendante et auteure;
- **Robin Sclafani**, directrice de CEJI – Une contribution juive pour une Europe inclusive;
- **Tommaso Chiamparino**, chargé de mission au sein de la direction générale de la justice et des consommateurs.

2.5.3 Centre de connaissances et d'information

Un centre de connaissances et d'information (CCI) a été mis en place pour répondre aux questions et aux demandes d'éclaircissements des citoyens tout au long de leurs délibérations. Le CCI comprenait les membres du comité de connaissances ainsi que des experts de la Commission européenne pour la troisième session, qui ont été invités à répondre aux questions portant sur leurs domaines d'action respectifs. Tout au long des trois sessions du panel de citoyens européens, le CCI a répondu par écrit à plus de 50 questions posées par les citoyens et a élaboré une note d'information écrite pour la troisième session. Le CCI est également intervenu brièvement au sein des douze groupes de travail afin de clarifier des questions dans le cadre du processus d'élaboration des recommandations.

2.5.4 Orateurs

Outre les membres du comité de connaissances, plusieurs intervenants et experts ont été invités à présenter différents points de vue et expériences concernant la haine sous toutes ses formes et ses conséquences dans notre société, et à répondre aux questions des citoyens. Le comité de connaissances a veillé à ce que les informations présentées aux citoyens soient équilibrées, pertinentes pour les besoins et les demandes des citoyens et suffisamment représentatives des principales positions des décideurs politiques et des parties prenantes au sein de l'UE. C'est la première fois qu'un panel de citoyens européens a accueilli des représentants de la société civile pour partager des témoignages sur leurs expériences de la haine. Tous les orateurs sont énumérés ci-dessous.



Tableau 2: Liste des orateurs lors des trois sessions

	Nom et affiliation	S1	S2	S3
Commission européenne	Dubravka Šuica, <i>vice-présidente chargée de la démocratie et de la démographie</i>			X
	Colin Scicluna, <i>chef de cabinet de la vice-présidente Dubravka Šuica</i>			X
	Anna Gallego Torres, <i>directrice générale de la direction générale de la justice et des consommateurs</i>	X		X
	Dana Spinant, <i>directrice générale de la direction générale de la communication</i>	X		X
	Irena Moozova, <i>directrice générale adjointe chargée de la dimension internationale des politiques en matière de justice, de l'état de droit et de l'égalité, direction générale de la justice et des consommateurs</i>		X	
	Richard Kuehnel, <i>directeur chargé de la représentation et de la communication dans les États membres, direction générale de la communication</i>		X	
	Ingrid Bellander Todino, <i>chef de l'unité «Politique des droits fondamentaux», direction générale de la justice et des consommateurs</i>			X
	Lutz Güllner, <i>chef de la division «Intégrité de l'information et lutte contre la manipulation de l'information et l'ingérence étrangères», Service européen pour l'action extérieure</i>			X
	Louisa Klingvall, <i>chefe ff. de l'unité «Affaires internationales et flux de données», direction générale de la justice et des consommateurs</i>			X
	Gaëtane Ricard-Nihoul, <i>chefe adjointe de l'unité «Dialogues des citoyens», direction générale de la communication</i>			X
	Menno Cox, <i>chef du secteur «Coopération internationale et services numériques», direction générale des réseaux de communication, du contenu et des technologies</i>		X	
	Daria Arlavi, <i>chargée de mission, direction générale de l'éducation, de la jeunesse, du sport et de la culture</i>			X
	Tommaso Chiamparino, <i>chargé de mission, direction générale de la justice et des consommateurs</i>			X
	Harry Panagopoulos, <i>juriste au sein de l'unité «Démocratie, citoyenneté de l'Union et libre circulation», direction générale de la justice et des consommateurs</i>			X
Martin Sacleux, <i>chargé de mission, direction générale de la justice et des consommateurs</i>			X	
Orateurs extérieurs	David Martin Abanades, <i>inspecteur de police municipale, Espagne</i>		X	
	Milena Angelova, <i>corapporteuse du rapport «Pas de place pour la haine: une Europe unie contre toute forme de haine», Comité économique et social européen</i>			X
	Margarita S. Ilieva, <i>experte en droit international des droits de l'homme, Conseil de l'Europe</i>		X	
	Kuany Kiir, <i>responsable de projet, section de la citoyenneté mondiale et de l'éducation pour la paix, Unesco</i>		X	
	Cristian Pîrvulescu, <i>rapporteur du rapport «Pas de place pour la haine: une Europe unie contre toute forme de haine», Comité économique et social européen</i>		X	
	Emanuela Pisano, <i>gestionnaire de projets de l'UE, Assemblée des régions d'Europe</i>			X
	Pasquale Quaranta, <i>journaliste et rédacteur sur les questions de diversité, GEDI Gruppo Editoriale</i>		X	
	Valérie Rosoux, <i>directrice de recherche, FNRS, et professeure, UCLouvain</i>		X	
Willem Wagenaar, <i>chercheur, Fondation Anne Frank</i>		X		
Juliana Wahlgren, <i>experte, Réseau européen de lutte contre la pauvreté</i>			X	
Témoignages de la société civile	Kamil Goungor, <i>chargé des politiques et du soutien aux déplacements, Réseau européen pour la vie autonome</i>	X		
	Sacha Guttman, <i>étudiante, ULB, et militante, CEJI – Une contribution juive pour une Europe inclusive</i>	X		
	Mireille-Tsheusi Robert, <i>présidente de l'association Bamko asbl</i>	X		
	Fabian Wichmann, <i>gestionnaire de dossier, EXIT Deutschland</i>	X		

2.6. Observateurs

Des observateurs ont été autorisés à suivre les travaux de ce panel de citoyens européens. L'objectif était d'assurer la transparence et la visibilité de cet exercice démocratique innovant tout en garantissant un espace sûr aux citoyens appelés à y participer, ce qui se révèle essentiel pour instaurer un climat de confiance propice au débat. Les observateurs étaient autorisés à assister aux discussions menées lors des séances plénières et dans les groupes de travail. La présence de trois observateurs au maximum était autorisée dans chaque groupe de travail.

Des observateurs internes des partenaires et institutions chargés de l'organisation du panel (par exemple, personnel interne de la Commission européenne ou d'autres institutions de l'UE) étaient également présents. Parmi les observateurs externes figuraient des chercheurs (issus d'universités ou de groupes de réflexion), des acteurs de la société civile et d'autres parties prenantes. Des observateurs externes ont pu mener des entretiens avec des citoyens, avec leur consentement, à des fins de recherche uniquement et si cela n'entravait pas le déroulement du panel.





POUR UNE PARTICIPATION PLUS LARGE

3. Pour une participation plus large

3.1. La plateforme de participation des citoyens

La plateforme de participation des citoyens est un outil en ligne qui permet au grand public d'avoir son mot à dire sur la question abordée par les membres du panel de citoyens européens. Cet outil a été mis en place pour maximiser la participation des citoyens sur le sujet et alimenter à la fois les travaux du panel et les futures politiques connexes. Cette plateforme, basée sur le logiciel libre Decidim, invite les citoyens à soumettre leurs contributions dans les 24 langues de l'UE, en proposant des idées et des solutions. En outre, la plateforme favorise les discussions interactives au moyen d'une fonction de commentaire, permettant aux utilisateurs de réagir aux propositions des autres, de fournir un retour d'information et d'affiner leurs idées selon un processus collaboratif.

Le 22 avril 2024, la Commission européenne a lancé le débat en ligne sur le thème de la lutte contre la haine dans la société ⁽³⁾. Au cours des sessions, le panel de citoyens européens a eu l'occasion d'entendre les principales contributions apportées sur la plateforme. Les contributeurs ont partagé leurs points de vue sur divers aspects tels que les initiatives de sensibilisation, d'éducation et de renforcement de l'empathie dans l'ensemble de l'UE. La participation d'un public plus large de citoyens européens par l'intermédiaire de la plateforme a permis, en inspirant ou renforçant les travaux du panel, de tenir compte d'autres points de vue lors des discussions. Le panel a utilisé dans ses délibérations toutes les contributions apportées sur la plateforme et celles-ci ont été prises en considération lors de l'élaboration de futures politiques.

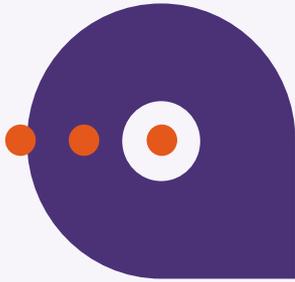
3.2. Stratégie de communication

La stratégie de communication pour le panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société a été conçue pour maximiser la sensibilisation et l'engagement grâce à une approche multidimensionnelle, combinant des campagnes sur les médias sociaux, la sensibilisation des influenceurs et des journalistes, la sensibilisation directe lors d'événements et l'élaboration d'un documentaire.

Les campagnes sur les médias sociaux se sont concentrées sur la communication autour de la nouvelle plateforme de participation des citoyens, ainsi que sur la sensibilisation aux sessions du panel en cours. 40 influenceurs et journalistes ont été invités à créer et à partager du contenu, élargissant ainsi le champ d'action de la campagne et favorisant une plus grande participation du public aux travaux du panel. Cette approche a permis de susciter un engagement et une sensibilisation importants à l'égard du panel dans l'ensemble de l'Union européenne (environ 22 millions de personnes ont été atteintes grâce à 272 contenus).

Un élément central de la stratégie a été le documentaire [HYPERLIEN À AJOUTER], qui visait à fournir un récit personnel et captivant des activités du panel de citoyens européens.

⁽³⁾ La plateforme de participation des citoyens peut être consultée [ici](#).



...ing on how to address hate and...

...and watch it live <https://europa.eu/!3yc877>

EUROPEAN CITIZENS' PANEL

Tackling Hatred in Society

European Commission

Session 1:

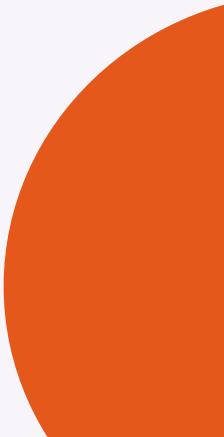
- 6-8th April
- 150 randomly-selected citizens met in Brussels for the first time and shared initial thoughts and ideas.

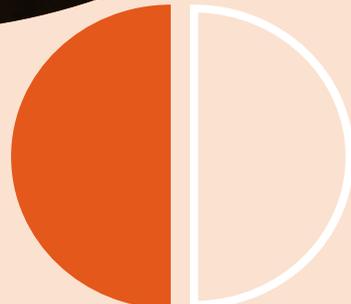
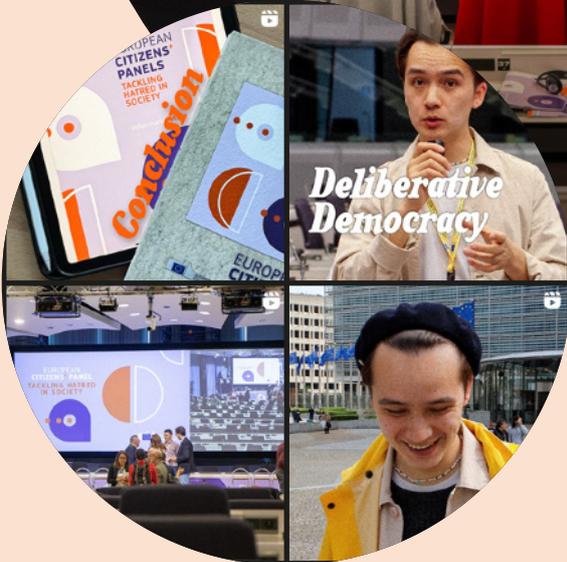
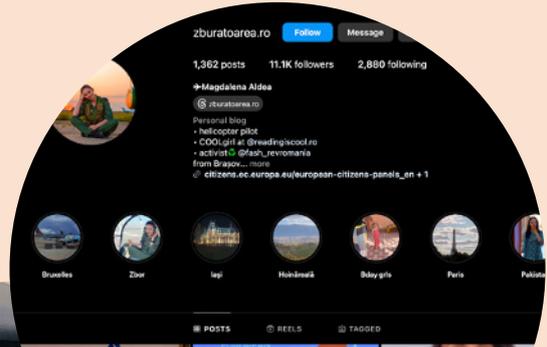
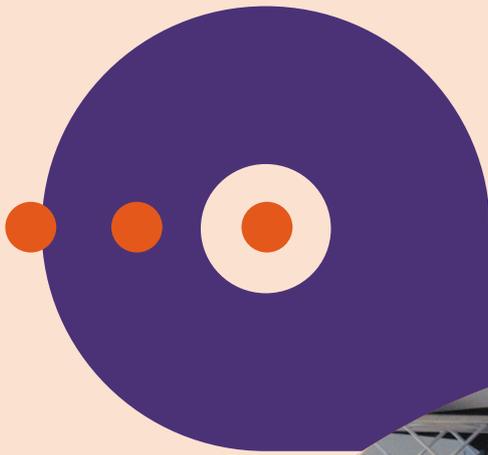
Session 2:

- 26-28th April
- Citizens meet online to continue debating.

Session 3:

- 17-19th May
- Panel reconvenes back in Brussels to draft the final recommendations.







RECOMMANDATIONS DES CITOYENS

4. Recommandations des citoyens

4.1. Définition du problème et recommandations

Pendant trois week-ends, nous, à savoir le panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société, composé de 150 citoyens sélectionnés de manière aléatoire dans les 27 États membres de l'Union européenne (UE), avons discuté de la manière de traiter le problème de la haine dans notre société. Nous venons d'horizons divers, mais partageons la même vision du problème. Ce panel s'accorde à dire qu'il existe des causes et facteurs divers contribuant à la montée et à la persistance de la haine dans notre société, et souligne l'interaction complexe des aspects émotionnels, sociaux et économiques.

- **Conflits et héritage historique:** les conflits passés et actuels peuvent conduire à une transmission de la haine d'une génération à l'autre. Dans l'histoire complexe de l'Europe, chaque conflit, chaque guerre et chaque tension géopolitique a contribué à ce cycle. Lorsqu'aucun effort réel n'est déployé pour traiter et guérir ces blessures, la haine favorisée par les conflits persiste, menaçant de perpétuer un cycle d'animosité et de division.
- **Crise économique et sociale:** les changements sociaux et culturels rapides ont un effet catalyseur important sur le sentiment de perte et de désavantage, lequel mène à une escalade dans la haine. Cette haine peut viser un large éventail de groupes et de citoyens, accusés d'être la cause de la crise économique et sociale. Les conditions sociales, politiques et économiques sont non seulement une source d'inégalités, mais aussi de puissants moteurs d'insécurité et de peur.
- **Politique et responsabilité:** les responsables politiques et les personnalités publiques ont tous une grande responsabilité dans la lutte contre la haine, mais ils peuvent aussi alimenter cette haine par un traitement inapproprié des groupes ethniques et par l'exploitation du nationalisme, des divisions et du populisme à des fins personnelles. Les personnalités politiques et publiques, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union européenne, peuvent avoir recours à des discours de haine pour nourrir leurs ambitions territoriales et pour délégitimer la démocratie. Le fait de recourir en priorité aux arguments fracassants plutôt qu'aux discours et aux réflexions fondés, mais aussi de faire écho aux opinions extrêmes et aux théories du complot renforce les divisions.

- **Médias, désinformation et obligation de rendre compte:** le sentiment croissant d'être «nous contre eux» et la haine envers différents groupes de population sont exacerbés par les médias traditionnels et les réseaux sociaux, souvent à des fins lucratives. Les médias traditionnels peuvent délibérément désinformer le public et reproduire des discours de haine. Sur les réseaux sociaux, l'anonymat et les algorithmes manipulés jouent un rôle crucial dans la propagation des discours de haine et des discriminations. Ces réseaux servent de vecteurs de désinformation et de perpétuation des stéréotypes, en particulier à l'encontre des femmes et des jeunes qui font l'objet d'un harcèlement considérable en ligne. L'absence de responsabilité des réseaux et des utilisateurs favorise ces comportements.
- **Mentalité grégaire, préjugé et intolérance:** le désir d'appartenir à un groupe social ou à une dynamique sociale et de se sentir «comme tout le monde» est une caractéristique fondamentale de la nature humaine. Ce désir peut parfois être si fort qu'il conduit à une forme de haine et d'intolérance, à un sentiment de «nous contre eux» à l'encontre de «l'autre». Cette dynamique de méfiance et de haine touche en particulier les personnes et les groupes vulnérables en raison de leur appartenance ethnique, de leur statut migratoire, de leur religion, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur handicap, de leur statut familial et de facteurs socio-économiques. Le manque d'éducation aux différentes identités et cultures, à la tolérance, au débat et à la communication, ainsi que l'absence d'informations fiables en ligne, peuvent renforcer les malentendus, perpétuer les préjugés et conduire à la haine.

Ces motifs et facteurs de haine touchent toutes les couches de notre société. Nous, citoyens des 27 États membres de l'Union européenne provenant d'horizons divers, sommes convaincus que la lutte contre la haine en Europe et dans le monde est une priorité. Il est de notre responsabilité partagée de prévenir la haine sous toutes ses formes et d'y répondre aux niveaux individuel, sociétal et institutionnel, sur la base de nos valeurs européennes communes et de nos droits fondamentaux: paix, liberté et égalité. Par conséquent, nous recommandons de prendre des mesures dans différents domaines afin de protéger ces droits fondamentaux, de prévenir la discrimination, la haine et les conflits, de protéger les personnes les plus vulnérables et, à terme, de façonner une Union européenne respectueuse et équitable pour tous.

4.2. 21 recommandations pour lutter contre la haine dans la société

Le système de réponse aux crimes de haine et aux discours de haine – Recommandations n^{os} 1 à 7

Recommandation n^o 1

Une Europe, une définition: criminaliser les discours de haine

Nous recommandons à la Commission européenne de créer un groupe de travail diversifié qui sera chargé de mettre à jour et d'élargir la définition commune de «discours de haine illégal» afin de criminaliser plus largement la diffusion de tels discours. La définition actuelle, adoptée en 2008, met l'accent sur le racisme et la xénophobie, mais exclut d'autres formes de haine, telles que le validisme et les discriminations fondées sur l'orientation sexuelle, le sexe ou l'âge, entre autres. Cette formulation obsolète nécessite une révision urgente en accord avec les valeurs inclusives de notre société moderne.

Une nouvelle définition complète est essentielle pour ériger la diffusion des discours de haine illégaux en infraction pénale passible de poursuites dans tous les États membres de l'Union. Cette adaptation garantira que toutes les formes de discours de haine soient reconnues et sanctionnées de manière uniforme, renforçant ainsi notre engagement en faveur d'une société plus inclusive et plus respectueuse.

En inscrivant les discours de haine dans la liste des infractions pénales au niveau de l'Union, nous pouvons protéger les communautés marginalisées et défendre la dignité humaine. Cette initiative établit une distinction entre les discours de haine illégaux et la liberté d'expression, en veillant à trouver un équilibre entre les droits fondamentaux et la nécessité de lutter contre la discrimination et la haine.

Justification

Favoriser la cohésion sociale: la mise à jour de la définition visant à inclure toutes les formes de discours de haine promeut une société plus inclusive dans laquelle chacun se sent respecté et apprécié. Il en découle un renforcement de la cohésion sociale et une réduction des divisions causées par les discours de haine incontrôlés.

Renforcer la clarté juridique: une définition unifiée dans tous les États membres de l'Union élimine les incohérences et les lacunes en matière de protection juridique. Cette clarté garantit que, où qu'ils se trouvent dans l'Union, les auteurs de discours de haine répondent de leurs actes.

Protéger les communautés marginalisées: l'élargissement de la définition à un plus grand nombre de formes de discrimination permet de mieux protéger les groupes marginalisés et de réduire ainsi leur exposition à un langage blessant et péjoratif.



Renforcer les droits de l'homme: en criminalisant toutes les formes de discours de haine et en adaptant les cadres juridiques aux valeurs contemporaines d'égalité et de respect, l'Union renforce son engagement en faveur des droits de l'homme et de la dignité humaine.

Veiller à l'équilibre des libertés: cette démarche distingue soigneusement les discours de haine de la liberté d'expression, en faisant en sorte de protéger cette dernière et de prévenir en parallèle les discours incitant à la violence, à la haine ou à la discrimination.

Promouvoir l'empathie et la compréhension: l'exposition à des points de vue différents et la criminalisation des discours de haine favorisent l'empathie et la compréhension entre les citoyens, contribuant ainsi à une société plus harmonieuse et plus respectueuse.

La mise en œuvre de cette recommandation conduira à une Europe plus juste et plus cohésive, où toutes les personnes, quelle que soit leur identité, pourront vivre sans craindre la haine et la discrimination.

Recommandation n^o 2

Un protocole européen de réponse efficace pour la notification des crimes de haine

Nous recommandons la mise en place d'une procédure claire et uniforme de signalement des crimes de haine dans tous les États membres de l'Union. Il convient que cette procédure juridique soit effectivement appliquée dans les organismes en contact avec les victimes de crimes de haine. Nous suggérons de revoir toutes les mesures proposées par le passé et manifestement inefficaces et de mettre en place une procédure simple permettant aux victimes et aux témoins de signaler en toute sécurité toutes les infractions, y compris les infractions en ligne.

Premièrement, la procédure devrait permettre aux victimes comme aux témoins de crimes de haine de signaler ces crimes en toute sécurité. Garantir leur sécurité peut accroître le nombre d'infractions signalées. Des mesures de protection juridique et psychologique et, si nécessaire, une protection physique contre les personnes qui chercheraient à se venger sont utiles à cet effet. La procédure pourrait également prévoir un travail avec les auteurs d'infractions, qui peuvent souvent avoir été victimes de la haine par le passé.

Deuxièmement, la procédure devrait associer tous les acteurs participant à la chaîne de signalement des infractions, afin de réduire le risque de victimisation secondaire et d'exacerbation du traumatisme.

Troisièmement, la procédure devrait être soutenue par une plateforme en ligne appropriée et conçue pour signaler une infraction en toute sécurité.

Justification

Cette recommandation est importante car elle contribue à éviter et/ou à réduire au minimum la victimisation secondaire des victimes. La procédure permettra de réagir sans tarder et de fournir une assistance rapide aux victimes, ainsi qu'un soutien et une protection aux témoins. Elle facilitera également l'action des services qui reçoivent le signalement. Si la procédure s'avère efficace, elle encouragera la société à réagir et à signaler plus fréquemment les infractions.

Recommandation n° 3 Un office national de lutte contre la haine dans les États membres

Nous recommandons la création, dans chaque État membre, d'un service indépendant de lutte contre la haine. Nous avons besoin d'une institution forte, dotée d'une autorité juridique et de moyens de communication efficaces, qui apporte une aide concrète aux personnes grâce à un système objectif et indépendant de signalement des infractions.

Premièrement, l'Office sera chargé d'apporter une aide juridique et psychologique à toutes les victimes de crimes de haine dans leur État membre, en étroite collaboration avec les organisations non gouvernementales et un comité des citoyens. Il mettra à la disposition des victimes une plateforme leur permettant de signaler efficacement les crimes de haine, en toute sécurité.

Deuxièmement, l'Office travaillera en étroite collaboration avec le groupe de haut niveau de l'Union sur la lutte contre les discours de haine et les crimes de haine, ou un groupe similaire, afin de remplir sa mission et de veiller à l'application de codes de conduite destinés aux entreprises, aux organisations et aux responsables politiques. Cette coopération contribuera à créer des conditions de soutien efficaces pour les victimes. En outre, l'Office pourrait fournir des informations et des exemples de bonnes pratiques aux personnes qui demandent des conseils. Le personnel de l'Office devrait exercer ses fonctions sur la base d'un mandat.

Troisièmement, l'Office diffusera des outils, des programmes, des mécanismes et des ressources sur la haine conçus au niveau de l'Union, en veillant à ce qu'ils parviennent aux établissements d'enseignement, aux institutions administratives et au grand public, aux niveaux national et régional. À cette fin, il fournira une formation aux services qui interviennent en premier lieu après le signalement d'une infraction.

Enfin, il recueillera des données sur les crimes de haine afin d'apporter des réponses efficaces aux besoins à venir de la population.

Justification

Les crimes de haine ont augmenté dans nos sociétés polarisées, au détriment du bien-être des personnes. Pour prévenir ces crimes, y réagir et prendre soin des victimes, il est nécessaire de mettre en place des institutions et des mécanismes efficaces. En outre, chaque crime de haine prend sa source dans une pensée ou un mot. Afin d'enseigner la valeur du respect et d'accroître la sensibilisation, il est nécessaire de créer une institution spécifique qui prévienne les crimes de haine et soutienne les victimes, d'autant plus qu'une telle institution n'existe pas encore alors qu'elle est indispensable.

Recommandation n° 4 Une formation à la tolérance (T4T)

Nous recommandons à l'Union de mieux faire connaître les cours de formation existants sur les crimes de haine, les discours de haine et la communication non violente, et de les promouvoir auprès de groupes cibles particuliers. En principe, toutes les catégories sociales devraient être mieux formées sur le sujet et acquérir les compétences nécessaires pour lutter contre la haine. Toutefois, nous estimons qu'il est particulièrement important de mieux former les personnes travaillant dans le secteur public (les policiers ou les travailleurs sociaux, par exemple). Après tout, il s'agit souvent des premières personnes que les victimes et les populations concernées rencontrent après avoir fait l'objet d'un acte de haine. Il est



particulièrement important que les fonctionnaires soient en mesure de traiter le problème et la victime avec sensibilité. Une formation, sur site et en ligne, devrait être régulièrement proposée aux fonctionnaires des États membres de l'Union. Les créateurs de contenu constituent un autre groupe cible important, tant en qualité de participants que d'ambassadeurs des formations. Ils ont une influence majeure sur les groupes cibles plus jeunes et produisent un effet multiplicateur. Les personnes qui travaillent dans le secteur public dans l'Union devraient montrer l'exemple et suivre également cette formation. Afin de rendre les possibilités de formation accessibles à l'ensemble de la population, les syndicats ou d'autres organismes pourraient être mis à contribution pour mieux les faire connaître. Des publicités pourraient également être placées dans les journaux locaux. À l'issue de la formation, les participants recevraient un certificat leur permettant de prouver les compétences acquises en matière de lutte contre la haine.

Justification

La pyramide de la haine commence par les stéréotypes et les clichés que nous avons en tête. Ceux-ci sont favorisés par les discours de haine. Il est donc important de s'attaquer à la racine du problème. La formation a une incidence non seulement sur les personnes qui les suivent, mais aussi sur leur entourage. Les cours de formation constituent un complément important aux programmes éducatifs formels (à l'école ou à l'université, par exemple). De nombreux programmes et supports de formation, qui ont fait leurs preuves, sont déjà proposés au niveau de l'Union. Toutefois, il est difficile de les trouver. Pour garantir que les programmes conçus sont réellement efficaces et durables et qu'ils atteignent le groupe cible, il convient de mieux les faire connaître. Il est également important de mettre l'accent sur les fonctionnaires, étant donné qu'il existe encore trop de cas de victimes ayant eu une expérience négative avec les organismes publics.

Recommandation n° 5 Une sensibilisation accrue à la haine et aux mesures existantes et correctives visant à lutter contre la haine grâce à une campagne publique

Nous recommandons que l'Union lance une campagne publique sur la dangerosité et les causes de la haine, ainsi que sur les mesures de lutte contre celle-ci (en ligne et hors ligne), afin de sensibiliser et d'informer le public sur sa prévalence et les dangers qu'elle fait peser. Dans le même temps, cette campagne fournirait des informations sur les différentes initiatives de lutte contre la haine dans l'Union, ainsi que sur les mécanismes et mesures de soutien à disposition des victimes.

Afin de rendre les campagnes de lutte contre la haine aussi efficaces que possible, nous recommandons de définir et de préciser clairement les groupes cibles, la stratégie, les modes de communication et le contenu. Il convient:

- de cibler la campagne à la fois sur le grand public et sur certains groupes importants (victimes, auteurs et enfants, par exemple);

- de concevoir des messages ludiques et accessibles, adaptés à ces différents groupes et à la situation de chaque État membre de l'Union;
- de souligner la responsabilité de tous les citoyens de l'Union dans la lutte contre la haine au quotidien et de fournir des outils et des informations pratiques permettant de mener cette lutte;
- d'utiliser à la fois des modes de communication traditionnels et non conventionnels, hors ligne et en ligne, pour diffuser les messages de lutte contre la haine, afin d'atteindre les différentes couches de la société par des moyens plus efficaces et plus conviviaux;
- de mettre à contribution les médias traditionnels et les médias sociaux, ainsi que les influenceurs et les victimes, pour rédiger et diffuser ces messages et garantir leur efficacité auprès des bonnes personnes.

Justification

Bien que nous disposions déjà de différents cadres pour lutter contre la haine au niveau de l'Union, les mesures prises pour informer les citoyens européens de ces initiatives se sont avérées insuffisantes. La plupart des citoyens de l'Union ne connaissent pas les programmes, initiatives et réglementations qui existent au niveau de l'Union comme au niveau national. Les reportages, les actualités et les débats sur la haine portent essentiellement sur des cas concrets et des dysfonctionnements, ce qui est certes important, mais dresse un tableau déprimant et biaisé. Par conséquent, des reportages plus positifs sur la manière dont la haine est combattue seraient nécessaires, ainsi que des suggestions pratiques quant aux mesures que les citoyens peuvent prendre pour lutter contre celle-ci.

Nous recommandons une campagne de sensibilisation plutôt que des lois contraignantes ou un code de conduite régissant ce que les influenceurs et les médias professionnels sont autorisés à dire, car une telle démarche pourrait être perçue comme de la censure et provoquer une réactance psychologique et un mécontentement chez les personnes ayant des points de vue divergents et parmi la société au sens large. Mettre l'accent sur l'information et la sensibilisation pourrait permettre aux citoyens de saisir l'importance de la question et leur donner les moyens de contribuer à la mise en place de solutions et de lutter contre la haine dans leur quotidien.

Précisions

Groupes cibles: il est important que cette campagne de sensibilisation touche de larges pans de la société, que les opinions du public s'en trouvent modifiées et que les changements d'opinion et de comportement soient durables. Cette campagne contribuera aussi à ce que les personnes qui s'efforcent déjà de lutter contre la haine continuent à le faire. En outre, il est important d'adapter les campagnes et les messages à différents groupes cibles, tels que les victimes, les alliés, les enfants, les parents, les enseignants et les auteurs, afin de garantir l'efficacité et l'impact de ces campagnes. En expliquant les raisons qui sous-tendent les sentiments de haine, nous pouvons aider les personnes susceptibles de prononcer des paroles haineuses ou d'adopter un comportement haineux à mieux comprendre leurs

motivations et les effets de leurs actions. Les campagnes devraient également être menées dans des langues autres que celles de l'Union européenne, afin d'atteindre les personnes qui ne parlent pas la langue de leur État de résidence.

Modes de communication: un large éventail de modes de communication devrait être utilisé pour informer la population de ce qui est interdit, de ce qui constitue un discours de haine et des comportements qui sont encouragés, et pour porter à sa connaissance les différentes initiatives et mesures qui existent déjà dans l'Union. Outre les médias sociaux, les chaînes de télévision et les productions cinématographiques, la campagne devrait reposer sur un large éventail de supports hors ligne créatifs, inhabituels et accrocheurs, tels que des panneaux d'affichage, des journaux divers, des publications spécialisées sur le sujet (éventuellement gratuites), des camions, la radio, les écrans dans le métro et les transports publics, des prospectus de supermarché, des reçus d'achats (comme lors d'une campagne axée sur la violence à l'égard des femmes en Autriche) et des mesures similaires. En particulier, un film sur le sujet pourrait être diffusé gratuitement dans toute l'Union. Il est également important d'associer les influenceurs (acteurs, chanteurs, personnalités médiatiques, etc.) aux campagnes de sensibilisation afin d'atteindre les jeunes générations et d'autres publics dans des formats qui leur conviennent. À cet égard, il convient d'encourager les influenceurs qui sont eux-mêmes des victimes à participer à la rédaction et à la diffusion de ces messages.

Contenu: pour que les campagnes soient bien conçues, il y a lieu de faire appel à des professionnels de différents secteurs (publicité, psychologie, associations de victimes, etc.) et à un groupe de réflexion diversifié composé des différents groupes ciblés par la campagne (victimes, influenceurs, jeunes, etc.). Les campagnes devraient être conçues pour lutter contre différents types de haine, telles que la haine à l'encontre des minorités, des immigrants, des personnes handicapées, des personnes LGBTQI+, des Roms et des Juifs. Elles doivent également être adaptées à la situation de chaque pays de l'Union et s'appuyer sur les initiatives et mesures existantes. Une campagne devrait également être axée sur des messages positifs visant à promouvoir une Union européenne sans haine et à informer sur les mesures et initiatives existantes et efficaces contre la haine. Les actualités nationales devraient, pour leur part, proposer davantage de reportages traitant des activités, des débats et des initiatives des institutions de l'Union.

Stratégie: pour toucher et changer réellement les citoyens, la campagne doit être accrocheuse et drôle (contrairement à la façon dont la majorité des citoyens perçoit la plupart des campagnes de l'Union). Elle devrait également faire participer de manière plus directe les citoyens. À titre d'exemple, l'Union pourrait organiser des concours publics ou des remises de prix visant à associer les propositions des citoyens en matière de campagnes créatives et efficaces. Par ailleurs, il convient d'encourager le volontariat et l'engagement civique, en y associant diverses parties prenantes, telles que des personnes invitées à partager leur histoire personnelle et les grandes entreprises ou les médias, sur une base volontaire. Les responsables d'entreprise pourraient, par exemple, travailler avec des groupes vulnérables de la société et mettre en relation les victimes. Il faudra

donc garantir l'obtention des ressources humaines et financières nécessaires à la réalisation de ces objectifs. Il serait également utile que la campagne vise à sensibiliser les athlètes et le public dans le domaine sportif en associant les clubs, les médias et les responsables politiques à la lutte contre les discours de haine. Nous encourageons le recours à des campagnes plus créatives, plus amusantes et plus accrocheuses: par exemple, une campagne dans laquelle un logo «pâtes contre la haine» doté d'un code QR permettant d'obtenir des informations sur l'initiative est affiché sur l'emballage de pâtes alimentaires ou d'autres aliments (ou sur du papier hygiénique), en fonction des produits les plus populaires dans chaque État membre.

Recommandation n° 6 Une aide publicitaire contre la haine

Nous recommandons d'envisager la stratégie de communication suivante pour lutter contre la haine:

- envoi de brefs SMS avec un système de «consentement exprès» traitant de l'inclusivité pour tous les citoyens (réception hebdomadaire ou mensuelle, par exemple);
- affiches aux arrêts de bus promouvant l'inclusivité;
- pour les personnes fatiguées des médias sociaux, utilisation de grands panneaux d'affichage, tels que les panneaux d'affichage des élections européennes, pour envoyer des messages positifs de lutte contre les discours de haine;
- annonces Google sur la lutte contre la haine, avec un système de «consentement explicite»;
- création d'emojis et de mèmes pour diffuser des messages de lutte contre la haine;
- ajout de notes positives aux messages officiels existants (tels que les documents gouvernementaux);
- diffusion de vidéos de sensibilisation à la télévision ou dans les salles de cinéma avant un film (avec un renforcement positif si possible);
- diffusion de messages de sensibilisation lors des cérémonies d'ouverture de manifestations sportives (comme les Jeux olympiques ou la Coupe du monde), citons l'exemple de la Reine en compagnie de l'ours Paddington aux Jeux olympiques de Londres, qui était un symbole positif et réconfortant;
- diffusion de vidéos plus longues lors d'événements sportifs, avec une «accroche» telle que l'apparition du joueur concerné dans la vidéo (un footballeur lors d'un match de football, par exemple);
- lancement de campagnes faisant intervenir des personnalités populaires ou des influenceurs (comme Pommelien en Belgique) pour sensibiliser à la question de la haine.

Justification

Une telle stratégie contribuera à instaurer:

- un environnement plus sain et plus sûr dans les médias sociaux, ainsi que des médias sociaux différents, plus humains;
- une société plus équilibrée, plus consciente et plus heureuse;
- une Europe meilleure et moins polarisée;
- une situation qui évite l'escalade et met les choses en perspective.

Recommandation n° 7

Création d'une plateforme à l'échelle de l'Union qui combine les informations, les ressources et les mesures relatives à la haine, ainsi que les systèmes de soutien aux personnes touchées

Nous recommandons de créer une plateforme gérée par l'Union, facile à utiliser et gratuite, qui donne accès à des sources d'information telles que des définitions, des articles, des vidéos et d'autres initiatives menées par des organismes de lutte contre la haine. Il est préférable que le style et la structure de la plateforme soient conviviaux. La plateforme pourrait ainsi comporter une section ciblant les jeunes et contenant des informations sur les problèmes auxquels ils pourraient être confrontés dans leur vie quotidienne et des conseils pratiques. Il convient de mettre en avant les mesures qui ont permis d'aider les victimes et des conseils pratiques destinés aux personnes de toute classe sociale sur la manière d'apporter une aide efficace aux victimes, en particulier dans des situations du quotidien où elles pourraient être témoins d'un comportement haineux. Les utilisateurs devraient également être en mesure de contacter et de soutenir d'autres personnes confrontées à des problèmes similaires. En outre, il serait utile que la définition du problème, les recommandations et tous les documents pertinents du panel de citoyens européens consacré à la lutte contre la haine dans la société figurent sur la plateforme.

Pour garantir l'efficacité de la plateforme, l'intelligence artificielle peut aider les utilisateurs à interagir plus naturellement et à trouver les contenus qui les intéressent, par exemple formuler des conseils et des recommandations aux victimes et à leurs alliés et les orienter vers les procédures et organismes de soutien appropriés. En outre, la plateforme pourrait comporter certaines options permettant aux utilisateurs de fournir un retour d'information précis sur les ressources utiles et sur la manière dont elles pourraient être améliorées.

Elle devrait également encourager les utilisateurs à réfléchir de manière critique à ces questions et leur donner les moyens de le faire, au lieu d'être trop restrictive ou présomptueuse, ce qui pourrait les faire fuir. Cette démarche pourrait être particulièrement utile pour les auteurs ou les personnes plus perméables aux discours et messages de haine, afin d'encourager l'esprit critique et d'accumuler des connaissances. Il convient de prévoir une fonction de soutien et de modération afin de garantir la liberté d'expression, de faciliter des débats constructifs, d'exercer un contrôle sur le contenu et de prévenir l'escalade.

Les grandes entreprises de médias sociaux pourraient faciliter la mise en place d'une fonction grâce à laquelle les utilisateurs seraient dirigés vers la plateforme pour trouver de l'aide lorsqu'ils estiment que certaines publications incitent à la haine. Des programmes d'orientation ou des systèmes de récompense, créatifs et attrayants aux yeux des différentes catégories de population, pourraient être créés en lien avec la plateforme.

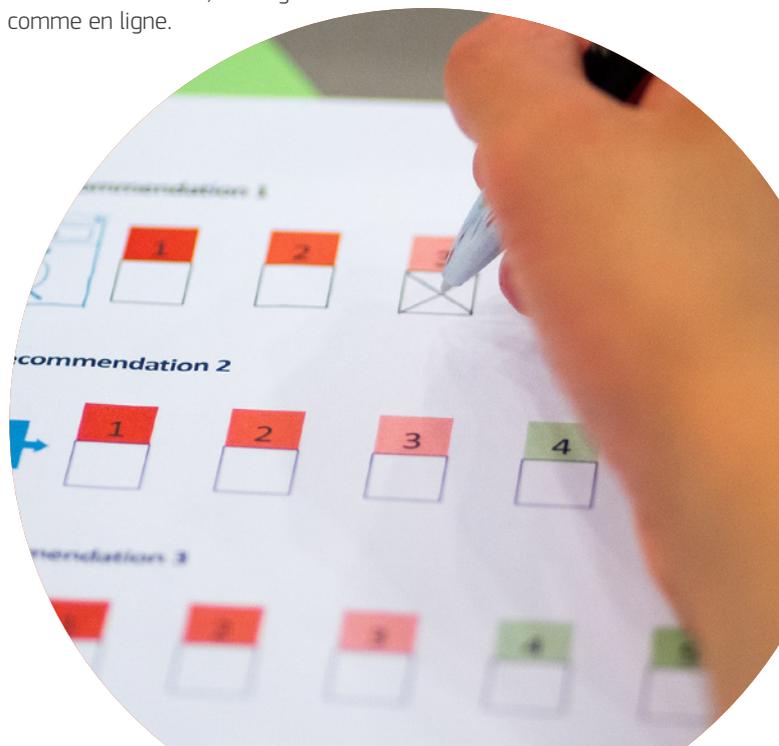
Justification

L'objectif de cette recommandation n'est pas de créer une plateforme qui remplace un concept similaire, mais

de créer une base de données de ressources utiles. Par conséquent, la plateforme devrait être mise en relation avec les sites internet et les ressources qui existent déjà concernant la haine, et avec les procédures d'aide aux victimes et aux groupes particulièrement vulnérables, afin d'être aussi utile et facile d'utilisation que possible. Un autre objectif de la plateforme est de sensibiliser l'opinion et d'encourager une interaction consciente avec les ressources pertinentes. Alors qu'il existe une multitude d'initiatives, de ressources et de campagnes différentes, une grande partie de la population ne sait pas où trouver toutes ces informations et cette aide. Une plateforme centrale unique qui mettrait à disposition toutes ces informations pourrait être la solution. Cette plateforme pourrait également faire l'objet d'une campagne de sensibilisation.

Sur la plateforme, les échanges interpersonnels (au moyen d'une fonction de discussion en ligne, par exemple) pourraient aider les utilisateurs à comprendre, en temps réel et dans le confort de leur propre foyer, les émotions, les diverses expériences vécues et les obstacles rencontrés. De plus, les victimes auraient la possibilité de faire part de leur histoire personnelle et de dialoguer avec quelqu'un en mesure de les aider à se sentir mieux et de les soulager.

Néanmoins, il pourrait s'avérer compliqué de mettre en place cette plateforme et de faire en sorte que sa structure soit simple, facile d'accès et facile à utiliser pour les citoyens. Un autre défi sera de la rendre suffisamment intéressante pour que de nombreux citoyens de l'Union prennent l'initiative de la consulter. En outre, si nous sommes conscients des difficultés que pose la création d'un tel site internet dans toutes les langues nécessaires, nous estimons que l'effort en vaut la peine. Si des récits personnels de victimes sont publiés sur le site internet, celui-ci pourrait susciter davantage d'émotions et gagner en efficacité. La haine est un phénomène qui a précédé l'internet, même si celui-ci a pu l'exacerber, et il ne sera pas facile d'en venir à bout avec une simple plateforme. Toutefois, le panel estime que la plateforme pourrait accroître efficacement la prise de conscience et la connaissance du phénomène de la haine, mais aussi donner aux utilisateurs les moyens de mieux lutter contre celle-ci, hors ligne comme en ligne.



Le rôle des médias et de la politique

Recommandations nos 8 à 10

Recommandation n° 8

Créer un comité de confiance indépendant

Nous proposons de créer un comité de confiance indépendant chargé d'élaborer un code de conduite à l'intention des députés au Parlement européen et de surveiller le phénomène des discours de haine et de la désinformation. Il convient que ce comité soit composé de spécialistes pluridisciplinaires (citoyens, experts juridiques, psychologues, sociologues, membres d'ONG et politologues, par exemple) et supervisé par les citoyens. Afin de garantir une large représentation, les citoyens seraient sélectionnés de manière aléatoire, après application de critères permettant de renforcer la représentation des groupes vulnérables dans la société. Une fois créé, le comité délibérera et décidera d'un code de conduite applicable aux fonctionnaires et aux autorités publiques. Ce code de conduite sera adaptable. Le comité de confiance l'utilisera pour collecter des données, surveiller son application et élaborer de nouvelles lignes directrices relatives à la détection des discours de haine et à la lutte contre ceux-ci. Il disposera également d'un point de contact officiel qui permettra aux autres citoyens de l'Union de signaler les infractions commises et les discours de haine tenus par des responsables politiques. La rotation des membres garantira le pluralisme du comité. Afin de préserver son intégrité et de prévenir les conflits d'intérêts, le comité appliquera des règles strictes de nomination de ses membres.

Justification

La création d'un comité de confiance, qui élabore un code de conduite contre les discours de haine et surveille son application, est nécessaire pour protéger les personnes et les communautés contre les effets néfastes de tels discours, en particulier lorsqu'ils émanent de fonctionnaires ou d'autorités publiques. L'élaboration d'un code de conduite complet, fondé notamment sur les contributions d'experts juridiques, de psychologues, de sociologues et de citoyens, permettra au comité de définir des lignes directrices et des attentes claires en matière de comportement. Un tel comité de confiance est essentiel pour rétablir et renforcer la confiance dans les institutions et leurs représentants. La mise en place d'un code de conduite pour un comportement digne de confiance et la surveillance de l'application de ce code garantissent une plus grande transparence. Le comité agira de manière indépendante et transparente et sera supervisé par les citoyens, ce qui renforcera sa légitimité. Pour être efficace, le comité doit être composé d'une équipe adéquate et pluridisciplinaire, représentant différents points de vue et groupes vulnérables.



Recommandation n° 9

Fiabilité, faits et transparence: vérifier et clarifier le financement de l'information

Nous recommandons de demander aux médias qu'ils coopèrent avec les organismes indépendants de vérification des faits, qu'ils fassent preuve de transparence quant à leurs sources de financement, qu'ils encouragent les citoyens à vérifier les informations qu'ils reçoivent et qu'ils limitent l'influence politique exercée sur leur audience. Pour ce faire, il convient:

- d'établir des protocoles rigoureux de vérification et de certification des informations applicables aux particuliers, aux associations et aux entreprises qui ont une finalité commerciale et/ou qui utilisent des fonds publics (obligation de divulguer leur statut juridique, par exemple);
- d'avoir des médias indépendants offrant une plus grande diversité des sources, et de publier le financement des études de certification et le nom des bénéficiaires de la diffusion de l'information;
- de lancer des campagnes visant à sensibiliser les citoyens à l'importance que revêt la vérification des informations;
- de limiter le nombre de médias qu'une personne ou une entreprise peut détenir (radio, télévision, plateformes sociales, journaux, etc.);

de créer un outil «Black Box»* facilement accessible au public et obligatoire pour les particuliers ou les entreprises qui ont une finalité commerciale ou qui sont financées par un tiers; en cas de diffusion volontaire de fausses informations ou de discours de haine, ces particuliers ou entreprises seront sanctionnés en fonction de leur chiffre d'affaires mondial.

Justification

La diffusion de fausses informations alimente les divisions et la haine dans notre société. En garantissant la vérification des informations par des organismes indépendants et en finançant des médias indépendants, nous pouvons limiter les malentendus et les manipulations. La transparence des sources de financement des médias qui tirent profit de la diffusion d'informations renforce la confiance du public dans les médias. Par ailleurs, pour que la société soit mieux informée et plus résiliente face à la désinformation, il est essentiel d'encourager les citoyens à adopter une attitude plus curieuse et plus critique à l'égard des informations qu'ils reçoivent. Ces concepts contribuent à favoriser une société plus unie et à garantir la pluralité des voix dans l'espace médiatique.

* «Black Box» contre Mediapart en France: transparence des sources, procédure de vérification, méthode de recherche, contextes et limites, propriété des médias et financement des médias.

Recommandation n° 10

L'Europe vous rencontre: médias participatifs pour les citoyens

Nous recommandons d'élargir la participation des citoyens afin de légitimer les contenus des médias et de favoriser une culture commune de la mutualité et du respect qui ne laisse pas de place à la haine. Une telle participation reposera sur trois espaces complémentaires, à savoir:

un média participatif qui permettra aux citoyens de contribuer aux choix éditoriaux. Ce système s'appuiera sur les réseaux et les entreprises existants, publics comme privés, qui seront incités à publier des informations de qualité grâce à de nouveaux financements. Les médias locaux seront privilégiés, car au plus près des citoyens, tout comme les panels de citoyens aux niveaux local et national, afin de mieux comprendre leurs priorités dans ces domaines;

un forum de débat sous la forme d'un réseau social doté d'une application attrayante et conviviale, protégée par des règles de transparence;

une base de données collaborative en ligne dans laquelle sont stockées des informations et des discussions de qualité, afin de permettre aux citoyens de construire une histoire commune pour éduquer les jeunes et progresser sur des sujets essentiels à l'avenir de l'Union.

Ce système transmettra les valeurs de l'Union face aux discours de haine, précédemment définis dans une charte commune. Un organe doté de fonctions de médiateur et un comité d'éthique filtreront le contenu afin de veiller à ce qu'il soit conforme à ces valeurs; la possibilité d'utiliser l'intelligence artificielle doit également être envisagée. Enfin, la mise en place de ce système sera contrôlée par un comité restreint de citoyens qui veillera à ce que les choix éditoriaux ne soient pas imposés par des intérêts économiques ou idéologiques.

Justification

Cette recommandation est importante car elle fait appel aux citoyens, ce qui légitime les institutions de l'Union elles-mêmes par la voie de la démocratie directe. Elle permettra aux citoyens de trouver toutes les informations qu'ils souhaitent, sans se voir influencés sur le plan politique, par exemple pour accepter les points de vue de leurs autorités nationales. Une attention particulière est accordée aux jeunes, étant donné que ce système médiatique tient également compte des moyens de communication plus familiers aux jeunes que les chaînes de télévision traditionnelles. De même, les enfants peuvent participer au moyen de contenus adaptés à leur âge, tels que des cours ou des jeux éducatifs. Nous estimons que ce système est important pour éradiquer pleinement la désinformation et les discours de haine, car il s'agira d'une plateforme médiatique qui ne véhiculera pas de messages de haine. Conscients du risque que ce système ne soit pas utilisé, nous devons veiller à le rendre attrayant et intéressant en y investissant suffisamment de fonds.

Le domaine numérique et technologique

Recommandations n° 11 à 14

Recommandation n° 11

Faire éclater la bulle: encourager la diversité des points de vue sur les médias sociaux

Pour lutter contre la radicalisation en ligne, nous recommandons que les plateformes de médias sociaux soient tenues de diversifier les contenus présentés aux utilisateurs. Les algorithmes créent souvent des chambres d'écho, qui affichent des contenus biaisés et restreignent l'ouverture d'esprit des utilisateurs. En ajustant les algorithmes pour qu'ils présentent un éventail plus large de points de vue, il est possible d'éviter la domination d'une pensée unique et de favoriser une compréhension plus équilibrée des sujets abordés.

Comment? La solution que nous proposons garantit que lorsque les utilisateurs voient des contenus extrémistes, l'algorithme affiche ensuite des contenus exposant un point de vue opposé. Ce principe encourage les utilisateurs à prendre connaissance de propos plus nuancés et plus complets, ce qui fait éclater la bulle dans laquelle ils se trouvent isolés.

Non seulement cette stratégie réduit le risque de radicalisation, mais elle favorise aussi l'esprit critique et l'empathie en exposant les utilisateurs à des opinions différentes. Ce changement fera des médias sociaux un espace plus informatif et plus équilibré, contribuant ainsi à un environnement en ligne plus sain pour tout le monde.

Justification

Renforcement de l'esprit critique: l'exposition des utilisateurs à des points de vue différents favorise l'esprit critique et les encourage à examiner les informations de manière plus approfondie, ce qui réduit leur sensibilité aux idéologies radicales.

Réduction de la polarisation: en cassant les chambres d'écho, cette stratégie peut réduire la polarisation de la société et favoriser le dialogue et la compréhension entre les différents groupes de population.

Public informé: l'exposition à des nouvelles plus variées garantit une meilleure information du public sur différentes questions, ce qui conduit à des discussions plus nuancées et à une prise de décision plus réfléchie.

Amélioration de la santé mentale: le contact avec des contenus variés peut réduire l'anxiété et le stress liés à l'exposition à des informations répétitives et potentiellement incendiaires.

Renforcement de la démocratie: une société exposée à une diversité de points de vue est mieux équipée pour adopter des procédés démocratiques, ce qui favorise une démocratie plus saine et plus résiliente.

La mise en œuvre de cette recommandation fera des médias sociaux une plateforme d'éducation et de discours constructifs, conduisant en fin de compte à une société plus informée, plus solidaire et plus empathique.

Recommandation n° 12

Lutter contre l'anonymat en ligne pour lutter contre la haine

Nous recommandons que l'anonymat en ligne soit réglementé afin de faciliter le repérage, la mise en examen et la condamnation des auteurs de discours de haine par les autorités compétentes.

Par conséquent, nous recommandons:

que l'Union et les États membres veillent à l'application des réglementations et législations existantes et à venir;

- de mettre en place un système d'authentification de l'identité dans chaque État membre, au moyen duquel les informations minimales nécessaires à l'identification d'une personne sont collectées par un portail géré par les pouvoirs publics. Il convient que ce système soit progressivement harmonisé au niveau des États membres de l'Union;
- d'obliger les principales plateformes de médias sociaux à coopérer davantage avec les autorités européennes et nationales pour l'application des réglementations existantes et à venir et l'utilisation du système d'authentification de l'identité;
- de faire prendre conscience aux internautes qu'ils sont responsables des contenus qu'ils publient, au moyen d'une nouvelle charte de conduite européenne mise en œuvre sur les principales plateformes de médias sociaux, ainsi que par l'intermédiaire des entités publiques, des écoles et des communautés.

Justification

Cette recommandation est importante car les discours de haine, en particulier en ligne, augmentent considérablement. La réglementation de l'anonymat permettrait d'identifier et de punir plus facilement les auteurs de crimes de haine en ligne.

Cela étant, l'anonymat devra toujours être protégé, conformément aux conceptions actuelles de la liberté d'expression, pour garantir le libre échange d'idées et d'opinions en ligne.

Recommandation n° 13

Une carte européenne pour surfer en toute sécurité

Nous recommandons la création d'une carte européenne permettant aux enfants à partir de huit ans de surfer en toute sécurité. Cette carte serait également disponible dans une version adaptée aux tranches d'âge supérieures. Grâce à cette carte, les enfants acquerront les compétences dont ils ont besoin pour utiliser l'internet de manière autonome et sûre et pour faire face aux contenus haineux en ligne. Dans le cadre d'une formation dispensée par des organisations de la société civile dans les écoles et adaptée à l'âge des enfants, ces derniers apprendraient à répondre, entre autres, aux questions suivantes:

- comment reconnaître les contenus haineux et y répondre?
- à quoi dois-je faire attention pour éviter de diffuser moi-même (sans le savoir) des contenus haineux?

- à qui puis-je m'adresser si je suis victime de la haine?
- où se situent les limites de la vie privée?

Les formations devraient être ludiques et adaptées à l'âge des enfants. Les formateurs (organisations de la société civile, ONG, etc.) devraient bénéficier des fonds nécessaires de la part de l'Union et des États membres. Il convient également de leur communiquer des normes terminologiques communes. Une fois la formation terminée, les enfants recevront une carte européenne «Surfer en toute sécurité». Au niveau national, les parents et les enseignants devraient être associés à la promotion et à la mise en place de la carte (compte tenu de son caractère volontaire), tandis qu'au niveau de l'Union, la promotion de la carte «Surfer en toute sécurité» devrait être obligatoire dans tous les États membres. Par ailleurs, il convient d'examiner si l'accès à certains contenus sur l'internet pourrait être lié à la possession d'une carte européenne «Surfer en toute sécurité». Les jeunes qui ont obtenu une carte européenne «Surfer en toute sécurité» devraient également avoir la possibilité de dialoguer en ligne avec d'autres enfants dans l'ensemble de l'Union européenne.

Justification

Nous pensons que cette idée est bonne parce que les enfants, en particulier les plus jeunes, seraient fiers de disposer d'une carte européenne «Surfer en toute sécurité» (semblable à un permis vélo). Cette carte faciliterait également la tâche des parents, qui ne disposent souvent pas des compétences nécessaires pour préparer leurs enfants à utiliser l'internet en toute sécurité. Les parents pourraient également assortir l'obtention de la carte de divers avantages (par exemple, l'accès à un jeu en ligne particulier). Enfin, la création de la carte européenne «Surfer en toute sécurité» permettrait un échange interculturel à bas seuil entre les enfants en Europe, ce qui favoriserait à son tour la tolérance et l'empathie.

Recommandation n° 14

Modération par l'intelligence artificielle: protéger les médias sociaux contre les discours de haine

Nous recommandons la mise au point d'un outil d'intelligence artificielle pour détecter les discours de haine illégaux sur les plateformes de médias sociaux et garantir le respect des normes de l'Union. Cet outil fonctionnera de la manière décrite comme suit.

Détection et signalement:

- l'outil détecte les discours de haine illégaux sur la base de la définition d'un tel discours par les instances de l'Union;
- il signale les publications susceptibles de constituer un discours de haine et en informe l'auteur;
- les publications signalées sont examinées par un modérateur humain dans les 24 heures;
- les publications relevant de la liberté d'expression sont validées;
- les publications contenant des discours de haine illégaux sont transmises aux autorités en vue de poursuites, puis supprimées.

Détection préalable à la publication:

- l'outil détecte les discours de haine avant que le contenu ne soit mis en ligne;
- il informe les auteurs lorsque leurs publications semblent contenir des discours de haine illégaux;
- il offre aux auteurs la possibilité de modifier une publication ou de la publier telle quelle;
- en cas de publication, le contenu reste signalé jusqu'à ce qu'il soit examiné par un être humain et il est accompagné d'un avertissement sur la légalité et les conséquences de la publication de discours de haine.
- La mise en place obligatoire de cet outil dans l'ensemble des médias sociaux dans l'Union renforcera la sécurité en ligne, protégera les communautés marginalisées et garantira le respect des réglementations en matière de discours de haine, favorisant ainsi un environnement numérique plus respectueux.

Justification

Protection renforcée: l'outil d'intelligence artificielle proposé offre une protection solide aux groupes marginalisés en détectant et en atténuant les discours de haine avant qu'ils ne puissent causer des dommages. La détection et la suppression rapides des contenus illégaux permettent de créer un environnement en ligne plus sûr.

Efficacité et précision: la combinaison de la détection par l'intelligence artificielle et de l'examen par un être humain garantit une grande précision dans la détection des discours de haine et le respect de la liberté d'expression. Le procédé d'examen en 24 heures associe rapidité et rigueur, réduisant au minimum la diffusion de contenus préjudiciables.

Responsabilisation: en alertant les créateurs de contenus d'un possible discours de haine et de ses conséquences juridiques, l'outil favorise la responsabilisation et la sensibilisation. Les utilisateurs sont informés de ce qui constitue un discours de haine illégal, ce qui favorise une communication plus réfléchie et plus respectueuse.

Mesures de prévention: la détection préalable à la publication permet aux utilisateurs de modifier les contenus potentiellement préjudiciables avant leur mise en ligne. Cette démarche proactive contribue à prévenir la propagation des discours de haine, à réduire la nécessité de prendre des mesures punitives et à favoriser une culture du respect.

Respect de la législation: garantir le respect de la législation de l'Union en matière de discours de haine par les plateformes de médias sociaux crée une norme uniforme dans l'espace numérique. Cette harmonisation simplifie l'application de la législation et renforce le cadre juridique de la lutte contre les discours de haine en ligne.

Changement social positif: la mise en place de cet outil favorise l'existence d'une société plus inclusive et plus respectueuse. La réduction de la prévalence des discours de haine favorise la diversité des voix et des points de vue et renforce la cohésion sociale et la compréhension mutuelle.

Globalement, l'outil d'intelligence artificielle proposé représente une étape importante vers un environnement en ligne plus sûr et plus respectueux, dans lequel les interactions numériques sont conformes aux valeurs d'inclusivité et de dignité.

L'éducation

Recommandations n^{os} 15 à 17

Recommandation n^o 15

Diffuser une culture du débat dans les écoles grâce aux panels de citoyens

Nous recommandons l'organisation de mini-débats à l'école, comme un «panel des petits citoyens», pendant les horaires scolaires. Le moyen le plus efficace pour faire véritablement débattre les enfants (sans créer un «cours d'éducation civique») est de faire se dérouler l'initiative dans un environnement sûr, avec le soutien du personnel scolaire (superviseurs, assistants et enseignants, par exemple). À titre d'exemple, l'organisation d'un débat sur les repas à la cantine, axé sur les coutumes des différentes religions, est un moyen de susciter des discussions sur des sujets concrets qui touchent quotidiennement les enfants et de tirer parti des connaissances du personnel de l'école, tel que les employés de la cantine et les cuisiniers. Des personnes issues d'horizons différents qui ne sont pas strictement liées au secteur éducatif (la police, par exemple) pourraient également intervenir pour expliquer leur travail aux enfants. En ce qui concerne les sujets à aborder lors de ces débats, il est préférable de demander directement aux enfants quels sont les points qu'ils souhaiteraient approfondir. Les enfants peuvent discuter de n'importe quel sujet, pour autant qu'il soit adapté à leur niveau et approprié. Pour partager cette expérience et cette culture du débat dans l'ensemble de l'Union européenne, le jumelage entre écoles pourrait être efficace. À titre d'exemple, pendant les échanges, les délégués de classe qui ont participé à un débat pourraient voyager et faire part de leur expérience et de leurs points de vue aux autres délégués de classe de pays européens. Les «résultats» de ces débats pourraient être intégrés à la plateforme citoyenne pour les enfants.



Justification

Les jeunes sont plus ouverts d'esprit et capables d'accepter des points de vue différents, ce qui est un aspect essentiel de la lutte contre la haine. Par conséquent, les enfants (âgés de 6 à 16 ans) doivent être sensibilisés à la culture et à l'engagement civiques à l'école. Ces «panels» organisés en milieu scolaire devraient constituer un instrument de formation pour les enfants. La culture de la participation et les compétences développées au cours de ces débats peuvent leur être utiles tout au long de leur vie. Les programmes de jumelage entre les écoles pourraient s'avérer efficaces, car ils ne modifient pas complètement les programmes éducatifs des États membres, mais mettent en place une initiative commune visant à accroître l'esprit critique et la capacité de compréhension des enfants européens.

Recommandation n° 16 Renforcer les compétences sociales et émotionnelles des enfants et des jeunes pour prévenir la haine

Nous demandons de mettre en place des mesures à court et moyen terme visant à renforcer les compétences émotionnelles et sociales des enfants. Pour ce faire, nous recommandons d'améliorer l'environnement d'apprentissage à l'école et de proposer des activités scolaires et périscolaires, telles que des cours de théâtre, d'art, de communication non violente et d'éducation civique, afin de développer l'esprit critique, l'empathie et les compétences émotionnelles. À court terme, nous demandons que des études plus nombreuses et de meilleure qualité soient menées concernant l'incidence des activités que nous proposons pour prévenir la haine. À court et moyen terme, nous demandons de recentrer la priorité de programmes tels qu'ERASMUS +, CERV ou des programmes financés par des fonds structurels de l'Union dans l'optique de soutenir les activités de prévention de la haine à l'intérieur et à l'extérieur des écoles. La Commission européenne devrait se montrer proactive en signalant ces priorités et en les communiquant largement (par exemple, par la formulation de recommandations aux États membres et d'appels à projets). Elle devrait également coopérer avec l'UNESCO et le Conseil de l'Europe afin de se synchroniser avec leurs programmes correspondants. Les écoles, les enseignants et les acteurs locaux pourraient alors utiliser ces fonds pour mettre en place les activités. Pour accroître l'inclusion sociale, les activités devraient être gratuites pour tous. Nous demandons, qu'après une période d'environ cinq ans, une évaluation appropriée de ces mesures soit réalisée, afin de les ajuster et de déterminer si elles ont eu une incidence. La capacité de l'Union à prévenir la haine dans les écoles pourrait s'en trouver renforcée.

Justification

Le système éducatif actuel ne prend pas suffisamment au sérieux les questions liées aux compétences émotionnelles et sociales. La haine est également présente au sein des écoles. Les enfants ne sont pas

bien préparés à devenir des adultes conscients de leurs émotions. Les écoles sont le lieu où tous les enfants se rendent et peuvent apprendre à vivre ensemble. Créer une bonne atmosphère d'apprentissage est le meilleur moyen de prévenir la haine. Le fait d'apprendre à se connaître et à connaître les autres permet de développer un esprit critique et autocritique et de devenir plus tolérant. Des activités telles que le théâtre, la danse et la communication non violente sont de bons moyens d'acquérir ces compétences.

Recommandation n° 17 L'éducation de toutes les générations pour toutes les nations sur la communication non violente

Nous recommandons ce qui suit: à court terme, élaborer des lignes directrices en matière de communication non violente [inspirées de documents tels que le manuel «From Hate Speech to Non-Violent Communication» (Du discours de haine à la communication non violente)], adaptées au matériel pédagogique destiné aux jeunes et aux adultes;

- à moyen terme, que les États membres mettent en place des cours de communication non violente complémentaires aux prestations de chômage pour adultes;
- à moyen terme, que les États membres créent du matériel pédagogique à l'intention des salariés;
- à court terme, que l'Union crée des vidéos sur les trois concepts (TOLÉRANCE, BIENVEILLANCE, PARDON) diffusées dans les médias;
- à moyen terme, que les écoles offrent aux parents des possibilités d'éducation en matière de communication non violente (à l'école, par exemple);
- à moyen et à long terme, que l'Union adopte des textes implicites d'adaptation (formations et examens, par exemple): la communication non violente devrait être intégrée par défaut dans notre langage;
- à long terme, que les États membres fassent des méthodes de communication non violente une composante des processus de réinsertion des prisonniers.

Justification

La communication est l'un des principaux moyens de se faire comprendre dans la vie, mais elle n'est pas enseignée. Si cette compétence était enseignée, il y aurait beaucoup moins de conflits et de dissensions entre les personnes. Le fait d'être conscient de ses sentiments, de pratiquer l'introspection et d'avoir de la compassion envers les autres entraînerait une baisse drastique de la haine en Europe. La haine aujourd'hui a atteint des sommets, elle devrait désormais diminuer. Une meilleure communication conduit à une meilleure coopération, et donc à une Europe plus unie.



La participation des citoyens et l'inclusion sociale

Recommandations n^{os} 18 à 21

Recommandation n^o 18 Créer des panels de citoyens européens pour les jeunes (de 16 à 25 ans) pour lutter contre la haine

Les panels de citoyens européens pour les jeunes devraient s'appuyer sur un procédé de sélection aléatoire, comme les panels de citoyens européens actuels, car cela permet la représentation de divers groupes de population. Les panels devraient traiter de sujets liés aux défis et aux possibilités auxquels les jeunes sont confrontés (harcèlement, tolérance, respect, stéréotypes et inclusion sociale, par exemple). Les panels devraient faire appel à des jeunes qui interviendraient en qualité d'experts pour approfondir la compréhension de questions cruciales et faire entendre leur voix au niveau de l'Union. À titre d'exemple, les jeunes participant à des associations de lutte contre la discrimination ou d'intégration des migrants pourraient servir d'«experts» et de «ressources» pour le panel de jeunes. Il convient de promouvoir ces panels sur la plateforme de participation des citoyens (qui doit être repensée, plus interactive, plus «cool» et davantage mise en avant).

Justification

Les jeunes se désintéressent souvent de la politique et votent de moins en moins. Leurs représentants politiques (au niveau national ou européen) sont élus par des personnes plus âgées. Pour que les jeunes se familiarisent avec le débat politique, sachent ce qu'accomplit l'Union européenne et s'y intéressent, leur participation à un panel de citoyens européens comme le nôtre pourrait s'avérer utile et favoriser un engagement plus permanent. Agir au niveau européen est crucial car, dans de nombreux États membres, la vision de l'Union européenne se réduit à l'expression «Bruxelles décide». Bruxelles est perçue comme «le grand patron qui impose un tas de règles». La participation à un panel de citoyens pourrait permettre aux jeunes de se sentir plus près de l'Europe et des autres jeunes Européens. Les jeunes figurant parmi les principales victimes de la haine, il est essentiel de leur donner la priorité.

Recommandation n^o 19 Mettre en place des services civiques volontaires pour adultes dans les communautés locales

Le temps nécessaire pour participer à ces activités de volontariat doit être prévu, au moyen par exemple de congés payés spécialement réservés à l'engagement civique. Toutefois, il convient de tenir compte des travailleurs indépendants. Des avantages économiques (réduction d'impôts, par exemple) pourraient stimuler grandement l'engagement civique au sein de différentes catégories de population. Enfin, il convient de mettre en avant l'importance des initiatives locales au niveau

de l'Union: l'Union pourrait encourager et appuyer ces initiatives locales dans toute l'Europe, en apportant son expérience et un soutien financier. La durée de ce service volontaire serait plus courte qu'un service volontaire Erasmus pour les salariés ou les travailleurs indépendants (une semaine, par exemple).

Justification

Dans la lutte contre la haine, l'échelon local est très important et les communautés locales constituent un soutien précieux à la cohésion sociale. Le volontariat au sein d'associations qui favorisent l'intégration, par exemple, devrait être accessible à tous les âges. L'Union européenne pourrait soutenir ces initiatives pour lutter contre la haine au niveau local et permettre des échanges d'expériences entre les différents acteurs locaux.

Recommandation n^o 20 Aider à retrouver du sens à la vie

Nous recommandons à l'Union d'encourager la création de centres communautaires pour soutenir les personnes marginalisées. Cette assistance peut être fournie de différentes manières en fonction des besoins. Nous recommandons de donner aux personnes la possibilité de trouver du travail, qui constitue une forme d'autonomie et de stabilité, tout en apportant un soutien particulier aux groupes qui ont plus de difficultés à accéder au marché de l'emploi, par exemple les personnes handicapées, les réfugiés, les sans-abri, les personnes maltraitées, etc. Dans de tels cas, on pourrait notamment aider les personnes à préparer des candidatures et des entretiens, à veiller à leur hygiène et à obtenir des vêtements appropriés pour le travail.

Ce type d'initiatives menées par les acteurs locaux pourrait être financé par des fonds publics, tout en tirant parti des réseaux de solidarité et des initiatives de volontariat qui existent déjà dans la communauté, de sorte que l'investissement financier puisse être viable pour les budgets publics. Il convient de s'engager à maintenir les conditions de financement à long terme de ces centres.

Ces initiatives de solidarité et de soutien devraient satisfaire deux besoins: d'une part, fournir une assistance spéciale à certains groupes susceptibles d'avoir des besoins particuliers et, d'autre part, rester ouverts à divers groupes marginalisés sans créer de niveaux de priorité ou de préférences susceptibles d'alimenter la haine et la discrimination.



Il sera possible de trouver une aide spécifique et immédiate dans ces centres en fonction de chaque cas, avec le soutien de volontaires et/ou de professionnels dûment formés, qui peuvent orienter les personnes vers les services en mesure de leur apporter une aide spécifique. Cette aide pourra être fournie non seulement aux personnes issues de groupes marginalisés, mais aussi à toute personne se trouvant dans une situation personnelle ou des circonstances qui nécessitent un soutien.

Ces centres communautaires pourraient également organiser des ateliers, des activités, des échanges interculturels, des événements et des célébrations, qui contribuent à créer un sentiment d'appartenance et à surmonter les obstacles liés à la discrimination. Il convient d'humaniser ces centres, c'est-à-dire faire en sorte que les visiteurs s'y sentent bien accueillis et à leur aise.

Un engagement mutuel devrait lier le centre, qui fournira l'aide, et le bénéficiaire, qui devra obtenir les résultats convenus dans un certain délai. La résolution des cas particuliers pourrait nécessiter un délai plus long, évalué au cas par cas par des experts.

Justification

Cette recommandation est importante en raison du grand soulagement que ces centres communautaires apporteraient à la population. Novateurs, ils seraient source d'espoir et d'inspiration. Ils permettraient d'améliorer la santé mentale, d'apporter une aide en cas de problèmes domestiques, d'offrir un toit à toutes les personnes vulnérables dans le besoin, en accord avec leur droit fondamental à mener une vie digne, et d'aider les personnes à donner un sens à leur vie. Ce point est important parce que les bénéficiaires peuvent s'influencer mutuellement, nouer des relations et comprendre les problèmes de chacun. Ils ne se sentiraient pas stigmatisés ou étiquetés. Nous devons redevenir des êtres humains (et pas seulement accélérer le développement technologique au détriment de l'humanisation). Les citoyens ont besoin de possibilités, et cette recommandation pourrait créer des emplois.

Elle pourrait favoriser une société plus inclusive, plus juste et plus égalitaire, riche de sens et empathique, à laquelle chacun peut participer sur un pied d'égalité et dans laquelle les problèmes tels que la pauvreté et le sans-abrisme, source de haine, ne sont pas banalisés.

La présente recommandation pourrait aider la société de manière concrète. En matière d'incidence, nous devons apporter des réponses mondiales aux problèmes mondiaux. Les effets se feraient sentir à petite échelle avant de se propager.

Il y a des risques si les travailleurs sociaux ne sont pas équipés pour effectuer le travail et si l'idée n'est pas bien conçue. D'autres risques de nature financière, linguistique ou liés à l'intégration peuvent également se présenter.

Recommandation n° 21

À la recherche des citoyens: lutter contre les inégalités sociales face à la lutte contre la haine dans l'Union

Les inégalités sociales, telles que décrites dans la définition du problème, constituent l'un des principaux facteurs/causes de haine dans notre société. Malgré son importance, les institutions de l'Union et les États membres n'ont pas traité le problème de manière adéquate, ce qui met en lumière la nécessité de mener des études complètes financées par l'Union pour déterminer et briser les liens qui existent entre les inégalités sociales et la haine.

Il est essentiel de comprendre ces liens pour élaborer des politiques et des interventions efficaces. En l'absence d'éléments de preuve empiriques solides, fondés sur des données qualitatives et quantitatives, les efforts déployés pour lutter contre les inégalités sociales pourraient être mal orientés ou inefficaces. La participation des organismes sociaux à la collecte de données garantit que ces données correspondent à la réalité vécue par les personnes souffrant le plus des inégalités et permet d'obtenir une base plus précise et plus pertinente en vue d'études suivant une méthode ascendante. La publication continue des conclusions tirées permettra d'orienter et d'affiner les initiatives en cours. Les résultats des études pourraient être intégrés dans des campagnes de sensibilisation.

Justification

L'élaboration de lignes directrices et de campagnes fondées sur des études approfondies permet de mener des actions ciblées portant sur les différentes manières dont les inégalités sociales entretiennent la haine. Cette stratégie peut réduire considérablement les tensions sociales et favoriser la cohésion sociale, tout en rendant possible un changement systémique.

La collecte de données sur l'incidence des mesures positives et la publication continue des conclusions des études favorisent la transparence et la responsabilité. Ce procédé permet non seulement d'informer les décideurs politiques et les parties prenantes, mais aussi de renforcer la confiance du public et d'encourager la coopération dans la lutte contre les inégalités sociales.

La définition de normes en faveur de données vérifiées et fiables et l'élaboration d'une méthode harmonisée, reposant à la fois sur des récits personnels et des données quantitatives et qualitatives, garantissent la fiabilité et l'exhaustivité des études réalisées.

Afin d'atténuer la haine et de renforcer la cohésion sociale au sein de l'Union, il est essentiel de lutter contre les inégalités sociales au moyen d'études approfondies et d'une collecte de données exhaustive. Cette démarche fournit les informations et les outils nécessaires pour élaborer des politiques et des interventions efficaces, qui contribuent à leur tour à forger une société plus équitable et plus harmonieuse.

4.2.1 Évaluation des recommandations

Le dernier jour du panel, les citoyens participants ont été invités à évaluer chacune des 21 recommandations. Voici une vue d'ensemble des résultats de ce vote, les recommandations étant classées dans l'ordre de leur niveau de soutien.

CLASSEMENT	N° de la recommandation	Intitulé de la recommandation	Niveau de soutien (note moyenne de 1 à 6)	Taux d'approbation (part de voix)
1	4	Une formation à la tolérance (T4T)	5,23	97,7 %
2	15	Diffuser une culture du débat dans les écoles grâce aux panels de citoyens	5,20	89,9 %
3	1	Une Europe, une définition: criminaliser les discours de haine	5,09	91,2 %
4	2	Un protocole européen de réponse efficace pour la notification des crimes de haine	5,04	90,6 %
5	18	Créer des panels de citoyens européens pour les jeunes (de 16 à 25 ans) pour lutter contre la haine	5,01	89,2 %
6	16	Renforcer les compétences sociales et émotionnelles des enfants et des jeunes pour prévenir la haine	5,00	90,2 %
7	3	Un office national de lutte contre la haine dans les États membres	5,00	87,1 %
8	5	Une sensibilisation accrue à la haine et aux mesures existantes et correctives visant à lutter contre la haine grâce à une campagne publique	4,88	89,5 %
9	17	L'éducation de toutes les générations pour toutes les nations sur la communication non violente	4,85	88,0 %
10	9	Fiabilité, faits et transparence: vérifier et clarifier le financement de l'information	4,83	80,0 %
11	19	Mettre en place des services civiques volontaires pour adultes dans les communautés locales	4,77	85,5 %
12	11	Faire éclater la bulle: encourager la diversité des points de vue sur les médias sociaux	4,74	82,4 %
13	20	Aider à retrouver du sens à la vie	4,72	85,6 %
14	6	Une aide publicitaire contre la haine	4,68	81,8 %
15	14	Modération par l'intelligence artificielle: protéger les médias sociaux contre les discours de haine	4,66	79,6 %
16	21	À la recherche des citoyens: lutter contre les inégalités sociales face à la lutte contre la haine dans l'Union	4,59	81,0 %
17	8	Créer un comité de confiance indépendant	4,57	80,4 %
18	13	Une carte européenne pour surfer en toute sécurité	4,50	76,2 %
19	12	Lutter contre l'anonymat en ligne pour lutter contre la haine	4,48	74,5 %
20	7	Création d'une plateforme à l'échelle de l'Union qui combine les informations, les ressources et les mesures relatives à la haine, ainsi que les systèmes de soutien aux personnes touchées	4,45	78,2 %
21	10	L'Europe vous rencontre: médias participatifs pour les citoyens	4,18	68,3 %



4.2.2 Vue d'ensemble des sessions

L'ordre du jour et le résumé de chaque session sont disponibles [ici](#).

4.2.3 Consortium de contractants

Les contractants ont collaboré à l'élaboration et à la mise en œuvre de cette nouvelle série de panels de citoyens européens.

- Harris Interactive et Sortition Foundation: recrutement de citoyens.
- VO Europe: communication, assistance et tous les aspects organisationnels des trois sessions.
- Équipe de communication: Been There Done That, WaterBear et Scope: stratégie de communication, y compris la création, la traduction et la diffusion de contenus divers sur les médias sociaux et la production d'un documentaire.

4.2.4 Équipe de délibération (ifok et Missions Publiques)

Les partenaires de l'équipe de délibération ont mis en commun leur savoir-faire pour conceptualiser l'ensemble du processus participatif et la méthodologie de chaque session, en collaboration avec la DG Communication. Ils ont également dirigé les principaux débats, facilité le travail en groupe et supervisé la présentation des résultats.

COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC L'UNION EUROPÉENNE?

En personne

Dans toute l'Union européenne, des centaines de centres Europe Direct sont à votre disposition. Pour connaître l'adresse du centre le plus proche, visitez la page suivante: european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr

Par téléphone ou par écrit

Europe Direct est un service qui répond à vos questions sur l'Union européenne. Vous pouvez prendre contact avec ce service:

- par téléphone:
- via un numéro gratuit: 00 800 6 7 8 9 10 11 (certains opérateurs facturent cependant ces appels),
- au numéro de standard suivant: +32 22999696;
- en utilisant le formulaire suivant: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_fr

COMMENT TROUVER DES INFORMATIONS SUR L'UNION EUROPÉENNE?

En ligne

Des informations sur l'Union européenne sont disponibles, dans toutes les langues officielles de l'UE, sur le site internet Europa (european-union.europa.eu).

Publications de l'Union européenne

Vous pouvez consulter ou commander ces publications à l'adresse op.europa.eu/fr/publications. Vous pouvez obtenir plusieurs exemplaires de publications gratuites en contactant Europe Direct ou votre centre de documentation local (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_fr).

Droit de l'Union européenne et documents connexes

Pour accéder aux informations juridiques de l'Union, y compris à l'ensemble du droit de l'UE depuis 1951 dans toutes les versions linguistiques officielles, consultez EUR-Lex (eur-lex.europa.eu).

Données ouvertes de l'Union européenne

Le portail data.europa.eu donne accès à des jeux de données ouvertes provenant des institutions, organes et agences de l'UE. Ces données peuvent être téléchargées et réutilisées gratuitement, à des fins commerciales ou non. Le portail donne également accès à une multitude de jeux de données des pays européens.



Office des publications
de l'Union européenne