Modérateurs et modération sur Internet.

Document n°1 : http://etudiant.aujourdhui.fr/etudiant/metiers/fiche-metier/moderateur.html

Internaute, le modérateur a pour rôle d'animer et de modérer le forum communautaire d'un site Internet. Il surveille ainsi les diverses discussions ayant lieu sur le forum et supprime les propos violents : à caractère raciste, insultant, homophobe ou encore discriminant. Par ailleurs, il veille à recadrer les propos s'éloignant des sujets des discussions et à faire respecter la charte instituée à la création du site Internet.

Comment devenir Modérateur ? Retrouvez ici les missions, formation nécessaire, rémunération...
Les missions du modérateur sont les suivantes :
● Toute page offrant un espace de discussions entre les membres du forum est encadrée par une équipe de modération qui assure le respect de la charte et le maintien de la bienséance.
● Le modérateur est généralement responsable du Forum, de la Messagerie Instantanée et des fichiers mis en ligne (torrents).
● Il veille également à ce qu'aucune allusion à la concurrence ne soit faite.
● En cas de violation, plusieurs options sont possibles : il peut fermer la discussion ? c'est l'option privilégiée-, il peut également sanctionner le membre en le bannissant temporairement ou définitivement d'accès au forum.
● Il a le droit, avec l'accord des administrateurs du site ou du super-modérateur, de modifier ou supprimer un sujet ou un message.
Avec le développement du Web 2.0, il est aujourd'hui essentiel pour tous les sites comprenant un espace d'expression (grands portails communautaires, site de médias) d'être modérés par des professionnels.

Devenir Modérateur : Qualités requises.
Le modérateur est de façon générale un expert du monde du web 2.0. Il sait par ailleurs faire preuve d'objectivité et de maturité : ses activités de modération exigent de lui qu'il sache mettre de côté ses propres opinions. Par ailleurs, il doit disposer d'un très bon relationnel et d'une certaine fermeté avec les utilisateurs, de façon à prévenir toute infraction sans avoir besoin pour autant de passer à l'acte. Le métier de modérateur exige que celui-ci soit impartial dans son jugement et qu'il soit attentif à l'ensemble des discussions ayant cours sur le site. Il est généralement apprécié des participants au forum qu'il modère. En théorie, la présence d'un modérateur sur une page web n'a pas une finalité répressive, mais préventive. Ils sont particulièrement utiles dans les grands sites proposant des espaces d'expression aux utilisateurs, comme c'est le cas des sites de rencontre ou des forums de questions.

Devenir Modérateur : formation nécessaire.
Aucune formation particulière ne prépare à la fonction de modérateur. Il est ainsi recruté sur la diversité de son parcours professionnel, à savoir la formation interne qui a été la sienne au sein d'une entreprise ainsi que sa connaissance et son apprentissage des pratiques informatiques. De même, il est primordial que le jeune professionnel puisse démontrer de son aptitude à anticiper les besoins et les attentes des éditeurs, ainsi qu'à s'adapter à l'expansion des nouveaux outils du Net.

Document n°2 : Stéphanie Wojcik, « Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques ? », *Questions de communication* [En ligne], 12 | 2007, mis en ligne le 12 avril 2012, consulté le 23 janvier 2017. URL : http://questionsdecommunication.revues.org/2457 ; DOI : 10.4000/questionsdecommunication.2457

Les pratiques de modération du webmestre exercent certainement une influence sur les conditions de participation (au débat) des internautes, et ce dans le cadre des trois fonctions de manager ; d'arbitre et d'intermédiaire que nous avons auparavant décrites. Dans le cas de l'animation du forum, son investissement dans le débat (notamment à travers les réponses qu'il peut fournir) ont une part certaine dans l'intérêt que les internautes portent au forum. Dans l'exercice de sa fonction d'arbitre, le webmestre indique ce qui est dicible (contenu) dans l'espace du forum et les formes - non conflictuelles

- que doivent revêtir les interventions. En cela, il participe d'un « profilage de la parole d'autrui » (Veitl, 2005 : 22) propre aux experts en participation. Lorsque le modérateur endosse la fonction d'intermédiaire et qu'il transmet certaines contributions aux responsables politiques, opérant un tri parmi les messages selon des critères dont nous avons souligné le caractère assez indistinct, il s'arroge une prérogative clairement politique. L'accès de la parole des internautes à l'espace politique apparaît dès lors teinté d'opacité, jetant le doute sur le caractère réellement « démocratique » des pratiques de cet intermédiaire. (...)
Dans le cadre du fonctionnement quotidien du forum, on constate donc le rôle éminent des webmestres qui se manifeste à la fois dans le déroulement, l'animation de la discussion électronique, l'application, et parfois la définition, des règles de fonctionnement du débat en ligne ainsi que dans la transmission de messages aux autorités politiques. Dans la mesure où les élus consultent peu souvent le forum de manière spontanée, ce rôle des techniciens apparaît incompressible. Ne bénéficiant ni d'une légitimité démocratique, ni d'une légitimité liée au savoir bénéficiant aux experts techniques ou scientifiques, le webmestre ne peut apparemment non plus se prévaloir de la capacité d'expertise d'un « professionnel de la participation », dans le cadre des procédures codifiées de débat public, telle que la définit Magali Nonjon (2005 : 210) : « Capacité à produire des diagnostics, à intervenir et à évaluer mais également [...] aptitude à organiser le débat public et l'arbitrage entre les cultures des travail et les intérêts des différents acteurs de la ville : élus, techniciens et habitants ». Pourtant, nombre de leurs tâches les apparentent à de tels professionnels. Ainsi, de même que le professionnel intervenant dans les débats publics, le webmestre occupe-t-il une place centrale dans la distribution de la parole (dans la mesure où il contrôle la publication des messages et classe les contributions), dans le rappel voire la formulation des règles de la discussion et le respect de leur application. Et plus encore que les médiateurs des débats publics, parfois contraints de prendre la parole à la place de l'autorité politique dont ils sont les mandataires, les webmestres font preuve d'une extrême plasticité dans l'exercice de leurs activités. En effet, ils peuvent être tour à tour les porte-parole des citoyens intervenant sur les forums - lorsqu'ils transmettent leurs contributions aux élus -, ceux des services municipaux- lorsqu'ils fournissent des réponses aux questionnements d'ordre pratique des internautes -, et ceux des élus de la municipalité - lorsqu'ils répercutent sur le forum leurs choix et décisions politiques. (...)
Toutefois, sur d'autres points, le webmestre diffère de l'animateur d'un débat clairement institutionnalisé. Ainsi, alors que le professionnel de la participation revendique son indépendance, la position du webmestre à l'égard du pouvoir politique est-elle plus ambiguë dans la mesure où il n'est pas extérieur à l'organisation municipale.

Document n°3 : Emission de i24news, « Les réseaux sociaux ne peuvent pas modérer en direct les publications »[1] (Mani), publié le 16/06/2016.

Jérémie Mani, Président de la société Netino, revient sur les attaques filmées en direct sur Internet dans Paris/Jaffa présenté par Paul Amar - Jérémie Mani, Président de la société de modération sur le net *Netino*, spécialiste des réseaux sociaux dénonce « les difficultés auxquelles nous sommes confrontés pour combattre la médiatisation de l'horreur ». « Des milliards de contributions sont publiées chaque jour sur l'ensemble des réseaux sociaux, et dans le cas du cyberterrorisme, à chaque événement nous sommes dans la médiatisation de l'horreur, cette logique qui vise à la fois à faire peur mais aussi à recruter de potentiels futurs terroristes et à inciter des esprits fragiles à venir rejoindre le mouvement », a déclaré Mani. « Il y a un premier niveau de vidéos, qui vont vous expliquer dans une logique de propagande pourquoi il faut rejoindre l'Etat islamique, c'est l'idée d'établir un premier contact avec ces gens-là », explique-t-il. « Puis il y a le dark web, c'est à dire toute une partie du net qui n'est plus visible, qui est généralement crypté et dans lequel ils vont pouvoir se retrouver dans des forums sécurisés dans lesquels l'endoctrinement va pouvoir se faire », poursuit-il. Dans le cas de la tuerie à Magnanville où un policier et sa compagne sont assassinés par un terroriste qui poste une vidéo sur Facebook alors qu'il se tient à côté de ses victimes, « le vrai problème c'est que cette vidéo va rester en ligne pendant plus de dix heures avant que Facebook ne la retire. Or ces dix ou onze heures suffisent largement à ce que des centaines de milliers de personnes puissent la voir soit pour la dénoncer soit pour rejoindre ces

[1] http://www.i24news.tv/fr/actu/international/116960-160616-les-reseaux-sociaux-ne-peuvent-pas-moderer-en-direct-les-publications-mani

mouvances-là », continue-t-il. « Il est impossible pour les réseaux sociaux de modérer en direct ce type de contribution, ils peuvent juste espérer que cela soit signalé », a-t-il ajouté. « Il faudrait installer un modérateur derrière chaque vidéo et l'écouter en temps réel, c'est tout simplement impossible », dit-il. Par ailleurs, « Facebook et twitter sont installés aux Etats-Unis, et les serveurs sont en Californie, donc c'est la loi américaine qui s'applique, qui offre une liberté d'expression sensiblement différente à celle que nous connaissons en France », précise-t-il. « Le racisme ou le révisionnisme ne sont pas des délits aux Etats-Unis, mais des opinions, et les réseaux appliquent les règles américaines, s'ils devaient appliquer les règles de chaque pays, ça serait tout simplement ingérable pour eux », poursuit-il. « Mais je suis à peu près convaincu que s'il y avait un peu plus de condamnations, et que ces condamnations étaient médiatisées, moins de gens sur les réseaux sociaux fanfaronneraient », a-t-il conclu.

Document n°4 : « Deux modérateurs souffrant de stress post-traumatique portent plainte contre Microsoft », in *Le Monde.fr*, 12.01.2017.

Confrontés à des images violentes, ils estiment que l'entreprise n'a pas pris les mesures nécessaires pour leur apporter le soutien psychologique dont ils avaient besoin.

Regarder en continu d'innombrables photos et vidéos d'agressions, de meurtres, de viols, de pédopornographie… Tel est le travail des personnes qui modèrent les contenus publiés sur les différentes plates-formes Web. Le 30 décembre, deux anciens modérateurs de Microsoft ont porté plainte contre l'entreprise, l'accusant ne pas avoir fait le nécessaire en termes de soutien psychologique.

Les deux hommes, qui ont travaillé pour l'« online safety team », disent souffrir de stress post-traumatique après avoir été confrontés à des contenus « *inhumains et répugnants* », peut-on lire dans la plainte. Leur mission était de consulter les images signalées par les internautes ou par un programme informatique, et, si nécessaire, les supprimer et les rapporter aux autorités, comme l'exige la loi américaine depuis 2008.

Dépression, crises de panique, cauchemars, et même « *hallucinations visuelles* »… Le document affirme aussi que l'un des deux employés est aujourd'hui mal à l'aise avec les enfants, dont son propre fils, dont la présence lui rappelle « *les violentes agressions contre les enfants dont il a été témoin* ». L'autre se serait vu conseiller, après avoir exprimé son malaise auprès de l'entreprise, d'« *aller se promener* » ou de « *jouer à des jeux vidéo* » pour se distraire. Les plaignants assurent que Microsoft ne les aurait ni prévenus ni préparés aux dangers de ce type de travail.

Microsoft se défend

L'entreprise a répondu à ces accusations dans un communiqué transmis à plusieurs médias. Elle affirme que les personnes travaillant dans cette équipe ont accès à un « *programme de bien-être* », comprenant des rendez-vous réguliers avec des psychologues.

« *Microsoft prend au sérieux sa responsabilité de retirer et signaler les images pédophiles partagées sur ses services, ainsi que la santé et la résilience des employés qui effectuent ce travail important.* »

L'entreprise explique que des technologies sont employées pour « *réduire le réalisme des images* », en les floutant et en les passant en noir et blanc par exemple, dans de petits formats. Elle assure aussi que les modérateurs ne peuvent pas travailler avec leur ordinateur personnel et qu'ils sont, s'ils en expriment le souhait, assignés à d'autres postes.

Secret autour de la modération

La façon dont les grandes enseignes du Web modèrent leur contenu est entouré d'un grand mystère. La plupart de ces entreprises refusent de donner des détails sur les équipes qui travaillent sur le sujet : quel est le profil des employés ? Combien sont-ils ? A quoi ressemblent leurs tâches au quotidien ? Quelles sont leurs conditions de travail ?

En décembre, la *Süddeutsche Zeitung* avait dévoilé des documents internes de Facebook, donnant plus de précisions sur l'application de sa politique de modération. Le quotidien allemand avait échangé avec des modérateurs employés par un sous-traitant du réseau social, qui avaient témoigné sous couvert d'anonymat. « *Un certain nombre d'employés ont aussi fait part d'importants problèmes psychologiques, à cause de leur exposition fréquente à des contenus choquants, comme des images de torture, de meurtre ou pédopornographiques* », écrivait ainsi le journal.

Document n°5 : Morgane Tual, « Facebook : des documents internes dévoilent les détails de sa politique de modération. », in *Le Monde.fr*, 21.12.2016.

Le journal allemand « Süddeutsche Zeitung » a eu accès à des documents internes de Facebook sur la gestion de sa modération, jusqu'ici assez opaque.

Comment Facebook modère-t-il ses contenus ? Régulièrement critiqué pour le manque d'efficacité ou de cohérence de sa modération, Facebook reste très secret sur la façon dont travaillent ses équipes. Mais vendredi 16 décembre le journal allemand *Süddeutsche Zeitung* a publié des informations inédites à ce sujet, et notamment des documents internes précisant les règles de modération de l'entreprise.

En principe, ces règles sont inscrites dans les très publiques « Community Guidelines » de la plate-forme. Mais, régulièrement, les choix des modérateurs de Facebook, qui examinent le contenu signalé par les internautes après publication, a de quoi laisser perplexe – certains messages violents ou haineux subsistent, alors qu'une œuvre d'art dévoilant un téton est supprimée, ou la photo historique d'une fillette nue fuyant un bombardement au Vietnam.

Les documents que le journal allemand a pu se procurer donnent plus de précisions sur la façon dont ces règles sont appliquées. Ainsi, voici comment l'entreprise définit le discours haineux qu'elle sanctionne : « *catégorie protégée + attaque = discours haineux* ».

Formules mathématiques

Orientation sexuelle, origines ethniques, sexe, genre, religion, nationalité, handicap ou maladie entrent dans le cadre de ces « *catégories protégées* » (PC), ce qui était déjà indiqué en clair dans les « Community Guidelines ». En revanche, on apprend ici que d'autres catégories ont le droit à une certaine protection : en fonction de l'âge (les seniors, les jeunes), en fonction de l'emploi (enseignants, docteurs, chômeurs…), du statut social (riche, pauvre, classe moyenne…), de l'apparence ou encore de l'appartenance politique.

Pour préciser la façon d'appliquer des restrictions liées aux attaques contre ces groupes, ces documents prennent parfois l'allure de formules mathématiques : « *PC + PC = PC, alors que PC + NPC = NPC* ». En clair, l'association de deux catégories protégées forme une catégorie protégée. Par exemple, les « femmes irlandaises » regroupent les catégories « nationalité » et « sexe » ; elles sont donc protégées, soulignent ces documents. Il est donc interdit d'écrire que « *les femmes irlandaises sont stupides* ». En revanche, les adolescents irlandais ne le sont pas, car la catégorie « adolescent » n'est pas protégée. Il est donc possible de dire du mal des adolescents irlandais.

Il est aussi précisé que si les membres d'un groupe religieux sont protégés, la religion elle-même ne l'est pas. La même règle vaut pour les pays, qui ne sont pas protégés, contrairement à leurs habitants. Ainsi, il est possible d'attaquer l'islam ou le christianisme, mais pas les musulmans ou les chrétiens.

Les documents obtenus par la *Süddeutsche Zeitung* montrent aussi la subtilité complexe de ces règles, qui ne cessent d'évoluer. Ainsi, il est possible d'insulter les migrants, mais pas les musulmans, qui sont protégés. Les migrants, eux, appartiennent à une « *catégorie quasi protégée* », « *une forme spéciale introduite après des plaintes en Allemagne* », croit savoir le journal. Ainsi, des messages haineux envers les migrants peuvent être autorisés sous certaines formes : il est par exemple acceptable, selon ces règles, d'écrire que « *les migrants sont sales* », mais pas que ce sont « *des saletés* ». (…)

L'Allemagne menace de punir Facebook

L'Allemagne est l'un des pays les plus virulents à l'encontre de Facebook et de sa politique de modération. Le gouvernement a menacé plusieurs fois ces derniers mois de sévir si l'entreprise ne se montrait pas plus efficace à ce sujet. Elle s'était d'ailleurs engagée auprès du ministère de la justice allemand, en décembre 2015, à faire ce travail en moins de vingt-quatre heures. Promesse qu'elle a réitérée cet été, cette fois auprès de la Commission européenne.

Mais force est de constater que les résultats ne sont pas au rendez-vous : la Commission européenne a fait savoir au début du mois qu'elle n'était pas satisfaite, menaçant Facebook de légiférer. En Allemagne, plusieurs responsables politiques, parmi lesquels le ministre de la justice, ont rappelé Facebook à l'ordre ces derniers jours, la menaçant d'amendes. Le déferlement de messages de haine sur les réseaux sociaux après l'attentat qui a frappé un marché de Noël à Berlin lundi 19 décembre pourrait relancer le débat.