



STÉPHANE GRANGIER POUR O'NET

Pour ne pas céder au stress, Jérémie Mani a adopté la zen attitude et pratique la méditation de pleine conscience.

pourrait se dérouler dans de bonnes conditions sans un modérateur. Car les internautes les plus agressifs et les plus bruyants auraient vite fait d'éclipser ou de faire fuir les voix contradictoires", explique posément Jérémie Mani.

Une armada de 200 modérateurs. Au sein de sa société, le circuit de filtrage des messages comporte plusieurs étapes. À la première, chaque post est analysé par un logiciel interne, qui supprime automatiquement les propos intégrant une petite liste d'insultes caractérisées (enc**** arrivant en tête du palmarès). "Mais n'allez pas croire que tout est fait par des robots ! Les machines ne comprennent pas le contexte ni le second degré. On ne peut pas mettre à ce niveau un filtre trop serré." L'essentiel des avis est donc traité par les bataillons de modérateurs de Netino. En tout, plus de 200 personnes assurant un suivi 24 h/24 et 7j/7. Chacun d'eux ne s'occupe que d'une ou deux marques, car chaque client définit des restrictions qui lui sont

propres. La machine a beau être bien huilée, le métier n'est pas de tout repos. Mais pas de quoi troubler notre homme. "J'ai beau être assez calme de nature, je suis aussi hyperactif !" confesse-t-il l'œil pétillant. Cet adepte du marathon, qui mène la plupart de ses réunions debout "pour ne pas perdre de temps", s'est ainsi fixé des objectifs ambitieux : développer sa société à l'international et multiplier son chiffre d'affaires (de 2 millions d'euros actuellement) par dix.

"Le plus difficile à gérer, en revanche, c'est le caractère parfois subjectif de notre discipline. Lorsqu'une marque reçoit une simple insulte, aucune question à se poser : cela n'apporte rien, on la supprime. Mais si c'est un commentaire énervé, du genre 'bande d'es-crocs, vous m'avez encaissé 3 euros de trop', que faire ? Nous avons choisi de ne pas le retirer et de le signaler à la société pour qu'elle traite le problème de fond", précise-t-il. Pour éviter que ses modérateurs commentent le moindre faux pas, cet entrepreneur tombé dans le Web dès l'année 2000 impose des contrôles très stricts.

Une sélection aléatoire de commentaires subit ainsi un double contrôle afin de s'assurer que les salariés ont bien compris les consignes et ne relâchent pas leur attention.

Ces précautions ne l'empêchent toutefois pas de recevoir chaque jour son lot de critiques au vitriol. "Je ne compte plus les messages me traitant en termes fleuris de censeur à la solde des puissants", confirme-t-il l'air philosophe. Le patron de Netino s'interdit du coup d'émettre la moindre opinion politique. Et tente par tous les moyens de modifier l'image que les internautes ont de son métier. Il prend ainsi régulièrement la plume – ou plutôt le clavier – pour décrire sur un blog (Sansmoderation.net) l'évolution de son métier et ses coulisses : "Les critiques personnelles, j'arrive à en

faire abstraction. Le plus dur sur le long terme est de supporter les horreurs qu'on voit passer sur les sites de nos clients. Il faut s'efforcer de ne pas les prendre trop à cœur."

Sa technique personnelle ? La méditation de pleine conscience, une discipline qui consiste à se concentrer sur le moment présent en écartant toutes les pensées négatives. Elle peut s'effectuer n'importe où et à tout moment, en marchant, en courant ou en se brossant les dents. "Ça fait un bien fou. Grâce à cette méthode, je parviens à contrôler mon niveau de stress et à prendre le recul nécessaire."

Racisme ordinaire. Bien qu'il passe son temps à scruter le côté obscur du Web, le très zen patron ne se laisse pas aller au pessimisme. Non, la France ne devient pas plus raciste, plus homophobe ou plus sexiste qu'avant. "Par exemple, le pourcentage de commentaires que l'on retire pour racisme – en

moyenne 2 % – ne varie guère d'année en année. La différence que l'on peut noter c'est que les auteurs tiennent des propos beaucoup plus directs." Et de rappeler que, parmi les messages envoyés,

beaucoup enrichissent aussi le débat : "Ces commentaires courtois, argumentés, représentent 10 % de ceux que nous voyons passer. Ils sont postés par une catégorie d'internautes que j'appelle les Tintin", raconte-t-il malicieux.

Jérémie Mani a ainsi classé les différents types de profils comme dans les bandes dessinées de Hergé. Il y a aussi les Dupond et Dupont, qui répètent ce qu'ils ont déjà lu sans rien apporter d'intéressant... et bien sûr les capitaines Haddock, colériques et prompts à l'insulte. "À long terme, mon objectif est de donner davantage de place aux Tintin afin que les internautes découvrent et réagissent à des avis de qualité." Tous ceux qui se sont déjà fait traiter de bachi-bouzouk sur un forum apprécieront. ■ ANNE CAGAN

Seuls 10 % des propos passés au crible enrichissent le débat