

PLEIN CADRE

Racisme, porno... dans la peau des modérateurs de Facebook

« Le Monde » a obtenu les témoignages de ceux qui nettoient le réseau social de ses contenus interdits. Ils racontent le quotidien de ce métier si particulier

Mon pire souvenir, c'est une vidéo dans laquelle on voit une femme gisant sur le sol, qui a l'air de souffrir, elle a des spasmes, elle vient sans doute de se faire torturer. Quatre hommes autour commencent à lui asséner des coups de machette sur la jambe. Elle hurle, ils lui coupent la tête, et la montrent à la caméra.» Méthodiquement, Arthur (le prénom a été modifié) énumère les images qui l'ont le plus choqué quand il était, en 2018, modérateur pour Facebook, à Barcelone. Le rôle d'un homme qui a reçu par accident une balle dans la tête. Un crâne qui explose, touché à bout portant par un policier. Des bébés mitraillés.

Huit heures par jour, le travail de ce Français consistait à examiner, à la chaîne, les innombrables contenus signalés comme problématiques par les utilisateurs de Facebook. « Tu passes une journée à être immergé dans la merde, le pire d'Internet. Tu vois des images d'animaux qui se bouffent entre eux, tu enchaînes avec des scènes de sexe, des gens qui se pendent... C'est les sept péchés capitaux que tu es forcé à regarder toute la journée. »

La question des contenus qui circulent sur Facebook, et la façon dont le réseau social les gère, lui vaut d'innombrables critiques et est devenue l'une de ses principales préoccupations. Le 15 mars, le terroriste d'extrême droite australien Brenton Tarrant a par exemple pu diffuser en direct sur la plate-forme, pendant dix-sept minutes, l'assassinat de cinquante personnes dans deux mosquées de Christchurch, en Nouvelle-Zélande. La dernière bévue d'une interminable série.

« Les décideurs publics me disent souvent que nous avons trop de pouvoir en matière de liberté d'expression et, franchement, je suis d'accord », a écrit Mark Zuckerberg, le patron de Facebook, dans une tribune publiée le 30 mars dans *Le Journal du dimanche*. Il y évoque l'idée de créer « des organismes tiers », chargés de « définir des standards sur la diffusion des contenus violents et haineux, et d'évaluer les entreprises sur la base

de ces standards ».

En attendant, pour nettoyer Facebook des contenus interdits sur la plate-forme, l'entreprise fait appel à des milliers de petites mains comme Arthur, chargées de supprimer ou de laisser en ligne les posts signalés. Le tout dans des centres dispersés aux quatre coins du monde et gérés par des sous-traitants. Ces centres, combien sont-ils ? Où se situent-ils ? Combien de modérateurs aident-ils ?

Facebook refuse, depuis toujours, de dévoiler ces informations. L'entreprise entoure ses

« Les règles sur les propos haineux, je ne les ai jamais vraiment comprises »

SARAH KATZ

une ancienne modératrice

équipes de modération d'un grand secret – pour les protéger, justifie-t-elle. Et si elle tend, ces derniers mois, à entrouvrir, très timidement, la porte (elle a notamment accueilli *Le Monde* dans son centre de modération de Barcelone, en novembre 2018), les modérateurs, eux, sont priés de se taire.

« Dès le début, il y avait une obsession du secret assez inquiétante », se souvient Léa (le prénom a été modifié), qui a travaillé comme modératrice à Berlin, entre 2015 et 2016. « Le premier jour, on signe une clause de confidentialité. » Elle interdit, par exemple, aux modérateurs d'évoquer la nature de leur mission et même le fait qu'ils travaillent pour Facebook à leurs proches et, bien sûr, aux journalistes.

EXERCICES DE MÉDITATION

Malgré cette culture du secret, quatre modérateurs ont accepté de parler au *Monde*, la plupart sous le couvert de l'anonymat. Cinq autres ont aussi témoigné, mais dans le cadre de la visite supervisée par Facebook dans son centre de Barcelone. A côté des horreurs décrites plus tôt, Arthur

précise que la plus grande partie des contenus qu'il devait examiner étaient en fait inoffensifs et donc laissés en ligne. Quant au reste... « L'essentiel de ce que j'avais à modérer à l'époque, c'était des pénis, j'en avais trop marre », se souvient Léa. Assignée à ce que Facebook appelle le « marché » francophone, elle a aussi vu passer énormément de contenus racistes.

Arthur évoque aussi beaucoup de cas de harcèlement ou de suicide. Mais les modérateurs français rencontrés sont tous d'accord sur un point : malgré la violence

de ce qu'ils ont pu voir, leur « marché » était loin d'être le pire. « Dans le centre où je travaillais, à Berlin, il y avait beaucoup de Syriens qui fuyaient la guerre, se souvient Léa. Ils s'occupaient du marché arabe, et eux, ils devaient regarder des décapitations à longueur de journée. Beaucoup sont atteints psychologiquement, à terme. »

Arthur a pu, quant à lui, constater la différence entre son travail et celui de ses collègues hispanophones, qui officiaient dans le même bâtiment de Barcelone : « Parfois, tu descends fumer une clope et tu tombes sur des gens du marché latino livides parce qu'ils ont vu je ne sais quoi... Quand on suit ce qui se passe sur le marché mexicain ou vénézuélien, on a plus de risques de tomber sur des choses hardcore [comme des homicides] que nous, qui modérons des contenus qui viennent de Franche-Comté. »

Alvaro (le prénom a été modifié), qui a travaillé sur le marché hispanophone en 2018, à Barcelone, confirme. Comment gérer psychologiquement ? « Ce qui était dur, c'était de passer d'une émotion à l'autre toute la journée. Les contenus sont très variés, donc les émotions aussi. Tu ris, tu pleures, tu es surpris, en colère... Au début ça allait. Puis tu finis par devenir un peu dingue. »

Face à ces contenus violents, chacun gère comme il peut, beaucoup se disent assez solides pour encaisser. Comme ce modérateur rencontré à Barcelone qui s'exprime sous le contrôle de Facebook : « En général, on a la faculté de prendre nos distances et

de ne pas laisser nos émotions prendre le dessus. Et entre nous on en parle beaucoup. » Mais tout le monde n'a pas les ressources né-

« Tu ris, tu pleures, tu es surpris, en colère... Au début ça va. Puis tu finis par devenir un peu dingue »

ALVARO

un ancien modérateur

cessaires pour ce travail. Arthur se souvient de ces collègues qui ont démissionné au bout de quelques semaines, « car ils ne supportaient pas ce qu'ils voyaient ». En septembre, Selena Scola, une ancienne modératrice ayant officié, entre juin 2017 et mars 2018, sur le campus de Facebook à Menlo Park (Californie), a ainsi porté plainte contre l'entreprise, affirmant souffrir de stress post-traumatique.

Facebook n'ignore pas le problème et assure que chacun de ses centres de modération dispose d'une équipe de psychologues, que les modérateurs peuvent solliciter dès qu'ils le souhaitent. « Je suis allé en voir un la première fois que j'ai été vraiment choqué », raconte Alvaro. « On m'a mis de la musique relaxante, on a fait de la méditation... La première fois, ça a marché. Mais j'y suis retourné plusieurs fois, c'était toujours la même méthode, et ça n'a plus fonctionné. »

Chaque salarié dispose aussi de quarante-cinq minutes hebdomadaires de *wellness* (« bien-être »), explique Arthur. « Si je viens de voir un truc dégueu, je peux demander à mon chef de prendre quinze minutes de *wellness*. Ce sont souvent des activités organisées par des psys, des exercices de respiration, de méditation, ce sont de bonnes initiatives. »

Car, dans les centres de modération de Facebook, toute la journée est minutée. Les salariés doivent signaler sur un logiciel chacune de leurs pauses, limitées à cinq

minutes toutes les heures. En février, des modérateurs basés à Austin (Texas), dans un centre géré par Accenture, avaient dénoncé dans une lettre un « environnement à la Big Brother », où tous leurs « faits et gestes sont encadrés ». Toutefois, tient à souligner Arthur, « ce que Facebook impose en horreur et en conditions difficiles, il le compense avec un bon cadre de travail et de bons salaires ». A Barcelone, les 800 modérateurs occupent plusieurs étages d'une tour rutilante et utilisent du matériel flambant neuf.

DES RÈGLES TRÈS HYPOCRITES

Côté salaire, les Français de ce centre sont rémunérés 25 000 euros par an pour un plein-temps. Un chiffre qui varie selon la nationalité – on n'en saura pas plus – et qui séduit les jeunes à la recherche d'un job d'appoint, embauchés facilement. Beaucoup ne restent que quelques mois.

Et le départ peut parfois être expéditif. Alvaro a ainsi été remercié après quelques mois, à cause d'un « score d'exactitude » trop faible. Les modérateurs sont évalués en fonction du pourcentage de leurs erreurs : un échantillon des contenus qu'ils ont modérés est transmis à des supérieurs, qui vérifient leurs décisions. « Si vous faites deux ou trois erreurs dans la semaine, votre score peut descendre très vite. Quand j'ai commencé, on exigeait 95 % d'exactitude, mais, à la fin, c'était 98 %. Je n'ai pas réussi à l'atteindre. »

« Les règles sur les propos haineux, je ne les ai jamais vraiment comprises, explique Sarah Katz, l'une des rares ex-modératrices à accepter de s'exprimer à visage découvert. Ce n'est pas Mark Zuckerberg qui prend la décision sur chaque post, ce sont des personnes très différentes, qui peuvent interpréter différemment ce qui relève ou non du discours haineux. »

Depuis 2016, année où elle travaillait comme modératrice à Menlo Park, le réseau social a précisé ses règles de modération. Las, « beaucoup de contenus sont encore ambigus, et aucune règle ne correspond », estime Alvaro. De plus, ces règles changent en permanence. Certains, comme Léa, en ont gardé un souvenir amer. « On laissait passer des choses très dérangeantes, à cause de règles très hypocrites, comme celle qui interdit de dire "les musulmans sont nuls", mais autorise "l'islam c'est nul". J'avais un sentiment de frustration permanent, l'impression de brasser de l'air. »

D'autres ressentent au contraire une certaine fierté dans cette mission, comme cette modératrice de Barcelone, rencontrée par le biais de Facebook. « On rend service parce qu'on protège les gens, on fait le ménage. » Arthur est plus mesuré. « C'est gratifiant parfois de pouvoir agir sur certaines choses, et puis il faut bien que quelqu'un fasse ce boulot. Mais nous ne sommes pas assez, je ne pense pas qu'on ait un vrai impact, il y a plus de 2 milliards de personnes

sur Facebook ! », souligne-t-il. En tant que modérateur, on n'a aucun pouvoir. On est juste des pions. » ■

MORGANE TUAL

AVEC MARTIN UNTERSINGER