

Faut-il fermer les forums sur les sites web des journaux?

LE RÉSUMÉ

Le groupe Roularta a décidé de fermer les forums de ses titres.

Cette initiative repose la délicate question de la modération des sites web des médias, de plus en plus lieux d'expression des plus bas instincts.

En Belgique, les éditeurs de journaux francophones ont mutualisé la modération des propos de leurs lecteurs sur leurs sites pour la confier à la société française Netino.

JEAN-FRANÇOIS SACRÉ

Trop is te veel. En début de semaine, le groupe Roularta (Le Vif/L'Express, Trends Tendances...) a décidé de stopper la publication des commentaires à la fin des articles publiés sur ses sites Internet. Une décision motivée par le caractère nauséabond des propos tenus – injures, racisme, sexisme, appels à la violence... –, qui rend impossible tout dialogue constructif, mais aussi le manque de moyens pour modérer des propos de plus en plus «borderline».

La décision est radicale mais est loin d'être inédite. Ailleurs, plusieurs grands médias ont pris la même mesure: les agences Reuters et Bloomberg, CNN, Vice, The Chicago Sun-Times, Popular Science... Elle agite en tout cas la communauté médiatique. «La décision de Roularta est forte, mais tout à fait compréhensible, la modération est un travail pesant, voire déprimant, pour les journalistes et elle demande d'importants moyens humains», observe Benoît Grevisse, directeur de l'école de journalisme

de l'UCL. «C'est une décision à la fois courageuse et digne mais c'est aussi un constat d'échec, car c'est un lieu d'expression qui disparaît dans le débat public», ajoute Jean-François Dumont, secrétaire général adjoint de l'AJP, l'association des journalistes professionnels.

Défouloir

De fait, à ses débuts, le Web était vu de manière un peu utopique comme un espace de liberté d'expression, un lieu de débat ouvert à tous, favorisant le partage des idées et de la connaissance, une manière de fédérer les lecteurs et d'interagir avec eux. La nature humaine étant ce qu'elle est, les forums et leurs dérivés que sont les réseaux sociaux sont vite devenus des défouloirs ou tout un chacun peut cracher ses frustrations.

Beaucoup d'experts se sont déjà prononcés sur la nécessité ou non de fermer ces forums. Aron Pilhofer, le responsable du numérique au prestigieux Guardian britannique, estime, lui, que bannir les commentaires est une erreur monumentale. «L'interaction avec l'internaute est une ressource que nous ignorons largement, expliquait-il début 2015 lors d'une conférence à Londres. Le journalisme doit être une conversation. Car ce qui fait le succès de sites comme Buzzfeed, c'est justement le lien avec l'audience et la finesse de la connaissance qu'ont ces sites de leurs lecteurs, de leurs utilisateurs.»

Tout le défi est donc de maintenir cet espace de dialogue sans qu'il ne devienne un dépotoir. Plusieurs expériences ont été tentées. À commencer par la fin de l'anonymat et l'obligation de s'enregistrer avant de poster. Sans succès chez Roularta: «La hargne de certains n'a

pas de limite, les plus virulents n'hésitant pas à polluer ces forums à l'aide de faux profils difficiles à détecter», relève Vincent Genot, rédacteur en chef adjoint des rédactions web de Roularta.

Mesures originales

D'autres ont pris des mesures originales. A la suite d'un article sur l'incarcération de masse aux Etats-Unis, le responsable du site The Atlantic a bloqué les commentaires, mais a ensuite sélectionné et édité e-mails, posts, blogs et commentaires générés par le débat provoqué par cet article sur d'autres sites et blogs pour en faire un dossier spécifique, comme le rapporte le site Slate.fr. Le magazine culturel Tablet Magazine a été plus loin et a fait payer deux dollars par jour la

possibilité de publier des commentaires. «Peut-être faudrait-il être plus sélectif et limiter les commentaires à des sujets sensibles, mais alors en les modérant à fond», ajoute de son côté Benoît Grevisse.

L'exemple belge

En Belgique, les éditeurs de journaux francophones ont pris le taureau par les cornes. L'an dernier, ils ont mutualisé la modération des propos de leurs lecteurs sur leurs sites et pages Facebook pour la confier à la société française spécialisée Netino. Celle-ci a développé Moderatus, un logiciel basé sur des algorithmes travaillant sur la base de mots clés, screening des utilisateurs, etc. «Ce n'est jamais qu'un outil d'aide pour le modérateur: la décision de bannir un commentaire est prise par un être humain!», précise Cédric Huriez, responsable des médias chez Netino. Coût de l'investissement: 100.000 euros par an.

«Cela fonctionne bien, se félicite

Daniel Van Wylick, président de La Presse.be, l'association des éditeurs de journaux francophones. *Les commentaires traités ne cessent d'augmenter, on en était à 234.000 en août, fin novembre on en était à 550.000».*

Le taux de rejet moyen tourne

autour des 10%. Le système est ouvert à d'autres médias que les quotidiens. Chez Roularta, on ne dit pas non, mais on est sceptique.

«On a eu recours à un prestataire externe il y a deux ans pour Knack; les commentaires qui restaient étaient aseptisés et n'apportaient pas grand-

chose, rapporte Vincent Genot. Nous préférons donc inviter nos lecteurs à interagir avec nous en nous envoyant des opinions ou des e-mails.»

Un moindre mal, sans doute mais qui réduit le débat et l'interactivité à leur plus simple expression.