

Faut-il faire vivre les espaces de commentaires sous les articles de presse ?

PICQ Hugo – Théoricien

Aujourd'hui internet est un medium clé pour les sites de presse. En effet la majorité de la transmission d'information se fait maintenant sur internet. La plupart de ces sites proposent des espaces de commentaires pour permettre aux lecteurs de réagir sur le sujet, d'exprimer leur point de vue et d'engager un débat. Cependant en réalité seule une minorité des commentaires donnent un retour constructif sur l'article ou lancent un débat. Les sites de presse se demandent donc s'il y a un réel intérêt à faire vivre un espace de commentaires sous leurs articles, d'autant plus que la loi les oblige à modérer ces espaces d'échange, ce qui peut leur coûter en temps ou en argent.

C'est Dave Winer qui fut le premier développeur à proposer un espace de commentaire sur son blog. Fondateur de plusieurs entreprises de développement de logiciel, il publie de nombreux articles liés à la technologie et aux sciences en général. Il met alors en place en 1998 un espace de commentaire sous chacun de ses articles pour permettre aux utilisateurs de réagir aux nouvelles qu'il publie. Cependant 14 ans plus tard il décide de désactiver cette fonction sur son propre site, constatant qu'un tiers des 30 000 commentaires présents relevaient de l'arnaque et du spam. Cela délimite donc plusieurs phases dans l'histoire du débat des commentaires, la première s'inscrit dans la tendance générale du web participatif dans lequel les utilisateurs sont autant invités à participer à la construction d'internet que les développeurs. La seconde est la migration des différents médias vers le web participatif pour proposer aux utilisateurs un espace d'échange et de débats sur des faits d'actualité. Enfin on assiste aujourd'hui à une remise en cause du modèle des commentaires, apparemment peu pertinent au vue du contenu qu'il renferme.

Le web participatif débute à partir du moment où les internautes se retrouvent impliqués dans la création de contenu et l'animation de sites web. Bien entendu la forme la plus courante par laquelle s'exprime cette participation est le commentaire. Pour les médias, cette forme de communication permet tout d'abord de créer un débat au sein des internautes mais permet aussi au journaliste de s'assurer que l'article a bien été compris. Le Monde tient une vision très positive de cet espace d'échange d'après une interview d'un social media editor, aussi journaliste y travaillant. Selon lui-même si les commentaires inutiles voire injurieux sont fortement présents, cela ne représente pas une majorité et la proportion de commentaires constructifs reste importante. Cela permet au journaliste de ne pas s'enfermer dans une tour d'ivoire, d'autant que n'importe qui peut avoir des questions légitimes sur le contenu de l'article. Certaines personnes reconnaissent également le travail du journaliste ce qui fait aussi du bien à l'égo. Pour Le Monde la possibilité de commenter sur leur site est aujourd'hui limitée aux détenteurs d'un abonnement mensuel ce qui permet de filtrer une majorité des propos haineux, trolls ou hors sujet. De nombreuses réunions sont organisées pour remettre en question la forme d'échange mais il est impensable pour le journal de fermer définitivement son espace de commentaires.

Cette période permet aussi à de nombreuses entreprises de modération comme Netino de se créer puisqu'un nouveau marché s'ouvre. En effet, en 2004 une loi pour la confiance dans l'économie numérique est instaurée : les sites web français sont maintenant obligés d'engager des modérateurs et de faire apparaître le bouton "Signaler un abus" s'ils ouvrent un espace de commentaires. Ainsi si des propos incorrects sont présents dans les commentaires, c'est le propriétaire du site web qui est tenu responsable devant la loi. Il est donc crucial de les filtrer, et pour cela deux modèles de fonctionnement existent. Soit la modération est faite en interne, généralement pas un journaliste ce qui lui prend du temps si le trafic est élevé, soit elle est externe comme au Monde, et le travail de modération est alors délégué à une entreprise spécialisée dans le domaine, agissant selon les consignes du journal.

Il débute alors la phase vers laquelle les médias prennent conscience du potentiel d'échange des commentaires et de nombreux site web de journaux ouvrent leurs espaces de commentaire et de nouveaux sites naissent avec pour but de faire participer activement les utilisateurs au journalisme. Ainsi en octobre 2004 et en automne 2007 apparaissent respectivement Agoravox et Médiapart, deux sites web proposant aux utilisateurs d'écrire des articles qui seront ensuite publiés sur le site, au même titre que des articles écrits par des journalistes. Ces deux sites web proposent également un espace de commentaire. Rue89 apparaît également pendant cette période. Fondé par d'anciens journalistes de Libération en 2007 il prône la liberté et l'expression de ses opinions, en accord avec les valeurs du Web Participatif.

Cependant l'essor constant d'internet provoque un trafic élevé sur les sites et il est difficile de tout modérer, un premier cas juridique apparaît alors avec l'affaire Filippis ce qui change les mentalités et crée un débat autour des espaces de commentaires.

En 2006 l'ex-PDG de Libération, Vittorio de Filippis est interpellé chez lui et mis en examen à cause d'un commentaire publié par un internaute sous un de ses articles du journal de l'ordre de la diffamation publique envers Xavier Niel, fondateur du fournisseur d'accès internet Free. Les journaux, voyant déjà qu'une grande proportion de commentaires étaient diffamatoires, réagissent après cette affaire et une vague de fermeture d'espaces de commentaires commence dans les années qui suivent, en donnant diverses justifications de la non pertinence des espaces de commentaires. En 2013 Populaire Science désactive cette fonctionnalité, trouvant que les commentaires influencent beaucoup trop les opinions des lecteurs. Le Chicago Sun Times suit en 2014 à cause de problèmes liés au ton utilisé dans certains commentaires ainsi que la qualité globale de ceux-là. Reuters, en août 2014 sur les publications non dédiées à l'expression d'opinion sous prétexte que le débat s'est déplacé sur les réseaux sociaux. La fermeture des commentaires de Bloomberg en décembre 2014 entraîne celle de The Guardian six jours après, bien que le PDG Aron Pilhofer reconnaisse que cette décision était « une erreur monumentale ». Nous pourrions encore citer The Daily, The Daily Beast, The Verge, Recode, The Week ou encore CNN, ce dernier fermant discrètement les espaces sur la plupart des publications. Ces fermetures successives entraînent de nombreuses plaintes des internautes, défendant que la liberté d'expression n'existe plus, ce qui était anormal pour des sites d'actualité. Certains sites d'informations qui voient le jour pendant cette période décident de ne pas intégrer d'espace de commentaire en traitant ainsi le problème dès le début, c'est le cas de The Atlantic qui lance « Quartz », Wired ou encore Upvoted.

Face à cette tendance générale de rejet de la forme d'échange des commentaires, certains sites web décident de réfléchir à des formes d'échange alternatives depuis peu. C'est le cas de Quartz qui ne propose pas de commenter un article mais plutôt un paragraphe spécifique. The Coral Project débute en septembre 2013, c'est un projet visant à créer de nouvelles formes d'échange. Bien que les fonctionnalités proposées soient floues car le projet est encore en phase de développement, les créateurs promettent des outils permettant de révolutionner les espaces de commentaires traditionnels en proposant des outils pour construire de meilleures communautés, en particulier sur les sites de journaux. Vice Motherboard change également de système de dialogue en remplaçant les espaces de commentaires par un système de courrier aux lecteurs hebdomadaires.

Ainsi si de nombreux journaux ont un avis tranché sur le débat des commentaires en laissant tomber cette forme d'échange, certains pensent toujours que le négatif n'égale pas le positif et qu'il est important de proposer cet espace sous les articles de presse. Les réseaux sociaux ont aussi une part importante à jouer, comme Facebook qui propose un système de commentaires sous les publications ce qui incite certains journaux à concentrer le débat sur Facebook, même s'ils n'ont aucun contrôle dessus. Cette forme ou les nouvelles formes alternatives détiennent peut-être la réponse à ce débat, en s'affranchissant des contraintes des commentaires tout en proposant un lieu d'échange et de débats aux internautes.