

Sites internet et réseaux sociaux. «La haine en ligne est en progression»

Des entreprises et organisations ferment les sites de commentaires en réponse à la «brutalisation de l'espace public médiatique en ligne» et pour des raisons économiques, explique le professeur Michael Perret.

2024-11-22, Ariane Gigon

Le nombre d'organisations, médiatiques ou non, n'autorisant plus les commentaires à leurs publications en ligne ne cesse d'augmenter. Confrontée à une «tonalité devenue plus agressive et négative, en particulier au cours des cinq dernières années», MétéoSuisse a annoncé fermer cette fonction sur son site internet à la fin du mois. Les commentaires restent possibles sur les textes publiés par l'organisation sur les réseaux sociaux. Là aussi, médias et entreprises sont souvent restrictifs. Les explications de Michael Perret, professeur associé à la Haute Ecole de gestion Arc, à Neuchâtel, chercheur en communication, médias sociaux et jeux.

MétéoSuisse a décidé de fermer son site de commentaires à la fin du mois. Est-ce le signe d'une aggravation du ton sur les réseaux sociaux?

Michael Perret: Nous observons une brutalisation de l'espace public médiatique en ligne. Les commentaires à caractère haineux augmentent. De plus en plus d'organisations verrouillent les commentaires. En conséquence, les espaces qui le permettent se raréfient. Toujours davantage, les médias publient des actualités sur les réseaux sociaux sans possibilité de commentaires, surtout sur des sujets sensibles comme les événements à Gaza. Il y a une réelle anticipation de la haine.

Une bonne gestion des commentaires ne suffit-elle plus?

On estime qu'il faut dix fois plus d'énergie pour répondre à un commentaire haineux ou émanant d'un «troll» que pour participer à une conversation saine et posée. Car il faut respecter les formes que l'on impose aux autres, avec la netiquette (charte qui définit les règles de conduite, ndlr), même si la personne en face ne le fait pas.

« Des sites a priori peu susceptibles de susciter la polémique sont surpris de trouver des commentaires de personnes rageuses »

Renoncer aux commentaires permettrait alors d'économiser des ressources?

Oui. MétéoSuisse dit du reste renoncer aux commentaires également par mesure d'économie. Ce renoncement est aussi un désaveu du projet original de dialogue et de symétrie dans la discussion. Au début des années 2000, l'interactivité et le dialogue étaient considérés comme des atouts majeurs des réseaux sociaux. Mais les médias traditionnels ont vu très vite que les commentaires posaient problème. Nous nous trouvons probablement dans une deuxième phase, où même les entités non médiatiques, confrontées à une trop grande exposition, ressentent un désenchantement.

Est-ce qu'une interdiction de l'anonymat empêcherait les violations de la netiquette?

Aujourd'hui, sur les réseaux sociaux, les gens n'hésitent pas à exprimer des opinions outrancières sous leur propre identité, sans peur des répercussions. L'anonymat n'est plus nécessaire. Nous voyons même une tendance où les gens se sentent libres de dire n'importe quoi sans aucune gêne.

Est-ce un effet de la «trumpisation» des relations sociales? Des propos autrefois inacceptables sont maintenant exprimés sans honte...

Il y a en tout cas une sorte d'impunité, autrefois offerte par l'anonymat, mais maintenant renforcée par les



Online-Ausgabe

La Liberté
1700 Fribourg
026/ 426 44 11
<https://laliberte.ch/>

Genre de média: Internet
Type de média: Presse journ./hebd.
UUpM: 7'00'000
Page Visits: 1'900'000

**Hes·SO**

Ordre: 1073023
N° de thème: 375.009
Référence: 94055756
Coupure Page: 2/3

plateformes elles-mêmes. Même si certaines personnes ont été condamnées pour des likes sur des commentaires haineux, cela n'empêche pas les attaques en ligne. Les plateformes censurent des photos de nudité, mais, sous couvert de liberté d'expression, ne modèrent que très peu les commentaires violents. Par exemple, lors du rachat de Twitter, l'ensemble du personnel chargé de la modération a été licencié, et un service beaucoup plus restreint a été mis en place avec des directives plus laxistes. Cela a ouvert la porte à des discours extrémistes et conspirationnistes.

Pour se préserver, beaucoup de gens restent à l'écart des réseaux. Vous le constatez aussi?

Les discussions constructives, naïves ou joyeuses où les gens partageaient tout et n'importe quoi sont de plus en plus rares, effectivement, et l'interaction diminue sur les réseaux sociaux. Le partage se fait maintenant de manière plus sélective, avec des personnes choisies, via les messageries privées. Mais la frange haineuse des internautes reste très active, ce qui augmente la brutalisation de l'espace public en ligne et sa visibilité. L'effet de masse de la haine en ligne est amplifié.

Des sites sont-ils épargnés parce que traitant de sujets anodins ou techniques?

Non, justement pas. La haine en ligne apparaît là où on ne l'attend pas toujours, dans de nombreuses crevasses. Des sites a priori peu susceptibles de susciter la polémique sont surpris de trouver des commentaires de personnes rageuses. Cela montre que la haine, ou tout du moins une forme d'hostilité, peut se manifester dans n'importe quel contexte. Le mécontentement est rendu plus visible et facile à exprimer en ligne, sans être contrebalancé par de la nuance, ce qui augmente sa portée.

Est-ce problématique pour la qualité du débat démocratique?

Disons que les attentes n'ont pas été remplies. Mais un débat démocratique plus serein se déroule surtout ailleurs. Plus que le fait que le débat démocratique n'a pas lieu sur le web, l'inquiétude naît plutôt de la progression de la haine et du sentiment d'impunité.



Les organisations qui renoncent aux commentaires en ligne ne cessent d'augmenter. Keystone/photo prétexte



Michael Perret-Professeur associé à la Haute Ecole de gestion Arc