

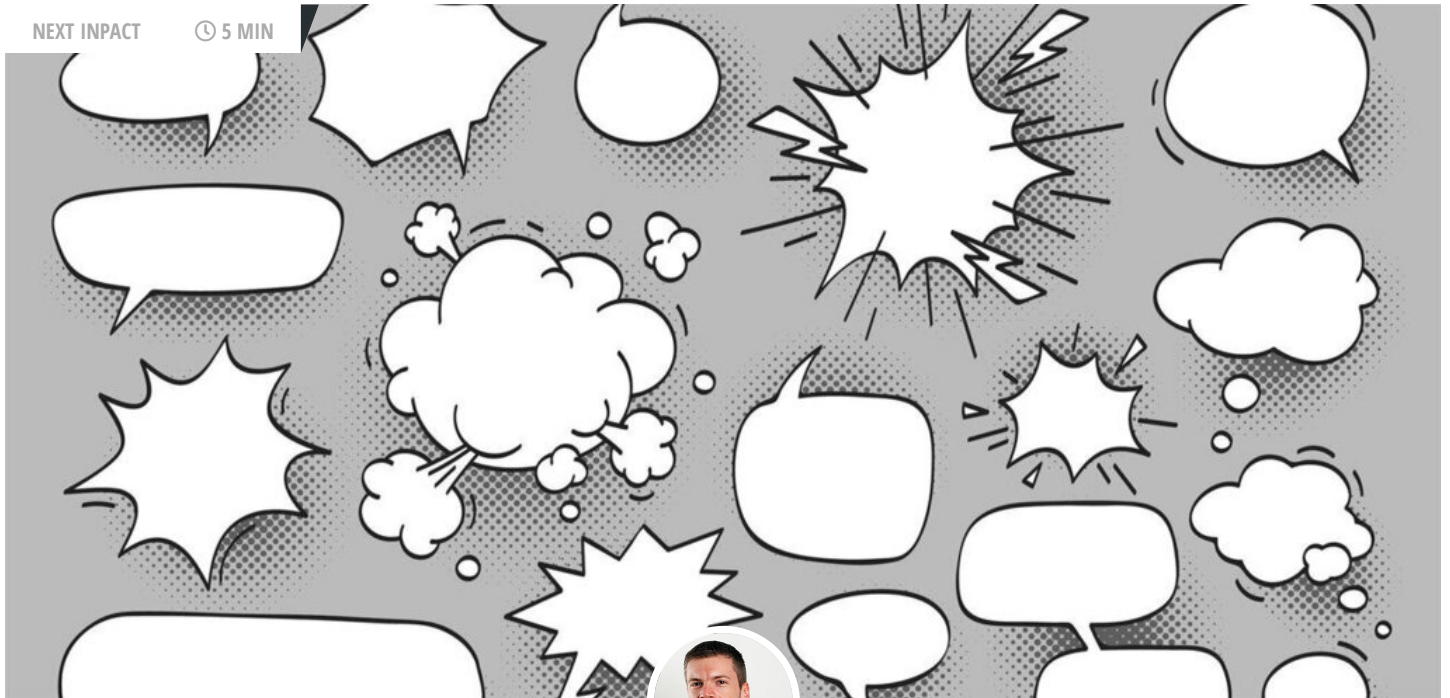


Une bannière par page, non animée, sans traçage et non gênante.  
Soutenez-nous, whitelistez NEXT INPACT dans votre **Adblock** !

## Parlons un peu de modération

Osez la courtoisie !

54



Par Vincent Hermann

Le vendredi 2 décembre 2022 à 17:58



Signaler une erreur

**Depuis quelques semaines, nous intervenons davantage dans les commentaires, à la suite d'une augmentation significative des signalements. Posons-nous un moment pour discuter un peu de ce que cela implique pour nous et de ce qui va suivre.**

La modération n'a jamais été une mince affaire. On arrive à pas feutrés dans ce qui ressemble souvent à un champ de bataille entre arguments plus ou moins bien rangés. C'est parfois comme ouvrir la porte sur une pièce remplie d'une foule qui s'invective. Il faut alors remonter les conversations et déterminer comment tout a commencé.

C'est la théorie. La pratique s'avère souvent plus délicate et ces conversations ont autant d'archétypes que des personnes de Donjons & Dragons. On peut faire face à des messages sans problème sur le fond mais à la forme désastreuse, un fond horrible sous des phrases impeccables, et toutes les nuances allant du chaotique mauvais au loyal bon.

Surtout, la thématique est intimement liée à un sujet qui nous tient à cœur : la relation que nous entretenons avec vous. S'abonner Npact a toujours été sa communauté. Certaines personnes nous suivent depuis de nombreux années et beaucoup d'entre nous nous connaissent bien (et réciproquement) et viennent dans les commentaires

Cette ambiance change depuis quelques mois, et particulièrement depuis quelques semaines. Nous avons constaté une dégradation marquée dans les échanges, plus durs et enflammés que d'accoutumée. Certains sujets sont devenus clivants et cristallisent les tensions. Résultat, le ton monte, le langage bourgeonne et les insultes finissent par fuser.

Certains m'ont vu intervenir avec plus d'insistance et se sont rappelés avec humour la grande période de « la sword ». Mais le rire est un peu jaune, car l'intensification de la modération entraîne une perte de temps pour l'équipe.

Nous traversons une période charnière et cruciale dans l'histoire de Next INpact. Le magazine est bouclé et sera très bientôt imprimé. Notre processus de recrutement s'achèvera bientôt lui aussi, avec à la clé une nouvelle personne dans l'équipe. À cela viennent s'ajouter la grande réorganisation commencée cet été et le départ de Marc. Le temps disponible pour l'écriture des articles a donc diminué, même s'il remonte actuellement.

Dans ce contexte, nous avons expliqué à plusieurs reprises dans les commentaires que les passes d'armes nous interrompaient dans notre travail, et nous dérobaient un temps particulièrement précieux en ce moment. Conscients que ces messages ne pouvaient pas être lus par tout le monde, nous avons décidé de vous exposer certains points dans un billet de blog.

## Trolls, branches et hécatombes


Nous modérons les trolls, autant que possible. Par trolls, nous entendons l'ensemble des avis tranchés et sans argumentation, qu'ils aient été écrits ou pas dans l'intention de provoquer des réactions. Dans le cas présent, l'intention importe peu, car le résultat est toujours le même : les réponses sont presque aussi enflammées que le message initial. Et si elles restaient calmes dans le ton, le fond est souvent sarcastique, dédaigneux ou franchement moqueur.

C'est la raison pour laquelle nous « scions » parfois toute la branche (thread) : le message d'origine et l'ensemble des réponses, puis des réponses aux réponses et ainsi de suite. Voilà pourquoi une seule modération peut provoquer la disparition de dizaines de commentaires. Pourquoi une telle brutalité ? La brutalité n'est pas la finalité, l'explication est plus simple : nous n'avons pas le temps de plonger dans chaque commentaire pour une analyse fine de la situation. Quand nous voyons plusieurs pages de messages incendiaires, c'est tout simplement l'option qui nous permet de retourner au plus vite à la rédaction des actualités.

Cette méthode a l'inconvénient de faire disparaître parfois des messages intéressants, techniques et/ou enrichissants. Étant le principal intéressé, je m'en suis excusé auprès des personnes touchées. Ce genre de cas peut se produire et témoigne des problèmes précédemment cités. Notre conseil est, que si vous voyez une conversation enflammée, partant d'un troll ou franchement hors-sujet (ou les trois à la fois), n'y répondez pas, car il y a de grandes chances que votre commentaire disparaisse aussi.

Nous avons également observé que des petits malins s'amusaient à répondre à d'autres sans les citer, ayant compris qu'en cas de modération lourde, leurs commentaires ne passeraient pas automatiquement à la trappe. Mais si nous repérons de tels messages, non seulement ils sont quand même supprimés, mais nous notons les personnes qui en sont à l'origine. Car si elles s'attendent à ce que leurs commentaires soient supprimés, c'est probablement qu'ils ne devraient pas être publiés.

## La liberté d'expression !

Nous avons toujours voulu préserver l'espace de liberté d'expression que sont les commentaires. Souvent, des personnes viennent enrichir les informations données dans les actualités par les leurs, avec parfois des échanges  S'abonner mais la liberté d'expression n'est pas celle de dire tout ce qui nous passe par la tête, et nous remercions que nos commentaires soient un défouloir. Le problème ne concerne pas que Next INpact :

Nous vous demandons de respecter notre travail en jouant le jeu dans les commentaires. Donner son avis n'empêche ni le respect, ni l'humour. Asséner une critique avec violence ne fera pas mieux passer le message. Et le fait d'être abonné n'est en rien une protection. Ces dernières semaines, des personnes ont été bannies – certaines temporairement, d'autres définitivement – et plusieurs étaient abonnés ; les règles sont les mêmes pour tout le monde.

La modération se fera plus présente bientôt, grâce notamment à de nouveaux outils de notre côté, comme un suivi des actes de modération par personne. Si plusieurs interventions sont nécessaires au sein d'un même laps de temps, le compte pourra être banni temporairement (le plus souvent une semaine), avec envoi d'un email pour avertir, puis d'un autre quand la période est terminée. Cette période pourra aller jusqu'à un mois et, dans les cas les plus graves, le bannissement sera définitif.

Mais, si possible, nous aimerions ne pas nous en servir, car il est plus agréable pour tout le monde d'arpenter un espace commentaires apaisé et riche d'informations.



 Signaler une erreur

## Ce contenu est en accès libre

La rédaction vous offre l'accès à cet article, l'abonnement finance le travail de notre équipe de journalistes

 Déjà membre ? Connexion

 Découvrez l'offre Premium

 Abonnement Professionnel

### OFFRE DÉCOUVERTE

0,99 €

Pour 48h d'abonnement

### 1 AN

Bénéficiez de 2 mois offerts

50 €

soit 4,17 € par mois

### SANS ENGAGEMENT

Désabonnement possible à tout moment

5 €

Paiement mensuel

### 2 ANS


Bénéficiez de 6 mois offerts

90 €

soit 3,75 € par mois

Je commente rarement, mais l'espace des commentaires est pour moi parfois aussi intéressant que l'article lui-même (aucune ironie)... Et j'avoue, il m'arrive d'aller parfois directement aux commentaires avant d'avoir terminé les qq longs articles 🤖

Courage à toute l'équipe !

 **Inny** - 02/12/22 à 18:16:08

#2

On a la possibilité de cliquer sur le nom d'un commentateur et de le filtrer. C'est bien plus simple que de lancer un débat enflammé.


*Édité par Inny le 02/12/2022 à 18:16*

Commentaire de **marba** a été modéré le 02/12/2022 à 18:39:42 : Troll ou incitation au troll

 **Vincent\_H** - 02/12/22 à 18:40:17

#4

Voilà Marba, merci pour cet exemple de provocation :)

 **jpaul** - 02/12/22 à 18:46:29

#5


Si ça peut aider, j'aime bien le système de HackerNews. En gros c'est un système de upvote/downvote mais personne ne voit le score d'un commentaire à part l'auteur (ce qui évite l'effet de shaming) Tout ce à quoi cela sert, c'est d'informer l'auteur de l'utilité / la nocivité de sa contribution et aux modérateurs de voir rapidement les postes qui font réagir.

Je donne l'exemple de ce site car le ratio contributeurs / modérateurs y est très élevé (quelques modérateurs pour des milliers de contributeurs) et malgré tout les échanges y sont intéressants et courtois même lorsque les avis ne sont pas partagés voire carrément tranchés.

Encore une fois le score d'un utilisateur donné n'a aucun intérêt pour la modération, mais le score d'un post donné est un très bon filtre pour faire remonter les posts qui méritent de l'attention : un post downvoté n'est pas du tout un poste à modérer mais un poste à modérer aura toujours un score hors normes (et souvent en négatif).

Je dis pas que c'est une solution au problème, mais je pense que ça peut être un outil vraiment puissant.

*Édité par jpaul le 02/12/2022 à 18:47*

 **Berbe** - 02/12/22 à 18:56:17

#6

Merci pour cet article !

Effectivement, les bandeaux rouges sont en recrudescence...


L'art de débattre s'associe pour moi au développement de l'esprit critique censé intervenir au lycée, là où l'Histoire est abordée différemment, où la philosophie pointe le bout de son nez...

C'est là aussi où les écueils de la pensée hypercritique sont analysés pour la première fois et les vaustrages en tous genres expérimentés ramenés dans le conscient.

La polarisation de la société, que je qualifierais de fascisante (voui, je sais, il y a des mots comme ça que l'on n'aime pas lire... mais creusez ce sentiment), et les phénomènes de bulles renforcés par les mauvaises habitudes provenant tout droit des réseaux sociaux entraine un climat où il est impossible de discuter, où l'accord, même partiel, crée des (faux) amis et où l'absence d'accord crée des (faux) ennemis.


La (contre-)vérité devient absolue, les avis tranchés, les positions indéboulonnables.

Je pense qu'il est possible de se parler sans être d'accord, sans pour autant commencer à invectiver/qualifier la personne comme étant prétendument celle que vous pensez qu'elle est.

Par ailleurs, peut-être que tout ne mérite pas d'être commenté ou n'appelle pas forcément réaction. Être outré au plus profond de  **S'abonner** à une ignoble opinion diamétralement opposée à la vôtre provenant d'une personne qui

Tout commentaire imparfait dans sa logique, ratant telle information, déformant telle pensée ou propos, déposé ou non dans l'indifférence générale fait partie de la chose humaine et existe de plein droit... à partir du moment où il est respectueux.

Et puis, la bonne volonté est un capital qui se construit : quand bien même vous disposez des meilleurs connaissances et rédigez un commentaire le plus pertinent qui soit, si vos derniers faits d'armes consistent en de l'insulte, vous risquez de ne pas être accueilli de la manière attendue...

 **fred42** - 02/12/22 à 18:57:53


#7

↩ **Vincent\_H** Comme tu as été trop rapide (pour une fois), on ne peut pas voir l'exemple ! 🗨️

Mais ça fait plaisir de voir un gars intransigeant qui jette souvent de l'huile sur le feu se faire modérer. 😊

Mon "pour une fois" est là pour amorcer une discussion sur les suppressions en cascade trop tardives. Quand elles arrivent plusieurs jours plus tard (souvent après un WE : il y a des trolls spécialistes du WE parce qu'ils savent être tranquilles), les suppressions détruisent souvent beaucoup de commentaires intéressants et elles sont souvent devenues inutiles parce que le troll a cessé et que derrière la discussion a continué sur le sujet avec des choses intéressantes. Dans ces cas, là, j'aimerais assez qu'il n'y ait pas de suppression tant que la loi ne l'impose pas. Parce que la modération dans ce cas, fait plus de mal que de bien. Je sais que c'est plus facile de critiquer de ce côté du clavier que du tien.

Remarque en passant : ça peut être une raison légitime de répondre sans citer afin de ne pas voir son commentaire conforme aux règles supprimé tout en répondant à un trolleur.

 **Gigatoaster** - 02/12/22 à 18:58:50

#8

Ce serait intéressant de savoir si c'est 5% de personnes qui postent qui posent toujours les mêmes problèmes. Il faudrait aussi peut-être des modérateurs bénévoles, je suis sûr que certains se proposeraient.

Et un système de upvote/downvote permettrait de calmer les ardeurs de quelques-uns, publiés sous le pseudo.

Le bouton « alerter » n'est pas mis en évidence, d'ailleurs.

*Édité par Gigatoaster le 02/12/2022 à 18:59*

 **OB** - 02/12/22 à 19:04:48

#9

A titre personnel je trouve que la violence des commentaires, les insultes, le dénigrement et la condescendance devant des avis différents ont commencé bien avant quelques mois, voire quelques semaines.

J'ai moi-même bloqué plusieurs personnes et je le suis aussi probablement par plusieurs également.


NextInpact est le seul site où j'interviens régulièrement, mais j'ai remarqué exactement le même effet dans la plupart des autres sites web.

J'ai plusieurs hypothèses (dont certaines me viennent de romans & d'articles): On entend parler que de désenchantement. Retraites, chômage, hôpitaux, écoles, justice, écologie, et maintenant coupure de courants ! Je n'arrive pas à savoir si c'est "la réalité" comparé à la génération de nos parents, ou bien si les médias trouvent simplement plus rentable de nous présenter le verre à moitié vide.

D'autre part, les réseaux sociaux et twitter en particulier ont poussé la "réaction à chaud en 144 caractères". 144 caractères, c'est trop peu pour argumenter, prendre le temps de rédiger, d'utiliser les bons mots, d'autant que pour se faire entendre il faut publier vite.

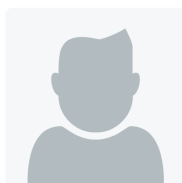
C'est une des raisons pour lesquelles je trouve Twitter en particulier particulièrement délétère par rapport à un Facebook (entre autre).

Cette "twitterisation" de la communication a fait tâche d'huile, petit à petit sur d'autres médias qui pourtant n'imposent pas ces contraintes.

Je suis conscient que ce message fait vieux con <https://www.youtube.com/watch?v=5Phm9dPRsf8>, ceci dit je vais finir quand  S'abonner positive : Les réseaux sociaux peuvent se défaire aussi vite qu'ils se font, la preuve avec twitter en ce moment, et nous avons aussi le choix des médias que nous suivons et surtout que nous ne suivons pas.

← Inny Je fais pareil, même si je communique rarement. Un post vous irrite? Regardez l'historique des messages de l'utilisateur, et vous verrez si filtrer peut être adéquat :)

## Votre commentaire



Pour commenter, veuillez vous identifier...



Envoyer 

