



Fiche pédagogique

Les Nettoyeurs du web

Age des élèves concernés :
16 – 20 ans

Durée estimée :
1-2 périodes (sans compter la vision du film, en totalité - 85 minutes - ou en partie).

Support média :
Les Nettoyeurs du web
(*The Cleaners*)

Un film de Hans Block et Moritz Riesewieck (Prix Europa 2018, meilleur documentaire TV)

Accessible (avec identifiant) sur :
<https://laplattform.ch/fr/les-nettoyeurs-du-web>

Matériel nécessaire :
Accès Internet, beamer

Mots clés :
Plateformes, réseaux sociaux, contenus, modération, censure, sécurité, liberté d'expression.

Introduction

Quand l'usage d'Internet s'est généralisé au grand public, ce sont surtout ses apports positifs qui ont été salués. Démocratisation de l'expression, accès au savoir, communication sans frontières...

En 2021, plus personne ne peut ignorer les dangers que le web propage ou contribue à accentuer. Incitation à la haine, propagation d'images violentes, insoutenables ou dégradantes, fausses nouvelles... Aux Philippines, le documentaire *Les Nettoyeurs du web* va à la rencontre de celles et ceux qui se confrontent au pire. C'est en effet à Manille qu'exercent des sociétés qui assurent la modération des contenus pour le compte des géants de l'Internet. Facebook, Twitter ou YouTube n'ayant pas donné suite aux demandes d'interviews des réalisateurs du film, ceux-ci ont choisi d'aller à la rencontre de ces modérateurs qui voient jusqu'à 25'000 images par jour. D'ex-cadres des sociétés de haute technologie apportent aussi leur témoignage éclairant.

De par son esthétique (froide et nocturne), de par les situations décrites par les protagonistes, *Les*

Nettoyeurs du web crée un climat oppressant dont on ne ressort pas indemne. Mais ce documentaire aborde des enjeux de société dont on ne saurait se détourner.

Sur qui doit reposer la responsabilité de ce qui a sa place sur le web ? Selon quels critères et selon quelle législation ? Est-il tolérable (ou commode) de laisser un pouvoir de décision toujours plus grand aux plateformes ? Est-il supportable que ces plateformes cèdent aux injonctions de certains Etats de bloquer des contenus qui les indisposent ? Par souci de ne déranger personne, vont-elles se mettre à calibrer des contenus toujours plus lisses ? A l'inverse, peut-on tolérer que s'affichent des propos discriminants ou haineux, au nom de la liberté d'expression ? Qui peut tracer la limite entre une saine indignation et une malsaine ?

Enfin, pour en revenir aux *Nettoyeurs du web*, pourquoi se recrutent-ils à Manille et pas ailleurs ? Ce travail les rend-il fous ou insensibles ? Quelles séquelles risquent-ils à passer en revue les comportements les plus attentatoires à la dignité humaine ?

Objectifs

- Sensibiliser les élèves au fait que la liberté d'expression ne saurait être absolue sur Internet
- Faire prendre conscience que les contenus du web sont filtrés, selon un processus tout sauf explicite et transparent
- A la lumière des témoignages du film, tenter de cerner les valeurs et les intérêts que les grandes plateformes du web s'efforcent de défendre ou de protéger, en filtrant les contenus
- Identifier les défis que pose ce filtrage aux historiens, aux représentants de la justice, aux démocraties en général

Pistes pédagogiques

AVANT LA VISION DU FILM

Demander aux élèves ce que leur inspire le titre du documentaire sur son contenu.

Pourquoi le web a-t-il besoin d'être "nettoyé" ?

De quels types de contenus ? En dresser la liste, en fonction des suggestions des élèves.

Qui s'occupe de ce nettoyage ?

Est-il efficace, suffisant ? Y aurait-il des efforts supplémentaires à faire ? Dans quelle direction ?

On pourra signaler que la difficulté d'obtenir un résultat entrave certaines initiatives. Début octobre 2019, par exemple, le gouvernement britannique a définitivement renoncé à créer un filtre destiné à empêcher les enfants de voir du contenu pornographique en ligne (voir [cet article du quotidien Le Temps](#)).

APRÈS LA VISION DU FILM

La réalisation et les aspects formels du documentaire

A quelles difficultés pratiques ont été confrontés les réalisateurs ? Comment ont-ils trouvé le moyen de les surmonter pour tourner leur film ?

(Facebook, Twitter et YouTube ont refusé les demandes d'interview. Donc les réalisateurs ont eu recours à des documents d'archives, dans lesquels des représentants des géants du web témoignaient devant le Congrès américain.

Les modérateurs philippins craignaient de perdre leur emploi s'ils parlaient. Certains témoignages n'apparaissent qu'en voix off ou sous forme d'e-mail caviardé. Certains visages ne sont pas reconnaissables, la réalisation se concentrant en gros plan sur des détails, comme les yeux. Ceux qui apparaissent à visage découvert avaient tous démissionné avant la première du film, au mois de janvier 2018 au Festival de Sundance (USA).

La dureté des images expurgées du web interdisait qu'on les reproduise à l'écran. Les réalisateurs ont donc privilégié la suggestion, à quelques exceptions près. Lorsqu'un modérateur montre à l'écran un tronc décapité par des terroristes au moyen d'un mauvais couteau, l'image est floutée).

Quelles métaphores visuelles utilise le film pour évoquer les déchets du web ?

(Les viscères de poissons achetés au marché, les immondices accumulées à perte de vue dans des décharges à ciel ouvert. Une modératrice raconte que sa mère l'encourageait à bien travailler à l'école pour ne pas se retrouver un jour "les mains dans les ordures toute la journée". A-t-elle échappé à ce destin ?)

On s'interrogera aussi sur les scènes qui montrent les modérateurs au travail. Il est quasi impossible qu'elles aient été tournées à leur poste habituel (au vu du secret qui entoure le travail de ces sociétés de "nettoyage du web", en sous-traitance). Sans doute reconstitué, le dispositif est crédible mais il intrigue : les modérateurs semblent n'opérer que de nuit. Hypothèse : le décalage horaire fait qu'ils filtrent les contenus au moment où les internautes des Etats-Unis et d'Europe postent le plus grand nombre de publications.

La liberté d'expression et ses limites

Repasser l'extrait du film dans lequel Mark Zuckerberg expose la philosophie de Facebook (de 01'00" à 01'15") :

"Nous voulons que chacun puisse être connecté et créer une communauté mondiale. Que chacun dans le monde puisse partager ce qu'il veut, avec qui il l'entend".

Comment les élèves qualifient-ils cet idéal ?

Naïveté ?

Fausse promesse ?

Publicité mensongère ?

...

Mettre en évidence le fait que la [Déclaration universelle des droits de l'homme](#) mentionne expressément le [droit à la liberté d'expression](#).

En Suisse, [l'article 16](#) de la Constitution fédérale garantit la liberté d'information et d'opinion.

Les deux premiers alinéas de l'article 17 sur la liberté des médias méritent d'être cités en entier :

¹ *La liberté de la presse, de la radio et de la télévision, ainsi que des autres formes de diffusion de productions et d'informations ressortissant aux télécommunications publiques est garantie.*

² *La censure est interdite.*

Pour les restrictions imposées par la loi à la liberté d'expression, en Suisse et en Europe, nous vous renvoyons à la [fiche pédagogique "La liberté d'expression est-elle sans limites ?"](#)

Le documentaire exhibe-t-il une charte ou des lignes directrices claires au sujet de ce qui est prohibé sur les grandes plateformes du web ? (Non.)

Les modérateurs qui témoignent dans le film se voient-ils comme des agents de la censure ? Quels qualificatifs se donnent-ils pour définir leur travail ? (*Ils se voient tour à tour comme des "policiers", des "sentinelles", des "tireurs embusqués", des gens qui doivent "faire le ménage" ou "garantir la sécurité" sur les plateformes*).

A entendre les modérateurs, quels sont les "contenus inappropriés" qui contreviennent aux "standards de la communauté" ?

Insister sur le caractère flou des définitions qui ressortent (*"Faire disparaître tout ce qui pourrait être choquant" ; "la plus grande erreur, c'est de passer des images de nu" ; "Toute image montrant le sexe de mineurs doit être retiré" ; "empêcher la diffusion d'images immorales"*).

Demander aux élèves d'effectuer une recherche pour localiser la définition des "contenus inappropriés" dans les conditions générales des plateformes les plus utilisées par eux (YouTube, Instagram, Snapchat, Facebook, Twitter...). Sont-elles faciles à trouver ? Y a-t-il des définitions explicites et incontestables ? Ou prêtent-elles à interprétation ?

Mettre en évidence certaines contradictions liées au modèle économique des plateformes : comme elles sont gratuites, leur "trésor de guerre" est constitué par leur audience et les données personnelles des usagers. Elles ont donc tout intérêt à "attirer le client" avec des contenus qui suscitent l'émotion ou l'indignation. Mais pour éviter de se voir bloquer dans certains pays (et perdre de l'audience), elles semblent

perméables aux pressions politiques et aux demandes de censure de certains Etats (*citer l'exemple de la Turquie, dont on apprend dans le film qu'elle ne tolère pas une caricature du président Erdogan sodomisant le petit oiseau bleu de Twitter, pas davantage qu'une simple carte du Kurdistan...*).

Le cas particulier des Philippines

Dans une scène saisissante du documentaire, le président des Philippines Rodrigo Duterte n'hésite pas à se comparer à Hitler (en jugeant flatteur de se fixer pour objectif l'extermination des consommateurs de drogue).

Se pencher sur des images censurées

Annexe 1.

Le tableau de l'artiste Ilma Gore est-il plus choquant que le David de Michel-Ange ? L'intention des artistes est-elle similaire ? (*Non. Alors que Ilma Gore cherche à ridiculiser le président des Etats-Unis, Michel-Ange cherche à exalter la beauté du corps masculin*).

On pourra montrer au passage que toute décision relative à ces deux images précises comporte une part de subjectivité, imprégnée de valeurs culturelles. Un algorithme aurait bien du mal à différencier ces deux représentations.

Les élèves avaient-ils déjà entendu parler de Rodrigo Duterte ? A quoi doit-il son succès ? (*Le président s'est fixé pour objectif de "tuer le journalisme". Il a toujours communiqué via les réseaux sociaux, comme on le voit dans le film lors d'un entretien complaisant avec un ex-reine de beauté. Pour mesurer la haine que Duterte porte aux médias traditionnels et le risque que fait peser la "facebookisation du monde", on lira avec profit [cet article](#), sur le site [Global Investigative Journalism Network](#)*).

Annexe 2

La photo de la petite fille brûlée au napalm est l'un des clichés les plus célèbres au monde (voir pour plus de détails notre [fiche pédagogique "Les photos qui ont fait date"](#)).

Le modérateur appelé à la juger dans le film reconnaît sa valeur de témoignage historique, mais considère qu'elle contrevient aux règles qu'on lui demande d'appliquer (*Pas de sexe de mineur visible*).

2^e photo : dans son édition du 26 octobre 2019, le quotidien neuchâtelois *ArclInfo* a publié un dossier de deux pages consacré au thème du plaisir au féminin. Publié sur Facebook, ce contenu n'a, dans un premier temps, pas posé de problème. En revanche, la plateforme a refusé que l'article soit sponsorisé pour atteindre un public plus vaste, au motif qu'il s'agissait de "contenu pour adulte". (Source : [ArclInfo](#)).



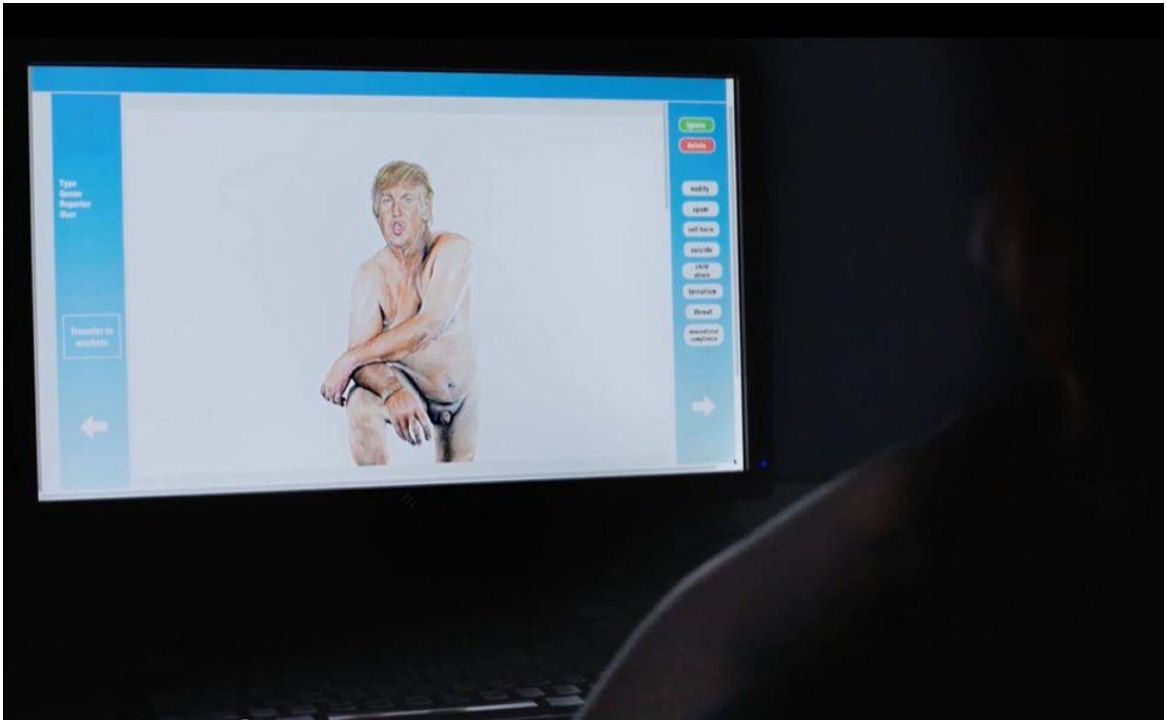
Pour aller plus loin

"Les Nettoyeurs du web", dans l'envers du débat.

Article du quotidien *Libération*
https://next.liberation.fr/culture/2018/08/28/les-nettoyeurs-du-web-dans-l-envers-du-debat_1675090

Christian Georges, collaborateur scientifique CIIP, octobre 2019. Actualisé en août 2021.

Annexe 1



Portrait de Donald Trump, par l'artiste Illma Gore (capture d'écran du film Les Nettoyeurs du web).



David, de Michel-Ange.

Annexe 2



La petite fille brûlée au napalm (photo de Nick Ut, Associated Press)

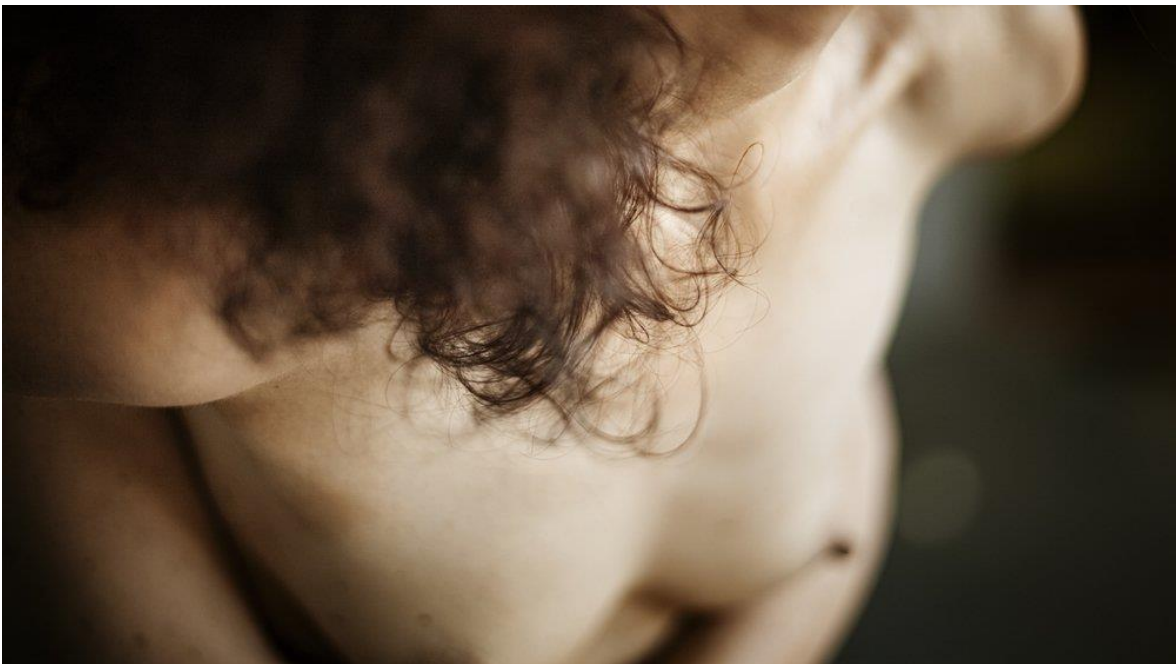


Photo de Guillaume Perret parue le 26 octobre 2019 dans le quotidien ArcInfo, pour illustrer un dossier sur le plaisir au féminin.