

Stop aux commentaires sur les sites d'info ?

● Assaillis par des flux de commentaires parfois déplacés, les sites d'information cherchent un nouveau modèle.

● Certains écartent toutes les réactions. D'autres font le pari d'en réguler l'accès pour tenter d'élever le débat.

Contexte

Des médias US ferment les commentaires

Depuis quelques années, la grande utopie du journalisme participatif s'effrite peu à peu. Les espaces de débat, notamment les commentaires autour des articles, sont régulièrement assaillis par des contributeurs aux propos déplacés, voire haineux. Le 16 juin 2015, la Grande Chambre de la Cour européenne des droits de l'homme a sanctionné le site d'information estonien "Delfi" pour ne pas avoir supprimé des commentaires injurieux. Comment réguler ces trolls et élever le débat ? La modération au sein des rédactions ne suffit plus tant le flux est important. Les médias, en cours de réflexion, sont à la recherche d'un nouveau modèle. En Amérique du Nord, Reuters, "Popular Science", "Chicago Sun-Times" et récemment le "Toronto Sun" ont choisi de fermer leurs articles aux commentaires. Selon eux, la discussion avec les lecteurs s'est déplacée sur les réseaux sociaux et le fil des commentaires desservirait l'image du journal. Chez Slate.fr dont les commentaires sont provisoirement fermés en attendant la création d'une zone payante, Boris Razon, directeur de la rédaction, estime que la relation avec les lecteurs est primordiale : *"Comme l'espace de débat existe sur les réseaux sociaux, on peut peut-être s'en passer sur les sites d'information. Les réseaux ont changé la donne mais rien ne dit que dans quelques années les usages n'évolueront pas de nouveau."* **CdM**

"Supprimer totalement les commentaires de notre site d'information priverait nos lecteurs de la plus grande plus-value d'Internet, celle de l'interactivité instantanée. Pour autant, nous tenons compte des contraintes éthiques, éditoriales et légales."

DORIAN DE MEEÛS

Rédacteur en chef de LaLibre.be

Une société internationale spécialisée dans la modération des commentaires, Netino, a récemment reçu pour mission de gérer les réactions sous les articles de LaLibre.be et sur sa page Facebook. Consciente que tous les commentaires ne favorisent pas forcément les échanges constructifs, notre rédaction veut promouvoir le côté participatif 2.0 tout en réduisant les risques de dérapages.

Oui

■ A quoi bon laisser la possibilité de commenter nos articles, si le débat se déplace sur les réseaux sociaux? Et puis, nous privilégions aussi d'autres outils qui permettent des échanges constructifs avec nos lecteurs.

JEREMY FELKOWSKI

Cofondateur et journaliste
du site lezephyr.com.

Il est impossible de laisser un commentaire à la suite des articles sur le site du Zéphyr. Pourquoi?

Au-delà d'un média en ligne, le Zéphyr relève d'un laboratoire éditorial. Il y a neuf mois, lorsque nous avons mis ce projet en œuvre, nous nous sommes interrogés sur les fonctions les plus simples d'un site d'info, dont la possibilité de laisser des commentaires. Nous n'avions alors aucun a priori contre ce service offert aux lecteurs. Et, dans un premier temps, nous avions d'ailleurs laissé nos articles ouverts au débat. Mais, ensuite, nous nous sommes rendu compte que les gens privilégiaient les réseaux sociaux, surtout Twitter et Facebook, pour nous proposer des analyses, des critiques plus ou moins argumentées, des compléments d'infos, etc. Au final, nous avons donc revu notre copie, nous détournant naturellement du commentaire pur et dur tel qu'on peut le voir traditionnellement sur un site d'info en ligne.

En renonçant aux commentaires sur votre site, est-ce que vous ne vous privez tout de même pas d'une plus-value pour vous et vos lecteurs?

Non, puisque comme je viens de vous l'expliquer, nous avons simplement déplacé les discussions sur les réseaux sociaux. Des discussions qui sont d'ailleurs très importantes à nos yeux. Il n'est en effet pas rare que nous nourrissions de nouvelles ou d'anciennes publications avec des propos de nos lecteurs. Et puis, il faut que je vous parle d'un autre de nos outils: le laboratoire éditorial, qui constitue un espace privé hébergé sur notre site où les gens peuvent co-construire l'information. Là, nous comptons déjà une dizaine de contributeurs réguliers échangeant sur divers sujets, essayant de nouvelles mises en forme pour le Web, jusqu'à éventuellement aboutir, avec l'aide de journalistes professionnels, à des productions éditoriales tout à fait originales.

En gros, vous vous passez des commentaires classiques tels qu'on les connaît sur les sites d'info, mais vous compensez largement avec de nouvelles formes d'échange?

En effet, dans la rédaction du Zéphyr, nous croyons fortement que si les lecteurs veulent un média de qualité, c'est aussi à eux de mettre les mains dans le cambouis, en s'impliquant, en se responsabilisant. Et notre porte leur est grande ouverte. La preuve, c'est qu'on peut nous contacter directement via Facebook et Twitter, pour nous proposer des idées, des infos. Ce qui n'est pas le cas de tous les médias.

“Dans un monde idéal, les gens seraient capables d'écrire correctement des commentaires constructifs.”

Votre choix de ne pas laisser libre cours aux commentaires sur votre site n'a dès lors rien à voir avec la difficulté de gérer les contributeurs insultants?

En neuf mois d'existence, c'est un souci que nous n'avons pas connu sur le Zéphyr. Mais en tant que journalistes et entrepreneurs de presse, nous com-

prenons la décision de certains confrères qui doivent malheureusement se résoudre à couper les commentaires pour éviter les dérapages.

Malheureusement?

Oui, malheureusement. Parce que dans un monde idéal, les gens seraient davantage capables de lire les articles en profondeur, de les comprendre, avant d'écrire correctement des commentaires constructifs, tout en écoutant et en respectant la parole de l'autre.

Mais nous ne sommes pas dans un monde idéal...

Non, c'est pourquoi, comme je vous l'ai dit, certains confrères choisissent de couper les commentaires, tout en sachant qu'ils ne s'isolent pas, ni n'empêchent le débat, puisqu'il y a toujours les réseaux sociaux qui sont derrière.

Entretien : Baptiste Epicum

Non

■ Il ne faut pas supprimer les commentaires mais contrôler l'accès pour favoriser un débat constructif. Au "Matin" nous ne voulons plus être le café du commerce mais susciter de réelles discussions.

PHILIPPE MESSEILLER

Rédacteur en chef adjoint du quotidien suisse
"Le Matin"
et responsable du Matin.ch

Quelles sont les mesures que vous avez mises en place le 29 août pour contrôler les commentaires sur le site du "Matin" ?

Pour intervenir, les utilisateurs doivent s'enregistrer par SMS. En Suisse, on doit présenter sa carte d'identité pour obtenir un numéro de téléphone. Il est ainsi facile de vérifier l'identité d'une personne. Si on bannit quelqu'un du site et des forums, il est obligé d'avoir un autre numéro de téléphone pour revenir. Il y a le problème des cartes prépayées mais cela coûte une quinzaine d'euros, c'est donc assez dissuasif. Nous avons opté pour ce système car les adresses mail ou IP sont trop faciles à falsifier ou à copier. Quant à Facebook, il est très simple de créer un faux profil.

Pourquoi avez-vous durci les règles d'accès aux commentaires ?

A la rédaction, nous nous sommes rendu compte que de nombreuses personnes jouaient avec les failles de notre inscription et se permettaient de dire n'importe quoi. Il était très compliqué de remonter vers eux. Les gens écrivent tout ce qui leur passe par la tête. Ils utilisent le prétexte de la liberté d'expression mais c'est faux parce qu'il y a des lois à respecter et des responsabilités. Au "Matin", nous souhaitons que les contributeurs commentent intelligemment, nous ne voulons plus être le café du commerce mais susciter de réels débats. Aujourd'hui, c'est tolérance zéro. Si un commentaire ne nous convient pas, il est immédiatement supprimé. Les contributeurs mécontents peuvent créer leur propre blog. Nous ne voulons plus assumer de propos stupides. Il est important de générer le débat car le "Matin" est journal de "boulevard" qui adore la polémique. On aime que les gens soient confrontés à des opinions mais de manière intelligente.

Conserver cet espace de débat sur les sites

d'information vous semble important ?

Fermer complètement les commentaires a été la première des solutions envisagées. On en avait assez, cela nous prenait trop de temps, d'énergie et d'argent, pour finalement servir de défouloir. Puis, nous avons réfléchi et décidé que nous ne pouvions pas céder face à une poignée d'imbéciles. Ce serait irresponsable de céder à cette minorité de trolls. Nous avons donc fait le ménage pour favoriser le débat constructif même si cela a un coût car on prend à notre charge les SMS. Garder la possibilité de commenter sur notre site est important pour le bien du débat public. Il faut aider et laisser de la place à ceux qui ont des choses intéressantes à dire, même si cela est dérangeant ou si nous sommes en désaccord, il suffit d'expliquer et d'argumenter. On doit pouvoir débattre de tout ! Fermer les commentaires sur un sujet me gênait beaucoup, nous sommes en démocratie.

Vous fermez les commentaires sur des sujets sensibles ?

Oui, il y avait des articles sur lesquels on ne donnait pas la possibilité de réagir, sur l'immigration par exemple. Depuis la mise en place de cette nouvelle procédure, nous essayons de responsabiliser les gens et pour l'instant, tous les articles sont ouverts aux commentaires. Si quelqu'un souhaite dire qu'il n'aime pas les immigrés, il peut mais il doit s'expliquer en respectant les règles et la loi.

Depuis l'application des nouvelles mesures d'inscription, avez-vous constaté des changements ?

On a eu une baisse en quelques jours du nombre de contributeurs mais une hausse au niveau du débat. Les effets ont été immédiats. Bien sûr, sur une dizaine de jours on a peu de recul mais nous sommes satisfaits.

Entretien : Camille de Marcilly

"Il faut aider et laisser de la place à ceux qui ont des choses intéressantes à dire."