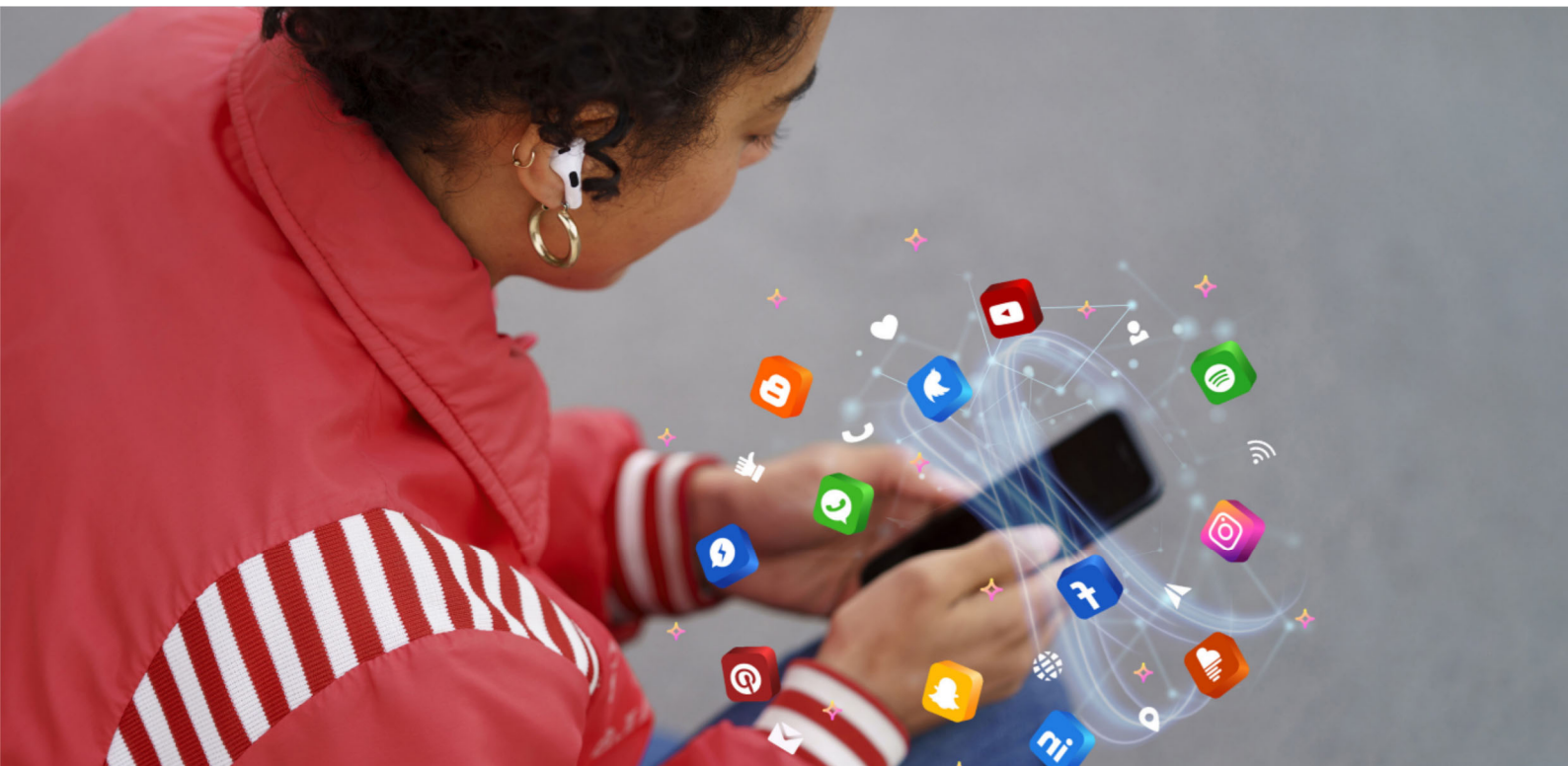


La désinformation en ligne: un défi majeur



L'éducation aux médias est aujourd'hui cruciale pour le développement d'une culture générale numérique, en particulier auprès des plus jeunes. Découvrez cet article rédigé par Thomas Jammet, sociologue.



Le développement des réseaux sociaux numériques, au milieu des années 2000, a marqué le début de l'ère du web social ou web participatif. La facilité d'utilisation de ces espaces de communication a provoqué une «libération des subjectivités», selon l'expression du sociologue Dominique Cardon (2010), puisque tout le monde peut s'y exprimer sur n'importe quel sujet, dans des formats très variés. Cette absence de barrière à l'entrée permet à chacun·e de faire entendre sa voix et de contribuer au débat public. Toutes les voix ne sont pourtant pas agréables à entendre, si l'on pense notamment aux propos misogynes, homophobes, racistes et complotistes qui se déversent librement sur nos écrans. Face à la multitude de contenus publiés chaque jour, les internautes font face au double défi de suivre le rythme de l'information sur un sujet donné, d'une part, et de vérifier l'objectivité ou la véracité de l'information accessible, d'autre part.

Un monde numérique régi par les algorithmes

Le problème central du web participatif est que les contenus mensongers et haineux y sont très visibles, en raison du fonctionnement algorithmique des réseaux sociaux. La visibilité des contenus y est régie en effet par des algorithmes, des procédures automatisées et invisibles qui décident quels messages afficher à quel type d'internaute en fonction de ses activités passées et des activités d'autres internautes au comportement similaire. Ils fonctionnent selon un principe de popularité: plus une publication suscite d'interactions (mesurées en termes de like, commentaires et partages) de la part des autres utilisateurs et utilisatrices, plus elle est rendue visible. Or, puisque nos actions en ligne sont souvent guidées davantage par

l'émotion que par la réflexion, les contenus les plus clivants bénéficient d'une large publicité.

Les algorithmes ont aussi d'autres fonctions sur internet. Ils servent notamment à classer les internautes en profils, en fonction des informations collectées à leur sujet, et à sélectionner les informations censées correspondre à leurs domaines d'intérêt. Ce travail de «personnalisation» des contenus prend la forme de recommandations ciblées. Cela signifie concrètement que deux internautes aux sensibilités politiques opposées verront s'afficher des résultats différents pour une requête identique sur un moteur de recherche, ainsi que des contenus différents sur les réseaux sociaux. Ce phénomène a été démontré par l'activiste

Il est plus important que jamais de déployer des actions de sensibilisation et de prévention, en particulier auprès des plus jeunes.

américain Eli Pariser (2011), qui a proposé de le décrire par l'expression «bulle de filtres». Au cours de notre navigation sur internet, nous sommes exposés principalement à des contenus conformes à notre sensibilité, selon le profil auquel nous sommes rattachés, ce qui peut provoquer, selon Pariser, une forme d'enfermement dans une vision du monde déformée. Car en filtrant les informations pour sélectionner celles que nous verrons en priorité, les algorithmes décident aussi lesquelles nous cacher, sous prétexte qu'elles ne correspondent pas à ce que nous avons l'habitude de consulter. Dès lors, si l'on ne fait pas preuve de curiosité et si l'on ne varie pas les sources d'information lors nos recherches en ligne, le risque d'enfermement cognitif est bien réel.

L'enjeu brûlant de la modération des contenus indésirables

Il faut savoir également que la modération des contenus indésirables, c'est-à-dire leur identification et leur invisibilisation, voire leur suppression, est aussi confiée en premier lieu à des algorithmes. Ceux-ci jouent alors le rôle de «dispositifs techniques de modération automatique» (Badouard, 2020), sur la base de pixels ou de mots-clés dont la présence entraîne le blocage de la publication qui les contient. Pourtant, les algorithmes ne sont pas capables de repérer toutes les images problématiques, et encore moins les textes, notamment quand le propos est ironique.

Face aux limitations de leurs algorithmes, les entreprises qui possèdent les principales plateformes de réseaux sociaux ont introduit récemment des outils de «signallement participatif» (Badouard, 2020). Ce sont alors les internautes qui sont chargés de signaler les contenus jugés problématiques, lesquels seront ensuite évalués par des modérateurs et modératrices, à qui

incombe la responsabilité de décider s'ils enfreignent les «règles communautaires» et doivent être supprimés. Les chercheurs Nikos Smyrnaiois et Emmanuel Marty parlent du nouveau métier de «nettoyeur du net» pour décrire ce travail ingrat de modération, en prenant comme cas d'étude les sites d'information français. Ils soulignent la difficulté de «la confrontation quotidienne avec des discours racistes, sexistes ou homophobes» (Smyrnaiois et Marty, 2017, p. 80). Cette confrontation est particulièrement violente sur les réseaux sociaux, compte tenu du rythme effréné de publication de nouveaux messages et de la prédominance des contenus audiovisuels. Plusieurs enquêtes ont documenté, au cours des dernières années, un travail de modération très pénible, mal rémunéré et qui peut provoquer de graves séquelles psychologiques en raison de la consultation continue d'images et de propos traumatisants¹.

En attendant des algorithmes plus éthiques...

La problématique est donc double. D'une part, la facilité de publication sur les réseaux sociaux encourage l'expression des opinions les plus diverses, y compris les plus intolérables. D'autre part, l'amplification algorithmique des publications qui suscitent le plus grand nombre d'interactions, indépendamment de la nature de leur contenu, offre une visibilité inédite à la désinformation et à la haine, obligeant les plateformes numériques à développer toujours plus la modération. Or celle-ci n'est jamais suffisante, et risque même de porter atteinte à la liberté d'expression. C'est bien le fonctionnement des algorithmes qui constitue la source du problème. Celui-ci perdurera tant que les entreprises qui les programment refuseront d'en modifier les paramètres pour les rendre plus éthiques. Dans ce contexte,

pour faire face à la multiplication de contenus mensongers et haineux en ligne, un travail conséquent de vérification des faits (*fact checking*) est mis en œuvre par les médias d'information (Bigot, 2019), mais aussi, de plus en plus, par des individus soucieux de limiter la propagation numérique des rumeurs et des contrevérités. Mentionnons par exemple la journaliste indépendante Aude Favre, qui a lancé récemment la série documentaire «Citizen Facts» sur Arte. En associant des internautes et des professionnels de l'information, elle propose une façon originale d'apprendre à vérifier les faits, en analysant les manipulations de la vérité qui pullulent sur internet.

En raison de la prolifération et de la circulation massive de contenus problématiques sur la Toile, il est plus important que jamais de déployer des actions de sensibilisation et de prévention, en particulier auprès des plus jeunes. L'éducation aux médias, qui vise à forger des compétences permettant de poser un regard critique sur les informations consultées, est aujourd'hui un élément crucial pour le développement d'une culture générale numérique. De nombreuses voix plaident en faveur de sa généralisation dans le cadre scolaire. N'hésitez pas à consulter, à ce sujet, l'excellent site <https://educationauxmedias.ch/>.

Thomas Jammet
Adjoint scientifique
HETS FR



A propos de l'auteur

Thomas Jammet est sociologue, spécialisé dans l'étude des usages des technologies numériques d'information et de communication. Il occupe la fonction d'adjoint scientifique à la Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR/HES-SO). Dans ce cadre, il co-dirige notamment le module de Bachelor intitulé «Le travail social à l'épreuve du numérique: dynamiques, enjeux, perspectives».

¹ À écouter sur ce sujet: France Culture, «Dans la peau d'un modérateur: la haine à portée de clics» (15.10.2021)

Références:

Badouard, Romain (2020). Les nouvelles lois du web. Modération et censure. Seuil.

Bigot, Laurent (2019). Fact-checking vs fake news. Vérifier pour mieux informer. INA.

Cardon, Dominique (2010). La démocratie Internet. Promesses et limites. Seuil.

Pariser Eli (2011). The Filter Bubble: What the Internet is Hiding from You. Penguin Books.

Smyrnaiois, Nikos & Marty, Emmanuel (2017). Profession « nettoyeur du net ». De la modération des commentaires sur les sites d'information français, Réseaux, vol. 5, n° 205, p. 57-90 [en ligne].