

BIG BROTHER IS MODERATING YOU...

Confrontés à des torrents de commentaires nauséeux, certains médias belges ont décidé de confier la modération de leur site à une société qui fait référence en France. Plongée avec son dirigeant dans la haine 2.0.

En août 2015, le quotidien britannique *Daily Mail*, l'un des journaux les plus vendus au monde, a voulu en avoir le cœur net: les manifestations de sympathie envers l'idéologie nazie étaient-elles bien réservées à certains skinheads ou à des pseudo-intellectuels insignifiants? Sur son site Web, il publiait alors quelques phrases emblématiques des discours nationaux-socialistes, mais en remplaçant le mot "juif" par le mot "migrant". Notamment celle-ci: *"Dans le combat contre les migrants, il n'y a pas de demi-mesure possible. Toute demi-mesure mène à notre destruction. Il n'y a pas d'autre choix que de mener un combat sans merci contre eux sous toutes leurs formes"*. Pour 100 lecteurs qui approuvaient, 3 montraient leur désaccord...

La rédaction on-line de l'époque, devant le "succès" de l'expérience, l'arrête bien vite. L'opinion publique britannique semble, pour partie, avoir glissé dans une radicalité qui fait peur et qui laisse les observateurs pantois. Mais, à la même époque, la Belgique n'est pas en reste. Les premiers articles consacrés à l'arrivée importante de candidats réfugiés en septembre 2015 sur notre territoire déclenche sur les sites Internet de nos organes de presse un déluge de réactions. Très majoritairement négatives voire racistes. Et c'est là que se situe le problème. On peut être d'accord ou pas avec une information et Internet est un fantastique moyen de pouvoir confronter ses avis, argumenter ses opinions. Mais il y a des lois. On ne peut pas exprimer des opinions racistes, antisémites, homophobes. On ne peut pas appeler à la haine, au meurtre. On ne peut pas faire l'apologie du terrorisme ou de la violence.

Les réjouissances exprimées sur les forums ou les pages Facebook des médias autour des noyades de migrants ont convaincu certains patrons de presse et le ministre Marcourt, en charge du numérique, de la nécessité de trouver une solution. *"Trop de commentaires ignobles"*, dira ce dernier. Mais que faire? Supprimer les espaces d'expression numérique? Il en a été question. Mais comme le disait Daniel Van Wylick, le président de lapresse.be (l'ex-association des Journaux francophones belges), *"il faut laisser ces espaces de commentaires car ils font partie de l'ADN du Web. Mais il faut fixer des limites et les appliquer"*. C'est chose faite depuis ce mois d'août. IPM (*La Libre, la DH*), Rossel (*Le Soir, SudPresse*) et le groupe L'Avenir font appel à Netino, une société française qui s'occupe déjà de la modération de pratiquement tous les sites de la presse française et fait ainsi le ménage dans leurs espaces d'expression laissés à leur lectorat. C'est donc à Paris que nous avons rencontré le nettoyeur en chef en charge des caniveaux médiatiques belges.

❑ C'est quoi, la modération de sites d'informations?

JÉRÉMIE MANI - Pour nous, chacun a le droit de s'exprimer, mais ce qui compte, c'est que ça reste constructif. On ne juge jamais le fond, on juge la forme. Si la

forme est nauséabonde, le commentaire est supprimé. Mais on peut critiquer ce qu'on veut, tant qu'on reste sur des arguments.

❑ Vous êtes actif en Belgique, en France, au Québec, en Suisse. Y a-t-il des différences dans les haines exprimées?

J.M. - Des quatre pays, les Québécois sont certainement ceux qui sont les moins agressifs dans leur façon de parler. Ils sont assez fermes mais très courtois. Le fond est sans doute toujours le même, mais

c'est exprimé de façon plus "polie". Les Suisses sont sans doute plus racistes que les Français et les Belges. En tous les cas, il me semble qu'ils ont moins de complexes à être racistes qu'en Belgique ou en France. C'est une généralité, mais elle se base sur la réalité de notre métier: on traite des millions de commentaires tous les mois...

❑ Vous supprimez beaucoup d'interventions?

J.M. - On a sorti les chiffres pour 2015: 27 % des commentaires... Pour différentes raisons. D'abord vient l'agressivité, l'insulte ensuite sachant qu'en général un message agressif du style *"retourne à l'école"* sera suivi d'une insulte du style *"eh, je t'ai pas demandé ton avis, connard, je dis ce que je veux"*. Autant l'enlever au stade de l'agressivité plutôt que d'attendre le stade suivant. Puis la troisième raison, c'est le racisme au sens large: anti-Islam, antisémitisme, parfois racisme anti-blanc, racisme anti-asiatique, qui est en hausse, et homophobie.

❑ Vous êtes actif depuis près de 15 ans, pourriez-vous dire que vous avez constaté une hausse ou une baisse de l'agressivité des réactions?

J.M. - Ce que l'on observe, c'est que, lorsqu'on avait des commentaires uniquement sur les médias, au début des années 2000, ceux-ci étaient beaucoup plus constructifs qu'aujourd'hui. Ça peut s'expliquer par le fait qu'à l'époque, il y avait moins de gens connectés et que ceux qui commentaient étaient des passionnés. Je raisonne par cercles: le premier cercle, ce sont des passionnés d'actualité, ceux-là sont souvent très intéressants: ils adorent ça, l'info. Après, l'usage du Net s'est "démocratisé" et d'autres cercles sont apparus: les impulsifs et les piliers du "café du commerce". Et puis Facebook qui a encore densifié ces cercles-là. La hausse de l'agressivité n'est sans doute pas représentative d'une société plus agressive mais d'un accès à l'expression mis à disposition de plus en plus de gens. Il y a 10 ans, on comptait 5 millions d'utilisateurs Facebook dans le monde. Maintenant, ils sont plus d'un milliard.

❑ Tout de même, au-delà de l'aspect purement mécanique, la société n'a-t-elle pas bougé?

J.M. - Si, sur quelques variantes. Il y a trois ou quatre

ans, même en utilisant un pseudonyme, les gens se tenaient à carreau, parce qu'ils savaient qu'ils pouvaient être identifiés. Aujourd'hui, sur Facebook, même

avec un vrai prénom, un vrai nom, les gens peuvent être racistes, antisémites, homophobes, sans que cela les dérange. Il n'y a plus de gêne. On ne fait plus de circonvolutions. On constate qu'un grand nombre de gens se lâchent complètement. Ce n'était pas le cas il y a encore quelques années. La parole s'est libérée sans doute parce que des hommes ou des femmes politiques, des polémistes, des éditorialistes se sont lâchés...

☑ Ça ressemble à un cercle vicieux, une femme ou un homme politique aura beau jeu de dire: "Je dis tout haut ce que les gens pensent tout bas", eux-mêmes ayant contribué à libérer la parole...

J.M. - Effectivement, mais je ne suis pas sociologue ou politologue. Ceci dit, il n'y a qu'un commentaire sur quatre qui est problématique. Et dans ceux-ci, on a de l'agressivité, de l'insulte mais aussi des spams publicitaires. Au final, sur 100 messages, il n'y en a peut-être que 5 ou 6 racistes. On oublie également que la majorité des réactions sont "positives", constructives, argumentées...

☑ Comment, pratiquement, se passe, disons pour la Belgique, la modération d'un site?

J.M. - Vous voulez voir? Voilà, on est sur le site de →

→ *La Nouvelle Gazette*. Tiens, on a de la chance: il y a un article sur Marc Dutroux. C'est bizarre ce commentaire "sale fils de pute": il devrait être automatiquement supprimé. Parce que nous avons un premier filtre qui est notre logiciel "Moderatus". Celui-ci supprime automatiquement les commentaires contenant certains mots-clefs paramétrés par le client. Certains organes de presse toléreront certains mots, d'autres pas. *Le Monde* par exemple sera plus restrictif qu'un quotidien plus populaire. Ensuite, après ce premier filtre, on en a un second qui est un filtre "humain". Et ce deuxième filtre se situe à Madagascar...

☑ Les gens qui modèrent les sites belges sont malgaches?

J.M. - Oui et ça fonctionne très bien. Ils sont dédiés à certains médias dans certains pays. Ils sont formés - on les recrute sur des tests d'actualité et de réactions vis-à-vis de certains commentaires puis ils sont lâchés à blanc pendant un mois sur un média précis - et deviennent très vite des experts sur des sujets pointus. Par exemple, il ne faut pas bien longtemps pour savoir qui est Marc Dutroux. Mais, en cas de doute, ils

ont la possibilité de cliquer sur cet onglet "escalade supplémentaire". Dans ce cas, un commentaire problématique atterrira chez un superviseur local. Dans le cas de la Belgique, c'est "Christian", basé en Belgique, qui prendra une décision. Nous avons ainsi des "locaux" en Suisse et au Québec. Et tous ceux que vous voyez autour de moi sont les "locaux" français.

☑ Comment faites-vous pour déceler des commentaires agressifs détournés? Au lieu d'écrire "Arabe" on peut très bien écrire "Suédois"...

J.M. - Nous conservons toutes les informations. Sur les commentaires supprimés comme sur ceux qui les ont émis. Ainsi, vous pouvez voir que ce profil qui vient

de qualifier Marc Dutroux de "fils de pute" s'est vu supprimer 29 % de ses commentaires. Ses prochains commentaires atterriront directement - vu ses statistiques - sur l'écran du superviseur...

☑ Vous êtes en lien avec la Justice, la police ou les services de renseignements?

J.M. - La justice nous demande parfois de lui livrer les commentaires de certains individus, notamment pour les cas supposés de diffamation. Nous sommes, par ailleurs, en contact quotidien avec le Pharos, la branche du ministère français de l'Intérieur récoltant les "comportements illicites sur Internet". Et nous souhaitons mettre en place quelque chose de similaire ou

approchant avec les autorités belges.

☑ Y a-t-il un portrait type du troll ou du commentateur raciste?

J.M. - Non, ça nous aiderait beaucoup, mais non. C'est autant un homme qu'une femme, il appartient à tous les milieux sociaux et à toutes les catégories d'âge...

*** Gauthier De Bock**

→ Les épisodes d'ouverture et de clôture de la dernière saison de *Black Mirror*, cette très sombre série d'anticipation britannique reprise désormais par Netflix, expose précisément les dérives possibles d'une dictature du like et du bashing sur les réseaux sociaux.

BLACK MIRROR SAISON 3 NETFLIX

"IL SEMBLE QUE LES SUISSES ONT MOINS DE COMPLEXES À ÊTRE RACISTES QU'EN BELGIQUE OU EN FRANCE."

"LE TROLL EST AUTANT UN HOMME QU'UNE FEMME, IL APPARTIENT À TOUS LES MILIEUX SOCIAUX ET À TOUTES LES CATÉGORIES D'ÂGE."