

La modération des fils de discussion dans la presse en ligne

Amandine DEGAND

Doctorante
Observatoire du récit
médiatique (ORM)
de l'Université de Louvain
(UCL)
amandine.degand@uclouvain.be

Mathieu SIMONSON

Doctorant
Cellule Interdisciplinaire
de Technology Assessment
(CITA) de l'Université de Namur
(FUNDP)
msi@info.fundp.ac.be

Cet article présente une analyse des systèmes de modération de commentaires de sept médias en ligne de Belgique francophone : *Le Soir*, *La Libre Belgique*, *La Dernière Heure*, *Le Vif L'Express*, *L'Écho*, la RTBF et RTL. Il prend appui, d'une part, sur une analyse thématique des « Chartes » et des « Conditions générales d'utilisation » des espaces participatifs des sites de presse et, d'autre part, sur une enquête en rédactions réalisée entre la fin 2009 et le début 2010 qui a donné lieu à 101 interviews de journalistes, de modérateurs et de responsables de rédaction. À partir de ces matériaux, nous verrons comment les contributions des internautes sont encadrées par les rédactions web et quelles sont les limites du contrôle que les journalistes s'autorisent à exercer sur la parole des internautes.

Dans les rédactions étudiées, la question de la conciliation entre contrôle éditorial et ouverture à la participation du public se pose, en Belgique, dès 2001, date à laquelle les premiers outils de débat en ligne voient le jour. À cette époque, le site de *La Libre Belgique* se présente comme « un espace convivial avec un ensemble de forums où les discussions vont bon train [...] les forums s'enrichissent chaque jour d'une centaine de messages préalablement passés dans les mains des modérateurs¹ ». Le site du *Soir*, qui fête en 2011 ses cinq années d'existence, propose également des fonctionnalités interactives à ses lecteurs : « Des éléments interactifs font leur apparition. Il y a un forum, qui sera modéré : nous ne publierons que les interventions ne

contrevenant pas à la charte rédactionnelle, c'est-à-dire, en gros, conformes aux droits de l'homme et écartant toute opinion raciste, fasciste ou injurieuse² ».

Dès la naissance des premiers forums de presse en ligne, se pose donc la question de la modération des commentaires. Et dès le début, différentes options se dessinent³. Certains sites choisissent d'appliquer le principe du courrier des lecteurs à l'environnement numérique : ils optent pour un encadrement strict des publications d'internautes, au risque d'empêcher les interactions entre lecteurs (Falguères, dans Dahmani, 2007). Les internautes parvenant à se plier aux exigences de la rédaction se voient ainsi offrir une tribune, mais n'ont pas la possibilité de discuter les uns avec les autres (cf. *Libération.fr*, jusqu'en 2005).

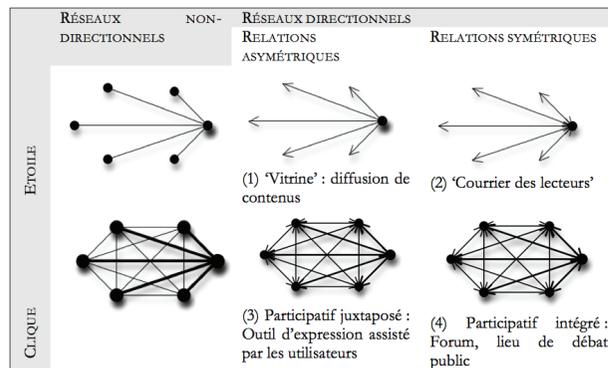
D'autres sites, comme *lemonde.fr* optent pour une stratégie de responsabilisation de leurs internautes (Falguères, dans Dahmani, 2007, p. 248-249). Le modérateur s'y fait discret, tout en impliquant le lecteur dans le processus médiatique. À l'heure de l'abondance et de la gratuité informationnelle, ce choix constitue à la fois une concession – un « abandon » en faveur du public – et un « impératif » commercial visant à rapprocher le consommateur du processus de production.

Les journalistes adoptent une attitude plus mitigée face à ces contenus amateurs, soit parce qu'ils refusent que des parcelles d'autorité leur soient ôtées au profit du public (Thurman, 2008), soit parce qu'ils doutent de la capacité des internautes à générer un débat de qualité. Cette déconsidération de la parole des internautes va de pair avec une volonté de légitimer leur rôle professionnel, de « garder la main » sur l'information (Touboul, 2006, p. 288). En résulte une faible implication des journalistes dans la gestion du participatif : « *Making use of user generated content in the news gathering does not seem to be part of journalists' daily routines and therefore it is not "structurally supported" inside the newsroom. Consequently, some journalists do it, others don't* » (Paulussen & Ugille, 2008, p. 34).

Attachée à son modèle de diffusion linéaire et unidirectionnel de l'information (voir points 1 et 2 dans la figure 1 ci-dessous), la presse est forcée de se repositionner dans l'espace public, en instaurant une communication avec des consommateurs dont elle doit (re)gagner la confiance. Mais elle est ici confrontée à un nouvel enjeu, qui consiste à faire face à un public dont les membres peuvent communiquer immédiatement les uns avec les autres, sans le concours du média⁴. C'est justement parce que le média perd son statut de lieu privilégié de circulation de l'information qu'il développe le « participatif⁵ ». La logique est simple : puisque nul ne peut empêcher les internautes de communiquer, autant les inviter à le faire sur « nos pages », en veillant

toutefois à ce que la parole « profane » ne se mélange pas à la parole journalistique. C'est le principe du participatif juxtaposé (3), offrant « une visibilité à des contenus amateurs, mais toujours de manière parallèle à la production journalistique, et clairement distinguée de cette dernière » (Noblet & Pignard-Cheynel, 2010, p. 275⁶). Le participatif intégré (4) vise par contre « une réelle coproduction des contenus. Les non-journalistes sont hissés au statut d'auteur à part entière » (idem, p. 277). On retrouve ici une forme de participation-contribution telle qu'elle peut être observée sur des sites comme Rue89. De telles configurations n'existent pas encore à ce jour, sur les sites des principaux médias belges.

Figure 1 : Les modalités d'intégration du participatif par les sites de presse



Alors qu'un site comme celui de *La Libre Belgique* ne suscitait en 2001 qu'une centaine de commentaires par jour, il en reçoit aujourd'hui plusieurs milliers. Cette hausse de la participation amène de nouvelles contraintes : le travail de modération, s'il pouvait jadis être laissé à l'appréciation des modérateurs, doit aujourd'hui se plier à des règles strictes, laissant moins de place au hasard : « La gestion des forums semble continuellement en tension entre le relatif effacement des filtres éditoriaux au profit de la libre expression des participants au débat public, et le nécessaire encadrement de cette expression par des moyens techniques et humains pour des raisons juridiques (responsabilité de l'éditeur), et organisationnelles (la gestion du flux de contributions) » (Croissant & Touboul 2006, p. 4).

Les principes de modération et leur application

Les forums qui tolèrent les identités multiples et interchangeables ne sont pas des lieux propices à l'expression d'accords entre les

participants (Turkle, 1995, p. 255). Ils favorisent plutôt la multiplication de positions rigides et antagonistes (Sunstein, 2006 ; Flichy, 2008). La première exigence des sites de presse a donc été celle d'une inscription et d'une identification de l'internaute, sur la base de son adresse *email* notamment.

Pour éviter que des messages d'internautes ne dégradent l'image de marque des médias, les rédactions ont ensuite établi une série de « normes de bonne conduite » qui fixent le cadre de production des commentaires. Ces règles consistent tout d'abord en une série de restrictions formelles, imposées aux commentateurs : les commentaires sont inscrits dans un formulaire (Marcoccia, 2003, p. 27), isolés du texte, le nombre de caractères est limité à 1 000 ou 2 000 signes, l'envoi de messages répétitifs est interdit, ainsi que l'emploi abusif des majuscules, de caractères incompréhensibles ou d'une autre langue que le français.

Il existe en outre des restrictions en termes de contenu (Lejeune, 2009, p. 49-50). La première de ces restrictions concerne – sans surprise – le respect du droit. En général, les chartes débutent par une phrase qui stipule que seuls les commentaires respectueux du droit et des valeurs démocratiques seront maintenus. Nous verrons plus loin que les systèmes de modération visent moins à empêcher la violation du droit qu'à permettre au média de décliner toute responsabilité en cas de violation du droit (diffamation, incitation à la haine, etc.).

À cela, s'ajoute une série de restrictions plus spécifiques : 1. l'interdiction des atteintes à la dignité humaine (*appel à la haine, racisme, xénophobie*) et à la mémoire (*révisionnisme, négationnisme*) ; 2. l'interdiction des atteintes à l'honneur (*calomnie, diffamation, attaques personnelles*), aux mœurs (*pédo-pornographie, pornographie, grossièretés*) et à la vie privée (*spéculation sur l'identité des intervenants, usurpation d'identité*) ; 3. l'interdiction des atteintes aux droits d'auteur et droits de propriété intellectuelle ; 4. l'interdiction de la publicité non autorisée ; 5. l'interdiction des messages hors sujet ou incompréhensibles ; 6. l'interdiction du vandalisme ou du piratage informatique qui sortent du cadre de cette étude.

Il est ici important de noter que les premières interdictions des chartes éditoriales traitent toujours (directement ou indirectement) de questions d'honneur : les propos susceptibles de heurter, de porter atteinte à la dignité, la pudeur, la fierté, la réputation et à la vie privée des participants sont proscrits plus fermement et plus clairement que les violations de droits d'auteur, le *spam* ou le *trolling*.

Interdiction des atteintes à la dignité humaine

Les modérateurs sont souvent confrontés à des commentaires violents, haineux ou discriminants. Ces commentaires demandent un difficile travail d'interprétation de la part des modérateurs⁷. Une erreur d'interprétation de leur part peut avoir des conséquences fâcheuses sur la tenue des discussions et enflammer les « clans » (politiques, culturels ou religieux) qui se réunissent sur les espaces de discussion : « [Pour certains modérateurs] *les commentaires qui défendent la peine de mort... ben c'est évidemment extrêmement difficile de les laisser passer et de les valider. D'un autre côté – si c'est dit poliment, proprement et plus ou moins respectueusement – on est supposés les laisser passer* » (responsable multimédia, IPM, 15 fév. 2011).

Sur les sujets les plus sensibles – notamment les questions religieuses, l'immigration, les faits divers et le conflit israélo-palestinien – les rédactions web, à l'exception de 7sur7, optent habituellement pour la fermeture pure et simple de la possibilité de commenter⁸. Les abus sont de la sorte évités localement, mais déplacés globalement. En effet, en empêchant ces internautes de s'exprimer sur les sujets qui leur tiennent à cœur, les médias perdent la main sur des opinions qui continueront de toute manière d'avoir cours sur le Net, hors de leur contrôle.

Interdiction des atteintes à l'honneur, la pudeur et la vie privée

Les médias étudiés proscrivent non seulement la dénonciation calomnieuse et la diffamation, qui sont punissables par la loi, mais aussi les insultes et les attaques entre participants. La charte du site de la RTBF précise par exemple : « *Vous serez parfois en désaccord total avec d'autres participants. Discutez toujours les arguments, et non la personnalité de l'autre participant.* » Le site de RTL souligne quant à lui : « *pas d'invectives* ». Du côté de *La Libre Belgique*, la charte indique que l'« *on peut critiquer les arguments, pas les individus* ».

Les modérateurs tolèrent toutefois certaines « grossièretés », comme pour se plier au style communicationnel des internautes. « *Au début c'est choquant, mais on s'habitue. Tu comprends que c'est comme ça qu'ils parlent. C'est des conversations de café. J'en laisse passer certaines* » (modérateur, RTBF, août 2009). Certaines rédactions prévoient par ailleurs qu'un message « grossier » peut être publié s'il est humoristique, pour autant que « *le caractère humoristique reste dominant* » (responsable web, 7sur7, février 2011). Ceci est bien entendu difficile à évaluer : « *Les discussions ont lieu sous forme de texte. L'attitude et les expressions du visage restent*

invisibles. C'est pourquoi les propos qui seraient perçus comme amusants dans une discussion ordinaire seront peut-être perçus comme offensants lorsque les interlocuteurs ne vous voient pas. Maniez donc l'ironie et l'humour avec précaution » (Charte de L'Écho).

Interdiction des atteintes aux droits d'auteur et aux droits de propriété intellectuelle

La mention du « respect des droits d'auteur » dans les chartes des médias en ligne – comme celles du *Vif L'Express* et la RTBF – témoigne de l'inquiétude persistante des médias, forcés de renoncer à la propriété de leurs contenus. Mais, la règle a ici une présence symbolique, figurative : la question du respect des droits d'auteur est en effet une question périphérique en matière de modération des commentaires. Puisque les commentaires ne peuvent pas dépasser les 1 000 ou 2 000 signes, les infractions aux droits d'auteur sont rares.

Interdiction de la publicité et du prosélytisme

Sur les pages des sites de presse, la majorité des visiteurs lisent sans émettre aucun commentaire (*lurkers*). Par rapport au nombre total de lecteurs, il n'y a qu'un très petit nombre de contributeurs, qui ne commentent généralement qu'une seule fois. Dans ces conditions, les espaces de discussion peuvent aisément être instrumentalisés par des minorités (Himmelboim *et al.*, 2009, p. 786) : « *Malheureusement, c'est rarement les plus modérés qui décident d'intervenir dans le bas des articles et... donc, c'est des gens qui ont généralement un avis bien tranché sur une question et qui ont envie de l'exprimer et qui se sentent immédiatement coupés dans leur liberté d'expression si nous on décide de ne pas faire passer leurs commentaires* » (responsable web, IPM, février 2011).

Face à ce risque de détournement du débat et de radicalisation des discussions, les médias imposent une interdiction de la publicité politique ou commerciale. Mais ils ne disposent pas forcément des moyens nécessaires pour identifier les utilisateurs qui orientent ou « catalysent » les discussions⁹.

Interdiction des messages hors sujet ou incompréhensibles

La modération des commentaires hors sujet fait également débat. Il arrive que, en forçant les intervenants à « rester dans le sujet », le modérateur entrave la discussion. Pour illustrer ce problème, Sophie Falguères (dans Dahmani, 2007, p. 249) prend l'exemple d'une critique du film *Fahrenheit 911*, où les commentaires non cinématographiques,

ont été supprimés. Cela a naturellement conduit les lecteurs à contester les choix du modérateur : pourquoi un film à vocation militante ne devrait être évalué que sur base de critères esthétiques. Pour éviter ce genre de problème, les modérateurs s'efforcent de ne pas être trop intransigeants quant à la pertinence des commentaires : « Normalement, si on suivait les règles strictes à la lettre, on devrait effacer la plupart des commentaires. Parce que oui, il y a toute une série de commentaires à valeur ajoutée, qui donnent des infos sur des titres, des actions [...], mais il a aussi une espèce de petite communauté qui s'est développée. Ils parlent entre eux en fin de compte. L'un explique qu'il va encore «faire deux prises de bénéfice puis aller boire son pastis au soleil, parce qu'il profite bien de ces vacances en Corse»... Ben voilà, souvent on laisse ça » (journaliste web, *L'Écho*, novembre 2009).

Analyse des systèmes de modération

En Belgique, les commentaires sont modérés en interne¹⁰ par des journalistes web ou des modérateurs attitrés. Soit ces commentaires sont modérés avant publication, comme c'est habituellement le cas dans le monde de la presse et de l'édition, soit la publication précède le filtrage (Deslandes *et al.*, 2009). Nous verrons que les sites de presse oscillent entre ces deux tendances : la modération *a priori* et la modération *a posteriori* des commentaires.

Modération *a priori* (pre-moderation)

Le filtre des modérateurs :

Pour maintenir un contrôle strict sur les commentaires, certains sites de presse (RTBF, RTL, 7sur7) ont opté pour un système de modération *a priori* (ou en amont) : c'est-à-dire un système où les commentaires d'internautes sont avalisés par le service de modération avant d'être publiés. Ce système, qui permet de maintenir un contrôle éditorial fort, impose au modérateur de parcourir régulièrement l'entièreté des contenus. Cela peut avoir pour inconvénient de limiter l'interaction et de ralentir les échanges. Notons que, dans certaines rédactions web comme sur le site *rtbf.be*, les modérateurs peuvent choisir de ne censurer les commentaires qu'en partie. Ils indiquent alors que le texte de l'internaute a été « édité » par le service de modération. Ce système de « modération intra-textuelle » a pour avantage d'indiquer spécifiquement à l'internaute le passage de son commentaire qui pose problème.

Les filtres technologiques :

Les filtres automatiques permettent de passer au crible les commentaires qui contiennent des mots « suspects » (*killfile*). Ces filtres technologiques, s'ils allègent la tâche de modération, ne sont pas sans risques, car le filtrage s'avère toujours soit trop strict (*underinclusive*), soit trop laxiste (*overinclusive*). Le juste milieu n'est jamais entièrement atteint. Sur *lesoir.be*, le programme informatique *Karma*¹¹ permet également de modérer les commentaires en « mesurant » la réputation des intervenants. Cela peut notamment servir à placer des intervenants grossiers ou inciviques sous surveillance. Une fois identifiés, ceux-ci se voient généralement adresser un avertissement qui prend la forme d'une modération *a priori* systématique. En cas de récurrence, l'internaute peut se voir exclu du site pour un jour, un mois ou un an, selon le degré de gravité de ses propos. Ces possibilités d'exclusion existent sur tous les sites. Elles donnent souvent lieu à des protestations ou à des tentatives de contournement de la sanction¹². Les nouveaux membres passent par ailleurs par une modération *a priori* systématique : « On a remarqué que 90 % des réactions «débiles» étaient générées par moins de 10 % des internautes. Et donc, le tout c'est de repérer ces 10 % dès leur inscription, ou de repérer les gens qui pètent un fusible. Et donc, on utilise le système *Karma*. *Karma*, c'est un terme utilisé en langage forum qui signifie qu'il faut gagner des galons entre guillemets. Donc les nouveaux membres pour être publiés sans être modérés doivent avoir trois messages approuvés » (responsable multimédia, *Le Soir*, avril 2009).

Modération *a posteriori* (post-moderation) et modération réactive

Le filtre des modérateurs :

La modération *a posteriori* consiste à ne modérer les commentaires qu'après leur publication. Ce système de modération présente des risques évidents en termes d'image. Car, dans l'intervalle de temps qui sépare le moment de la publication d'un message indésirable et le moment de sa suppression (*a posteriori*), le média court le risque que des *insultes* ou des *messages hors sujet*, rendus temporairement visibles, « contaminent » l'espace de discussion. Cela dit, la modération *a posteriori* présente un avantage précieux : elle exonère le média (*hôte*) de toute responsabilité légale en cas de publication d'un message illicite, pour autant qu'il l'efface dans un délai raisonnable après que celui-ci lui ait été signalé (De Patoule, 2007, p. 90 et 103). En 2008, le site du *Vif L'Express*, modéré *a posteriori*, a ainsi été confronté

à un appel au meurtre visant la personne de Bart de Wever¹³. Une fois identifié, le commentaire a rapidement été effacé, sans que le média ait pu être inquiété.

Le filtre des utilisateurs :

Pour désigner les systèmes de modération *a posteriori* qui reposent sur les capacités de contrôle des utilisateurs, on utilise le terme de « modération réactive » (Pullinger, 2010). Il y a généralement deux outils de modération réactive sur les sites de presse belge : les internautes ont tout d'abord la possibilité d'évaluer les propos d'autres internautes par l'intermédiaire d'un système de vote (« *Trouvez-vous le message constructif ?* » Oui/Non). Ensuite, ils peuvent signaler un abus, soit une infraction aux règles de bonne conduite. Les outils de *modération réactive* permettent aux modérateurs de faire participer le public à la supervision des débats, et ainsi de repérer les commentaires problématiques avec plus de facilité (Lampe & Resnick, 2004). Mais ce travail de supervision peut lui-même conduire à des « abus ». Il doit donc être contrôlé par les modérateurs attitrés : « [...] *dans un article sur un match Anderlecht-Standard par exemple, [des lecteurs] signalaient comme abus un gars qui défendait le Standard. Aujourd'hui, 9 abus signalés sur 10 sont vraiment des abus* » (responsable multimédia, *Le Soir*, avril 2009). Ce dispositif insuffle une forme de « civisme » et de « responsabilité » dans les forums. Les comportements inciviques peuvent toutefois passer inaperçus, pour peu qu'ils s'accompagnent d'opinions remportant une large approbation au sein du public. Dans le contexte de la presse francophone, une attaque à l'encontre d'un homme politique francophone sera par exemple plus vite identifiée comme abusive qu'une attaque à l'encontre d'un personnage politique flamand. Autrement dit, la modération réactive représente un risque d'ostracisme ou d'exclusion des opinions qui ne remportent pas une forte adhésion.

Mélanges de modération a priori et a posteriori

En plus de leurs espaces modérés *a posteriori*, de nombreux sites maintiennent des espaces de débat plus coûteux et de meilleure qualité, modérés *a priori*. Sur les sites des grands quotidiens, cette option est généralement illustrée dans les forums. Plus encadrés que les fils de discussion en bas des articles, les forums peuvent être organisés selon des systèmes de fils à arborescence¹⁴: « [C'est] *un espace de discussion beaucoup plus limité, mais aussi beaucoup plus contrôlé. Et cet espace*

nous permet aussi de nous rendre compte que... les espaces plus contrôlés fonctionnent moins bien. Les internautes [...] nous reprochent beaucoup de les censurer [...] Donc l'espace forum [...] fonctionne nettement moins bien en termes de clics, mais c'est un espace aussi ou c'est plus facile de suivre le débat » (responsable multimédia, *La Libre Belgique*, février 2011). En résumé : la modération *a posteriori* a pour avantage de créer du mouvement sur les sites, de requérir moins de main-d'œuvre et de limiter la responsabilité légale de l'éditeur. Tandis que la modération *a priori* a pour avantage d'améliorer la qualité des commentaires, et donc de préserver un capital précieux : la confiance du public : « *Les contenus sont duplicables, pas les communautés* » (responsable web, *Le Soir*, débat CDJ, 1^{er} mars 2011).

Méta-modération

Pour éviter que le travail de modération ne prenne des allures de mythe de Sisyphe – et que des commentaires supprimés ne soient réintroduits par leurs auteurs à d'autres niveaux du site – le modérateur prend, dans la mesure du possible, la peine de « *montre[r] le passage qui pose problème* » (responsable multimédia de 7sur7, février 2011). Il peut le faire soit au moyen d'une modération intra-textuelle – qui ne « censure » à l'intérieur du commentaire que la partie qui pose problème (cf. RTBF) – soit en répondant directement aux protestations des commentateurs censurés. Il s'agit, dans les deux cas, d'une « méta-modération » : le modérateur donne une explication sur sa pratique, ou une justification de son refus. Ceci permet au modérateur de légitimer son rôle et ses choix auprès des internautes.

Analyse des régimes de modération : le « facteur humain »

Les rédactions des grands quotidiens nationaux engagent jusqu'à deux ou trois modérateurs attitrés, à temps plein ou à temps partiel, souvent secondés par des journalistes web, tandis que les plus petites rédactions web confient les tâches de modération aux journalistes web eux-mêmes. Quant aux journalistes « traditionnels », ils sont, à ce jour, encore rarement impliqués dans les tâches de modération.

Or, si deux personnes sont engagées à mi-temps pour gérer 5 000 commentaires quotidiens, le modérateur ne dispose, *in fine*, que de cinq à six secondes en moyenne pour examiner un commentaire. Dans ces conditions, le travail de modération consiste forcément

davantage à « empêcher les abus » qu'à animer les discussions. C'est aussi cela qui fait que, dans les différentes interviews que nous avons réalisées, la modération est décrite comme une tâche stressante et peu valorisante. Ce travail est jugé « difficile parce que répétitif [...] après deux heures dans les commentaires on n'est pas toujours sûr d'être [au clair] dans ce qu'on laisse passer ou pas. Voilà. Donc, l'humain prend parfois le dessus sur la charte qu'on a pu établir » (responsable web, *La Libre Belgique*, février 2011).

Afin de gérer ce facteur humain, les rédactions web développent des lieux de discussion sur les problématiques de modération. Elles sont parfois abordées dans les réunions de rédactions du Web, parfois lors de rencontres informelles. Certains médias en ligne, comme les sites de *La Libre Belgique* et *La Dernière Heure* (IPM), ont par ailleurs instauré des chartes internes et proposé des formations à leurs modérateurs, via le Centre pour l'égalité des chances.

Comme l'ont démontré de précédentes recherches (Schultz, 2000 ; Chung, 2007 ; Bruns, 2008), les journalistes ont une attitude ambivalente à l'égard des commentaires d'internautes, teintée d'intérêt et de méfiance. La plupart des journalistes interrogés reconnaissent quatre principaux atouts aux espaces participatifs : ils permettent de fournir un *feed-back* sur un article, de dénicher un témoin privilégié pour un sujet d'actualité¹⁵, de mettre en lumière une incompréhension de la part des lecteurs ou, enfin, d'apporter une nuance ou un complément d'information. Mais d'autres journalistes affichent un certain dédain par rapport aux réactions des internautes, qu'ils considèrent parfois blessantes, surtout quand les internautes remettent en cause leur probité professionnelle. D'autres études avaient également démontré que les journalistes sont encore relativement hostiles à l'idée de partager leur média avec les internautes (Deuze, 2007 ; Rebillard & Touboul, 2010).

Cet intérêt mitigé face aux contributions des internautes a une conséquence : très peu de journalistes s'impliquent dans l'animation des commentaires au bas de leurs propres articles. Dès lors, il est aussi très rare que les journalistes traditionnels voient, dans les productions citoyennes, une véritable source d'information. Boczkowski avait par contre démontré que les journalistes web sont plus enclins que leurs collègues à considérer des usagers comme des sources potentielles (2004). Cela étant, les journalistes web – parfois chargés de la modération – rechignent eux aussi à s'investir dans la modération. Ils estiment que le participatif les détourne de leurs tâches principales : « C'est pas notre boulot. On n'est pas là pour ça. On est journalistes ! » (journaliste web, *La Libre Belgique*, novembre 2009). Ceci coïncide avec

les représentations issues de Belgique néerlandophone : « *Journalists do recognize the complementary potential of user generated and professional content in the news making, but at the same time they agree that in their daily practice they still make limited use of the vast amount of alternatives opened up by the Internet [...]* Journalists seem to perceive a lack of time and concerns about user generated content as the main reasons for their strong reliance on material from agencies and official institutional sources of information. As journalists have to work under high pressure, they tend to rely heavily on well-known routines and hold on to their core task, which they still define in terms of gatekeeping » (Paulussen & Ugille, 2008, p. 38).

Jugés pauvres du point de vue informatif, les commentaires d'internautes sont les seuls contenus numériques à ne pas être conservés sur les sites de presse. Sur le site du *Soir.be*, ils sont par exemple supprimés après six mois ou un an. Et puisque les contenus participatifs sont dévalorisés, il n'est pas étonnant que la gestion de ces contenus le soit également. Les tâches de modération sont jugées ingrates : « *C'est la patate chaude dont personne ne veut* » (journaliste web, *L'Écho*, novembre 2009).

Une rupture se marque donc entre les professionnels qui se voient imposer les tâches de modération et ceux à qui elles sont épargnées. En France, cette rupture est salariale, statutaire et géographique (Falguères, 2008) puisque la modération est souvent confiée à un prestataire externe¹⁶. En Belgique, ladite rupture prend avant tout la forme d'une distance symbolique qui s'instaure entre des pôles journalistiques privilégiés et d'autres, dominés (Estienne, 2007). C'est dans cette seconde catégorie que s'insèrent bien souvent les journalistes web et les modérateurs, confinés dans des tâches techniques et peu valorisées.

Aux yeux de plusieurs professionnels, un rééquilibrage, de même qu'une revalorisation du discours des utilisateurs, apparaissent donc nécessaires. Le chef d'édition du *Soir.be* par exemple, souhaite impliquer davantage les journalistes traditionnels dans l'animation des débats. Pour lui, « *l'idéal serait que tous les journalistes de la rédaction modèrent eux mêmes les réactions à leurs articles. Ça, c'est l'objectif. Entrer dans le débat. Le jour où ils entrent dans le débat, il n'y a plus besoin de modérer. Les internautes modéreront eux-mêmes* » (responsable multimédia, *Le Soir*, avril 2009).

Conclusion

Dix ans après l'ouverture des premiers forums et quatre ans après l'ouverture des premiers fils de commentaires en bas des articles, de nombreux journalistes jugent que *le participatif n'a pas rempli toutes ses promesses* et se désolent de voir les espaces de discussion se transformer en *défouloirs*. Certains en imputent la responsabilité au public. D'autres pointent du doigt le manque d'effectifs pour encadrer les débats, ou encore le manque de fermeté dans l'application des chartes.

Dans ce contexte, la gestion des commentaires prend essentiellement la forme d'un système de prévention des dommages. Il s'agit moins de stimuler le débat pour *enrichir le contenu* que de faire réagir le public en *évitant les dérapages*.

Aujourd'hui, en Belgique francophone, l'équilibre entre ouverture à la participation et contrôle éditorial est en tout cas loin d'être atteint et la parole des lecteurs a encore du mal à trouver sa place dans les rédactions web. Tout l'enjeu consiste donc, pour la presse en ligne, à développer son statut de *lieu de passage et de discussion*, tout en conservant son statut de *lieu de lecture* (Le Floch *et al.*, 2008, p. 16). Il y a là deux finalités correspondant à deux temporalités distinctes. Et la presse en ligne ne peut se passer ni de l'une, ni de l'autre ■

Notes

1. « Une balade encyclopédique », dans www.lalibre.be, 20 septembre 2001.
2. « Le site du *Soir* s'offre une rénovation », dans www.lesoir.be, 08 juin 2001
3. Depuis la fin des années 1990, les internautes peuvent accéder à des fenêtres d'édition à partir d'un navigateur en ligne. Ce potentiel sera exploité, dès 1999, par les sites du *Guardian*, du *New York Times* et du *Financial Times*, qui mettent sur pied des « systèmes de discussion » en ligne (*threads, message boards*).
4. L'impératif participatif amène un changement de rapport à l'information. À travers lui, c'est une certaine conception de l'information et de la communication qui est mise en avant, une idée selon laquelle la connaissance est moins le résultat de la transmission et de la reproduction d'acquis antérieurs que le fruit des interconnexions et des échanges qui s'établissent d'individu à individu.
5. Le participatif peut être défini comme « *a process whereby ordinary people have an opportunity to participate with or contribute to professionally edited publications* » (Hermida & Thurman, 2008, p. 2).
6. Cela passe par le maintien des commentaires en bas des articles, ou le confinement de ces commentaires dans des pages et des rubriques séparées.

7. Une certaine marge d'appréciation est possible (Crozier & Friedberg, 1992) à l'intérieur du cadre normatif établi.
8. Il arrive que des commentaires soient supprimés, non pas en conséquence d'une violation des règles de discussion, mais à cause d'une crainte de dérives. Le modérateur censure des commentaires qui, bien qu'ils ne soient pas véritablement insultants, risquent de conduire à une escalade progressive de la violence.
9. Notons que ce problème se pose moins dans les fils de discussion en bas des articles – où la lisibilité des débats est faible – que dans les fils de discussion des espaces forums, où il est possible de voir qui répond à qui.
10. En France, la gestion de ces contenus participatifs juxtaposés est confiée à des équipes de modérateurs ou à des entreprises de sous-traitance. Des sites de presse français, comme ceux du *Figaro*, de *Libération* ou de *L'Équipe* font ainsi modérer leurs commentaires par une société nommée Concileo, « *matérialisant ainsi la distance qui sépare le travail journalistique et la gestion du flux des contributions des lecteurs* » (Croissant & Touboul, 2006, p. 3)
11. Le karma vient originellement de Slashdot, modèle du genre en matière de modération. Dans ce système, chaque commentaire reçoit un score initial de - 1 à + 2 : score - 1 (pour les utilisateurs à « bas karma »), 0 (pour les anonymes), + 1 (pour les lecteurs identifiés), + 2 (pour les utilisateurs à « haut karma »). Dans le travail de validation des commentaires, le modérateur attribue ensuite des scores favorables (+ 1) ou défavorables (- 1) en fonction du contenu du commentaire considéré. Ces scores de modération s'ajoutent au karma de l'utilisateur (- > + 5). Contrairement à Slashdot, lesoir.be ne permet pas aux utilisateurs à haut karma d'exercer le travail de modération.
12. En cas d'exclusion, les individus sanctionnés peuvent par exemple se réinscrire via une nouvelle adresse *e-mail*.
13. Chef de file de la NVA, parti nationaliste flamand.
14. Les fils à arborescence (*topic thread*) permettent de visualiser la structure des discussions en cours. À l'époque de l'apparition des premiers forums de journaux (fin des années 1990), de nombreux sites (comme www.guardian.co.uk) optent pour les fils à arborescence, censés faciliter la catégorisation des commentaires par sujets (*threading*), bien que cela soit au détriment de leur lisibilité (Kear *et al.*, 2007). La formule des « fils linéaires en bas des articles » (où les commentaires sont disposés du plus ancien au plus récent) se répand à partir du milieu des années 2 000 (Rosenberry, 2005), probablement sous l'influence des blogs.
15. Un informateur y a par exemple trouvé un témoin qui soit le parent d'élève de sixième secondaire, confronté aux désagréments du décret inscription appliqué dans l'enseignement belge.
16. En Belgique, les contenus participatifs sont gérés en interne.

Références bibliographiques

- BOCZKOWSKI Pablo J. (2004), *Digitizing the News. Innovation in online newspaper*, New Baskerville, MIT Press.

- BRUNS Axel (2008), « The active audience : transforming journalism from Gatekeeping to Gatewatching », dans Domingo D. & C. Paterson (éd.), *Making online news, the ethnography of new media production*, Peter Lang Publishing Group, s. l., p. 171-184.
- SUNSTEIN Cass (2006) *Infotopia*, Oxford, Oxford University Press.
- CHUNG Deborah Soun (2007), « Profits and perils. Online News producer perceptions of interactivity and uses of interactive features », *Convergence*, vol. 5, n°3, p. 43-61.
- CROISSANT Valérie & Annelise TOUBOUL (2006), « Discours journalistiques et parole ordinaire : analyse d'un rendez-vous manqué », Actes du VIII^e colloque International Brésil France, Echirolles, 29-30 septembre 2006.
- CROZIER Michel & Erhard FRIEDBERG ([1977] 1992), *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Paris, Éditions du Seuil, coll. « Points Essais ».
- DEGENNE Alain & Michel FORSÉ (2004), « *Les réseaux sociaux* », Paris, Armand Colin.
- DEUZE Mark (2007), *Media work*, Cambridge, Policy.
- DESLANDES Ghislain, FONNET Laurent & Antoine GODBERT (2009), « Éthique des médias sociaux et économie de la participation : vers une nouvelle approche éditoriale ? Une étude comparative », *Global Media Journal, Canadian Edition*, vol. 2, n°1, p. 41-61.
- ESTIENNE Yannick (2007), *Le journalisme après Internet*, Paris, L'Harmattan, Paris.
- FALGUÈRES Sophie (2007), « Les forums de discussion des sites web de la presse quotidienne ? », dans Dahmani Ahmed, *La démocratie à l'épreuve de la société numérique*, Paris, Karthala.
- FALGUÈRES Sophie (2008), *Presse quotidienne nationale et interactivité : trois journaux face à leurs publics*, Presses universitaires Blaise Pascal, Clermont-Ferrand, Fondation Varenne.
- FLICHY Patrice (2008), « Internet et le débat démocratique », *Réseaux*, vol. 4, n°150, p. 159-185.
- HIMELBOIM Itai, GLEAVE Éric & Marc SMITH (2009), « Discussion catalysts in online political discussions : Content importers and conversation starters », *Journal of Computer-Mediated Communication*, n°14, p. 771-789.
- CDJ (2011), *La modération des forums, enjeux déontologiques*, Débat sur invitation organisé par le Conseil de déontologie journalistique (CDJ), Résidence Palace, Bruxelles, 1^{er} mars.
- LAMPE Cliff & Paul RESNICK (2004), « Slash(dot) and burn : distributed moderation in a large online conversation space », *Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI)*, Vienna, ACM Press.
- LEJEUNE Christophe (2009), *Démocratie 2.0. Une histoire politique d'Internet*, Bruxelles, Espace de libertés.
- MARCOCCIA Michel (2003), « Parler politique dans un forum de discussion », *Langage & société*, n°104, p. 9-55.
- NOBLET Arnaud & Nathalie PIGNARD-CHEYNEL (2010), « L'encadrement des contributions "amateurs" au sein des sites d'information, entre impératif participatif et exigences journalistiques », dans Millerrand F., Proulx S. & J. Rueff, *Web social, Mutation de la communication*, Québec, Presses de l'Université de Québec.

- PAULUSSEN Steve, HEINONEN Ari, DOMINGO David & Thorsten QUANDT (2007), « Doing It Together : Citizen Participation In The Professional News Making Process », *Observatorio*, 1/3, p. 131-154.
- PAULUSSEN Steve & Pieter UGILLE P (2008), « User Generated Content in the Newsroom : Professional and Organisational Constraints on Participatory Journalism », *Westminster Papers in Communication and Culture*, 5/2, University of Westminster, London, p. 24-41, disponible sur <http://westminsteruni.dev.squiz.co.uk>.
- PULLINGER Deborah (2010), *Moderating online discussions*, The Central Office of Information, United Kingdom, <http://coi.gov.uk/documents/guidance/TG136-Moderation-1-0.pdf>.
- REBILLARD Frank & Annelise TOUBOUL (2010), « Promises unfulfilled ? "Journalism 2.0", user participation and editorial policy on newspaper websites », *Media Culture & Society*, vol. 32, n°2, p. 323-334.
- ROSENBERRY Jack (2005), « Few papers use online techniques to improve public communication », *Newspaper Research Journal*, vol. 26, n°4, p. 61-73.
- SCHULTZ Tanjev (2000), « Mass media and the concept of interactivity : An exploratory study of online forums and reader e-mail », *Media, Culture & Society*, vol. 22, n°2, p. 205-221.
- THURMAN Neil & Alfred HERMIDA (2008), « A clash of cultures : The integration of user-generated content within professional journalistic frameworks at British newspaper websites », *Journalism Practice*, vol. 2, n°3, Cardiff.
- THURMAN Neil (2008), « Forum for citizen journalists ? Adoption of user generated content initiatives by online news media », *New Media Society*, vol. 10, n°1, p. 139-157, disponible sur www.sagepublications.com.
- TOUBOUL Annelise (2006), « L'interactivité dans les sites de presse : relégation et exploitation de la parole profane », *Document numérique et société. Actes de la conférence DocSoc*, Paris, ADBS, p. 279-289.

		Avantages	Inconvénients	
Fermeture Des commentaires		<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle éditorial maximal - L'entreprise se déleste de la responsabilité de gérer une équipe d'animation de site - Possibilité de gérer la communication avec le public au travers des réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidirectionnel - L'entreprise ne possède pas de son propre espace de débat avec les internautes - L'entreprise risque de perdre le lien avec sa propre communauté d'internautes 	
Modération <i>a priori</i>	Mod. uniquement <i>a priori</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle éditorial élevé - Qualité des commentaires supérieure 	<ul style="list-style-type: none"> - Tâche de modération lourde - Entrave le débat entre internautes - Rend l'hébergeur légalement responsable en cas d'infraction légale 	
	Mod. <i>a priori</i> et <i>a posteriori</i>	Mod. <i>a priori</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Plus facile de suivre la discussion - Permet d'adapter les débats en fonction des horaires de l'équipe de modération 	<ul style="list-style-type: none"> - Moins de participants - Risques d'accumulation d'articles
		Mod. <i>a posteriori</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Facilite les échanges - Dispositif plus léger 	<ul style="list-style-type: none"> - Insultes - Commentaires indésirables rendus visibles
	Modération <i>a posteriori</i>	Modération uniquement <i>a posteriori</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Plus sûr en termes de responsabilité légale - Dispositif plus léger, qui demande moins de main-d'oeuvre - Beaucoup de participants - Facilite le débat entre visiteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Faible qualité des commentaires - Risque de dérives - Stressant
Mod. systématique			<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité légale - Dispositif très léger, demande très peu de main-d'oeuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Susceptible de détériorer l'image de la 'marque', de faire dévier les débats