

Les coulisses des réseaux sociaux : La souffrance des modérateurs de contenus

Mémoire réalisé par : **Rim BEN JABER**

Sous la direction de : **Jacques-François MARCHANDISE**



M1 Cultures et Métiers du Web
UFR Sciences Humaines et Sociales
2023-2024


Cultures & Métiers du Web

 **Université
Gustave Eiffel**

Remerciements

Avant tout développement de ce projet, il me semble naturel de commencer par exprimer ma gratitude envers les personnes qui m'ont aidé à le mener à bien.

Je tiens à dédier mon premier remerciement à mon directeur de mémoire, Monsieur Jacques-François Marchandise. Il a cru en moi et m'a encouragé avec des mots bienveillants lors des moments de doute. Ses conseils, toujours précis, ont su répondre à toutes mes interrogations.

Je tiens également à remercier les membres du jury pour l'intérêt qu'ils ont porté à ma recherche. J'espère qu'ils y trouveront la clarté et la motivation attendues.

Ce travail de recherche n'aurait pas été possible sans la collaboration des quatre modérateurs de contenu que j'ai eu la chance d'interviewer. Malgré les longs entretiens et le risque de perdre leur travail en divulguant leurs expériences, ils m'ont fait confiance et ont généreusement offert de leur temps. C'est grâce à eux que je me suis dévouée à ce mémoire pour mettre en lumière leur situation.

Enfin, je voudrais aussi exprimer ma profonde gratitude à ceux qui ont toujours été présents dans ma vie pour me soutenir :

À mes parents, qui malgré la distance, suivent mes nouvelles en détail et m'encouragent de loin.

À ma grande sœur, mon pilier. Celle qui sait toujours comment me remettre sur pied.

À mes amis, précieux compagnons de souvenirs qui égayent mes pensées.

À mon cher compagnon, ma source de force, qui m'encourage dans toutes les aventures que j'entreprends.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	5
I. Les travailleurs du clic et la modération de contenus : état des lieux.....	12
1. Introduction au travail du clic.....	12
<i>a. Contexte technique et historique du travail du clic.....</i>	<i>12</i>
<i>b. Les différents types de travail du clic.....</i>	<i>15</i>
2. Focus sur la modération de contenu.....	16
<i>a. Les débuts de la modération de contenu.....</i>	<i>16</i>
<i>b. La Pertinence de la Modération des Contenus sur les Réseaux Sociaux.....</i>	<i>18</i>
<i>c. Les Exigences des gouvernements envers la modération de contenu.....</i>	<i>22</i>
<i>d. L'engagement des réseaux sociaux envers les modérateurs de contenu.....</i>	<i>23</i>
3. L'invisibilisation du travail des modérateurs commerciaux de contenu.....	25
<i>a. L'invisibilisation des modérateurs de contenus.....</i>	<i>25</i>
<i>b. Les défis et inégalités de l'externalisation de la Modération de Contenu.....</i>	<i>26</i>
<i>c. La délocalisation des centre d'appels.....</i>	<i>29</i>
4. Importance du sujet de la modération de contenu dans le contexte actuel.....	30
<i>a. Mobilisation des travailleurs pour défendre leurs droits.....</i>	<i>30</i>
<i>b. La chute de la modération de contenu durant la pandémie de Covid-19.....</i>	<i>32</i>
<i>c. Teleperformance visée par une enquête du ministère du Travail colombien.....</i>	<i>34</i>
II. Le profil de modérateur de contenu et leurs conditions de travail défavorables.....	36
1. Milieux socio-économiques et aspirations professionnelles des modérateurs.....	37
2. Les conditions de travail défavorables et les responsabilités.....	40
<i>a. Niveau de rémunération et primes d'objectifs.....</i>	<i>40</i>
<i>b. La structure de l'entreprise et la hiérarchie.....</i>	<i>42</i>
<i>c. Conditions de travail défavorable et instabilité.....</i>	<i>43</i>
<i>d. La responsabilité de TikTok et les visites du client.....</i>	<i>45</i>
<i>e. Nature des tâches de la modération.....</i>	<i>47</i>
3. Le stress émotionnel induit par l'exposition prolongée à des contenus sensibles.....	52
<i>a. Les impacts psychologiques sur les modérateurs.....</i>	<i>52</i>
<i>b. Les stratégies mises en place pour la gestion du stress.....</i>	<i>54</i>

III. La souffrance des modérateurs: Symptômes d'un système défaillant?.....	60
1. La reconnaissance de la souffrance au travail des modérateurs.....	60
<i>a. Comprendre la Souffrance au Travail.....</i>	<i>60</i>
<i>b. La reconnaissance de la notion de santé mentale au travail.....</i>	<i>62</i>
2. Les impasses de la sous-traitance: un modèle économique au service des profits, au détriment de l'humain.....	66
3. La fin de la souffrance des modérateurs, l'avenir de la modération de contenu.....	70
<i>a. Le Futur de la modération : Vers un remplacement des humains ?.....</i>	<i>70</i>
<i>b. La Réglementation des Conditions de Travail.....</i>	<i>72</i>
<i>c. Un appel de fin à la sous-traitance.....</i>	<i>74</i>
Conclusion.....	76
Bibliographies.....	78
Annexes.....	83

Introduction

Imaginez une ville utopique, baignée par le soleil d'été, où chaque journée semble être une fête sans fin. C'est Omelas¹, un endroit où la joie est palpable dans l'air, où le bonheur semble être tissé dans les rues pavées, où les toits sont colorés et les habitants, intelligents, sophistiqués et cultivés.

Mais derrière cette façade idyllique se cache un sombre secret. Au cœur de cette cité radieuse réside une vérité inconcevable: le bonheur éclatant des habitants repose sur le malheur perpétuel d'un seul enfant. Loin des regards, un petit garçon est enfermé dans une solitude et une souffrance sans fin. Son existence misérable est le prix que la société d'Omelas a choisi de payer pour maintenir son équilibre et sa prospérité. Ceux qui connaissent cette vérité, ont appris à fermer les yeux sur cette réalité dérangeante, préférant se perdre dans les plaisirs et les distractions de leur vie quotidienne.

J'ai découvert l'histoire de ce conte à travers un article ² d'un certain journaliste qui s'appelle Max Read. Il établit un parallèle frappant entre l'histoire de la ville d'Omelas, où l'enfant est sacrifié pour le bien-être de tous, et notre société moderne, où les personnes qui régulent nos réseaux sociaux sont souvent confrontées aux aspects les plus sombres de notre nature. Tout comme l'enfant d'Omelas, ces travailleurs sont exposés aux pires réalités de notre monde pour soutenir la prospérité de la numérisation sociétale. J'ai trouvé cette comparaison particulièrement intéressante car elle reflète les compromis souvent invisibles mais imposés pour maintenir l'harmonie et le bien-être de notre société.

¹ Omelas est une ville fictive décrite dans la nouvelle philosophique intitulée "Ceux qui partent d'Omelas" (The Ones Who Walk Away from Omelas) écrite par l'auteure de science-fiction américaine Ursula K. Le Guin.

² Max Read, « Who Pays for Silicon Valley's Hidden Costs? »,Intelligencer, 28 février 2019 (<https://nymag.com/intelligencer/2019/02/the-shadow-workforce-of-facebooks-content-moderation.html>).

Notre étude se focalise ainsi sur les modérateurs de contenus des réseaux sociaux³ et leur rôle primordial de purger l'internet mais dont l'existence est pourtant mise à l'ombre. Mon intérêt pour ce sujet a émergé avant même que je ne sois consciente des débats existants sur cette « nouvelle forme d'activité productive ancrée dans l'économie numérique ⁴» qu'on appelle « le travail du clic ⁵».

En effet, ce sujet m'avait personnellement touché, ayant des amis exerçant le métier de modérateur de contenu pour "TikTok"⁶ dans mon pays natal, la Tunisie. Les témoignages de mes amis décrivaient un travail pénible, répétitif et mal rémunéré. J'ai été également intriguée par le caractère perturbant des contenus auxquels ils étaient constamment confrontés.

Ces travailleurs sont décrits comme «Des êtres humains mal payés qui, en raison de la nature de leur travail, s'exposent à une forme de burn-out, d'apathie, et pire encore⁷ ». Ce milieu est qualifié en tant que menace pour le travail tel qu'on le connaît comme lieu de réalisation personnelle et d'expression de qualités professionnelles et humaines⁸.

Je me suis demandé s'il est pertinent pour ces entreprises multimillionnaires de déléguer des tâches aussi cruciales à des sociétés tierces, comme les centres d'appel

³ « La modération commerciale de contenu est une pratique organisée qui consiste à examiner et filtrer le contenu généré par les utilisateurs et publié sur des sites web, des réseaux sociaux et des sites de vente en ligne. [...] C'est une pratique essentielle dans le cycle de production des sites web commerciaux, des plateformes socionumériques et autres canaux numériques de diffusion qui sollicitent du contenu auprès des utilisateurs pour renforcer leur présence en ligne.» ROBERTS Sarah T. Derrière les écrans, les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux. Paris: La Découverte, 2020. p.55

⁴ Antonio A. Casilli, Paola Tubaro. Travail du clic, travail sans qualité ?. Catherine Courtet, Mireille Besson, Françoise Lavocat, François Lecercle. Contes, mondes et récits, CNRS Editions, pp.245-260, 2023, 978-2-271-14939-8. fihal-04333169f

⁵ Ibid

⁶ Le sujet de ce mémoire porte sur le réseau social chinois, notamment TikTok, dont la société mère est ByteDance, et le réseau social américain Facebook, dont la société mère est META. Pour mener nos recherches, nous avons également exploré d'autres plateformes sociales telles que Messenger, Reddit et Instagram.

⁷ ROBERTS Sarah T. Derrière les écrans, les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux. Paris: La Découverte, 2020. p.46

⁸ Antonio A. Casilli, Paola Tubaro. Travail du clic, travail sans qualité ?. Catherine Courtet, Mireille Besson, Françoise Lavocat, François Lecercle. Contes, mondes et récits, CNRS Editions,, 2023. p.1

situés dans des pays en développement. Ces structures semblent souvent souffrir de manque de ressources⁹ et d'organisation, avec des répercussions potentielles sur le bien-être de leurs employés.

Ces réalités ont suscité des questions plus larges telle la conformité aux normes éthiques de ces pratiques, et sur l'existence d'alternatives plus morales et durables mais aussi des questions plus spécifiques :

Quelles sont les origines de cette profession de modérateur de contenu en ligne, et pourquoi est-elle prédominante dans les pays en développement ? En quoi l'existence de la profession de modérateur de contenu est-elle cruciale pour les réseaux sociaux ? Quel est l'impact psychologique de ce travail, et comment peut-il affecter le bien-être mental et émotionnel à long terme ? Existe-t-il des mesures de soutien psychologique mises en place pour les travailleurs de la modération de contenu ? Quels sont les impacts du manque de réglementation dans ce domaine ?

Tous ces questionnements nous amènent à la problématique de cette étude : En quoi les conditions de travail des modérateurs commerciaux de contenus issus de pays en développement compromettent-elles leur bien-être global et leur qualité de vie ?

Pour répondre à cette question, je me suis basée sur des ouvrages importants dont la référence incontournable de Sarah T. Roberts (2020), derrière les écrans: les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux. La chercheuse et pionnière Roberts a consacré huit années de recherches à explorer les coulisses de la modération de contenu pour nous offrir la première étude ethnographique approfondie de cette industrie. Sarah T. Roberts n'est pas seulement une observatrice, mais une innovatrice dans le domaine. C'est elle qui a défini et nommé le concept de "modération commerciale de contenu".

De plus, des recherches récentes, telles que la thèse du doctorant Clément Le Ludec intitulée "Des humains derrière l'intelligence artificielle: La sous-traitance du travail de la donnée entre la France et Madagascar", soutenue en 2024, témoignent de

⁹ «La santé financière des sous-traitants est souvent plus précaire, et les ressources qu'ils peuvent mettre à disposition de leurs travailleurs et travailleuses sont bien plus maigres» Antonio A. Casilli, Paola Tubaro. Travail du clic, travail sans qualité ?. Catherine Courtet, Mireille Besson, Françoise Lavocat, François Lecercle. Contes, mondes et récits, CNRS Editions, pp.245-260, 2023. p.6.

l'attention continue portée à ce domaine. Cette étude offre une perspective significative sur les dynamiques de la sous-traitance de la modération de contenu, en mettant en lumière les implications de cette activité délocalisée entre différentes régions du monde. Elle représente ainsi une source d'information intéressante et récente pour approfondir notre compréhension de ce domaine en constante évolution.

Pour élargir notre compréhension du sujet, nous avons également exploré d'autres formes de médias, notamment des documentaires. Parmi ceux-ci, le documentaire "Invisible: Les travailleurs du clic" diffusé sur FranceTV et réalisé par Henri Poulain et Julien Goetz, en collaboration avec STORYCIRCUS & France Télévisions, s'est révélé particulièrement instructif. Ce documentaire nous a permis d'obtenir un aperçu dès le début de nos recherches, des conditions de travail variées des travailleurs du clic ainsi que des modérateurs de contenu. En observant les témoignages et les expériences de ces individus, nous avons pu saisir de manière plus concrète les réalités auxquelles ils sont confrontés. Cette immersion dans le monde réel de la modération de contenu a enrichi notre perspective et a contribué à approfondir notre analyse du sujet.

Antonio Casilli, professeur de sociologie à Télécom Paris, l'école d'ingénierie des télécommunications de l'Institut Polytechnique de Paris et chercheur associé à l'École des hautes études en sciences sociales, se distingue comme un pilier fondamental dans la question de la modération de contenu en France. Ses recherches portent principalement sur les réseaux sociaux, les plateformes numériques et le "digital labor"¹⁰.

Casilli a écrit la préface du livre de Sarah T. Roberts et a également encadré la thèse de Clément Le Ludec, en plus il était l'expert éditorial du documentaire "Invisible: Les travailleurs du clic". Son ouvrage "En attendant les robots: Enquête sur le travail

¹⁰ « une contribution à faible intensité et à faible expertise mise à profit via des algorithmes et des fouilles de données » DIMITROVA Svetlana, Dominique Cardon, Antonio A. Casilli, « Qu'est-ce que le digital labor ? ». Bry-sur-Marne, Ina, coll. Études et controverses, 2015, 101 pages », Questions de communication, 2016/2 (n° 30), p. 407-409. DOI : 10.4000/questionsdecommunication.10888. URL : <https://www.cairn.info/revue-questions-de-communication-2016-2-page-407.htm>

du clic”¹¹ a été une ressource importante pour comprendre ce nouveau domaine du travail numérique qui, selon Casilli, découle de la diffusion accélérée des progrès de l’intelligence artificielle. La présence d'Antonio Casilli dans tous les autres ouvrages mentionnés souligne l’importance de ses travaux dans notre recherche.

Il y a bien évidemment d’autres travaux importants sur le sujet portant sur des questions et ancrages différents telle que l’ouvrage de GILLESPIE T (2018), *Les Gardiens d'Internet : Plateformes, Modération de Contenu et les Décisions Cachées qui Façonnent les Réseaux Sociaux*, qui est un dialogue plutôt autour de la liberté d'expression, la gouvernance et la responsabilité des plateformes. Ou encore, des rapports médicaux comme : *Psychological distress in a social media content moderator: A case report*, rédigé par les médecins Yassine Otheman et Roukaya Benjelloun, qui mettent en lumière les risques psychologiques associés à la modération de contenu sur les médias sociaux. Ce rapport présente un cas réel d’un patient illustrant les défis auxquels sont confrontés les modérateurs et souligne l’importance de prendre en compte leur bien-être mental dans ce domaine difficile.

Il est important de mentionner que notre étude se focalise spécifiquement sur les modérateurs de contenu de TikTok et de Facebook, ainsi que les défis qu’ils rencontrent et leur bien-être. Les questions relatives à la liberté d'expression des utilisateurs en ligne ou bien la contribution de ces travailleurs à l'amélioration des intelligences artificielles ne sont pas abordées dans notre recherche. Notre objectif est de comprendre les effets de ce phénomène sur ces modérateurs et dans quelle mesure les réseaux sociaux pour lesquels ils travaillent y participent.

TikTok a été choisi en raison de la facilité d'accès à des contacts en Tunisie occupant des postes de modérateurs de contenu pour une entreprise sous-traitante de TikTok. De plus, la prééminence de TikTok dans le paysage numérique actuel a également motivé ce choix.¹²

¹¹ CASILLI Antonio, En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic. Le Seuil, « La Couleur des idées », 2019, ISBN : 9782021401882. URL :

<https://www.cairn.info/en-attendant-les-robots-enquete-sur-le-travail-du---9782021401882.htm>

¹² « Although YouTube (especially) and Facebook retain their dominant status from the last poll in 2021, TikTok is the fastest-growing platform, with more than a third of adults now saying they use the app. » Will Shanklin, « TikTok is the fastest-growing social platform, but YouTube remains the most dominant », engadget, 31 janvier 2024

Le choix de Facebook comme deuxième terrain découle de la profusion d'informations en ligne concernant les modérateurs de contenu de cette plateforme, offrant ainsi une source riche de données à explorer en recherche. Cette abondance s'explique logiquement par le statut de Facebook en tant que l'un des réseaux sociaux les plus anciens et toujours parmi les plus importants, malgré le déclin de ses nombres d'utilisateurs actifs ¹³.

Pour l'étude des terrains et étant donné que le cœur de ma recherche repose sur la réalité des travailleurs eux-même, il était crucial d'avoir une multitude de témoignages sur ce sujet. Deux méthodes différentes ont été utilisées.

La première s'est faite grâce à nos contacts et leurs collègues en Tunisie. Cette opportunité nous a permis de poser des questions ciblées et spécifiques, alignées avec l'orientation qu'on souhaitait donner à nos recherches.

Les entretiens étaient au nombre de quatre, réalisés par appel en ligne sur Discord et Messenger. Ils étaient menés sous forme d'entretiens semi-directifs et approfondis, chacun d'une durée d'environ une heure. Ces entretiens étaient initialement conduits **en dialecte tunisien** pour permettre aux participants de s'exprimer librement dans leur langue maternelle. Ensuite, ils ont été traduits manuellement en français. Cette approche a permis de faciliter la communication et de favoriser une meilleure compréhension des réponses fournies par les participants.

Étant donné que l'échantillon de participants était très limité, les conclusions tirées ne pourront pas être généralisées. Nous avons toutefois pu acquérir une compréhension détaillée du fonctionnement quotidien des modérateurs de contenu et des multiples défis auxquels ont été confrontés la **plupart d'eux**.

Comme le nombre de participants pour la première méthode était limité et peu diversifié, on a complété celle-ci avec la deuxième méthode qui implique la recherche en ligne de témoignages. Cela nous a permis d'explorer plus d'expériences provenant

(<https://www.engadget.com/tiktok-is-the-fastest-growing-social-platform-but-youtube-remains-the-most-dominant-170023692.html>)

¹³ Simon Kemp, « DIGITAL 2024: GLOBAL OVERVIEW REPORT », DataReportal – Global Digital Insights, 31 janvier 2024 (<https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>)

de divers pays et milieux. Les témoignages trouvés et recueillis sur des plateformes comme Reddit, ont l'avantage de l'anonymat, ce qui favorise une transparence et une honnêteté sans retenue.

Dans un premier temps, nous mettrons en contexte la modération de contenu et en détaillant le mode de travail dans lequel elle s'inscrit, à savoir le travail du clic. Ensuite, nous étudierons les conditions de travail dans un centre d'appel en Tunisie qui sous-traite pour TikTok, en nous appuyant sur quatre entretiens semi-directifs que nous avons conduits avec les modérateurs de contenu, et en renforçant ces témoignages par une analyse de la littérature existante sur le sujet. Enfin, nous clôturerons ce mémoire en abordant la souffrance mentale des modérateurs comme symptôme d'un système défaillant.

I. Les travailleurs du clic et la modération de contenus : état des lieux

1. Introduction au travail du clic

Le travail des modérateurs de contenu s'inscrit dans la pratique plus large du "clickwork" ou travail du clic en français. Cette forme d'emploi comprend diverses catégories de travailleurs, chacune avec ses propres spécificités, mais unies par des traits communs dans la nature de leurs activités. Bien que ces diverses catégories de travailleurs puissent différer dans certains aspects, ils partagent une similitude fondamentale : l'exécution de tâches via des interactions cliquables.

Il est crucial de comprendre le contexte du travail du clic afin d'appréhender pleinement le rôle de la modération de contenu au sein de cette pratique.

a. Contexte technique et historique du travail du clic

Le travail du clic se réfère à l'exécution de tâches répétitives et souvent minuscules sur des plateformes en ligne ou en personne, telles que les centres d'appels. Ces tâches peuvent inclure la saisie de données, la classification d'images ou la modération de contenu.

Dans son ouvrage "En attendant les robots"¹⁴, Antonio Casilli explore cette dynamique du travail digital sur les plateformes numériques, mettant en lumière le phénomène de "tâcheronisation", un terme qu'il a lui-même dérivé de tâcheron.

La tâcheronisation ou division du travail en de petites tâches distinctes et souvent répétitives, constitue l'essence même du travail du clic. Ce modèle opérationnel repose sur la décomposition minutieuse des activités en unités élémentaires, souvent appelées "micro-tâches", qui peuvent être accomplies individuellement, en quelques moments parfois même en quelques secondes. Par exemple, la modération de contenu sur les réseaux sociaux peut être décomposée en actions telles que l'examen et le classement de messages ou d'images selon des critères prédéfinis, le tout effectué en une série de clics successifs.

¹⁴ CASILLI Antonio, En attendant les robots,op.cit.,p. 9

Ce processus de fragmentation du travail présente plusieurs implications significatives. Tout d'abord, il permet une optimisation extrême de la productivité, chaque travailleur étant spécialisé dans l'exécution rapide et efficace d'une tâche spécifique. Ensuite, il favorise une main-d'œuvre flexible et facilement remplaçable, car les tâches sont standardisées et peu complexes, ne nécessitant souvent qu'une formation minimale.

Le travail du clic illustre ainsi la façon dont les technologies numériques transforment la nature même du travail, en le fragmentant en actions discrètes et en le déplaçant vers des environnements en ligne.

Cette évolution s'inscrit dans la lignée des principes du Taylorisme et du travail à la chaîne, mais avec une dimension nouvelle et spécifique au contexte numérique. Alors que le Taylorisme visait à rationaliser les processus de production industrielle en découpant le travail en étapes simples et répétitives, le travail du clic étend cette logique à des activités cognitives et informationnelles, telles que la modération de contenu en ligne ou la transcription de données.

Le sociologue et directeur de recherche Claude Didry souligne la similitude entre ces deux formes de travail dans deux époques totalement distinctes. « Il n'empêche que le travail du clic, qu'il s'agisse des chauffeurs, livreurs, jobbeurs ou plus généralement des travailleurs de plateforme répondant aux demandes de clients en s'engageant dans des prestations de service est fréquemment proche du marchandage ou encore du tâcheronnat du 19^{ème} siècle.»¹⁵

Le marchandage implique qu'un travailleur loue le travail d'un autre travailleur. Ce système a produit une série de sous-traitances, conduisant à une certaine forme d'exploitation. Cette pratique a été interdite par la loi en 1848 et est désormais encadrée par le Code du travail, une régulation qui persiste jusqu'à nos jours.

Le rôle de ces travailleurs est fondamental dans le processus d'entraînement des intelligences artificielles, bien que souvent sous-estimé et invisibilisé par les

¹⁵ Claude Didry. Autour d'Antonio Casilli En attendant les Robots. Journée "En attendant les Robots" organisée par la MSH Paris-Saclay, <https://msh-paris-saclay.fr/event/journee-etudes-casilli-msh/>, Jan 2020, Paris, France. ffhalshs-02970847f

plateformes qui les emploient. Leurs actions, qu'il s'agisse de classer des contenus, d'évaluer des réponses de moteurs de recherche ou de vérifier des vidéos, fournissent des données cruciales pour améliorer les algorithmes et les modèles d'intelligence artificielle.

Ainsi, bien que souvent méconnu et sous-estimé, le travail des modérateurs joue un rôle crucial dans la construction et l'amélioration des systèmes d'intelligence artificielle. Comme le dit Antonio Casilli dans la préface du livre de Sarah T. Roberts: « Il est difficile de déterminer à quel moment la modération de contenu s'arrête et l'entraînement des intelligences artificielles commence »¹⁶

Face au volume colossal de contenu diffusé quotidiennement sur Internet, les entreprises et les gouvernements cherchent de plus en plus à automatiser la détection et l'analyse de contenus problématiques, notamment la désinformation et les discours de haine. Cette automatisation est devenue indispensable pour gérer efficacement la profusion d'informations et répondre aux préoccupations croissantes concernant la sécurité en ligne. Cependant, ces systèmes automatisés ne fonctionnent pas seuls : ils nécessitent une formation initiale basée sur des ensembles de données annotées ou étiquetées.

Dans ce contexte, les travailleurs du clic jouent un rôle essentiel en participant à l'étiquetage manuel de ces ensembles de données. Leur travail consiste à identifier et à étiqueter les caractéristiques du contenu, permettant ainsi aux algorithmes d'apprentissage supervisé de distinguer les différentes catégories de messages. Par exemple, dans le domaine de la modération de contenu, les travailleurs du clic peuvent étiqueter les messages comme étant du “discours de haine” ou “non discours de haine”, fournissant ainsi des données d'entraînement cruciales pour les systèmes d'intelligence artificielle.¹⁷

¹⁶ CASILLI Antonio, « Préface », dans : , *Derrière les écrans. Les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux*, sous la direction de ROBERTS Sarah T. Paris, La Découverte, « Sciences humaines », 2020, p. 9-18. URL : <https://www.cairn.info/derriere-les-ecrans--9782348064814-page-9.htm>

¹⁷ LLANSÓ, Emma; VAN HOBOKEN, Joris; LEERSSSEN, Paddy, et al. "Artificial Intelligence, Content Moderation, and Freedom of Expression." 2020.

Cependant, il est important de reconnaître que ce processus d'étiquetage manuel n'est pas sans failles. Comme le souligne un rapport de Cambridge Consultants¹⁸, les modérateurs sont confrontés à divers défis, tels que l'ambiguïté du contenu et le risque de partialité. Ces facteurs peuvent entraîner l'introduction de biais et d'erreurs dans les modèles d'intelligence artificielle, ce qui peut compromettre leur efficacité et leur fiabilité.

b. Les différents types de travail du clic

Il est essentiel de prendre conscience de la diversité des formes de travail par clic, car chaque type présente ses particularités et ses enjeux distincts.

Dans un article¹⁹ de l'auteur-réalisateur Henri Poulin, en collaboration avec Antonio Casilli, il conceptualise le travail basé sur le clic en le classant principalement en trois grandes catégories.

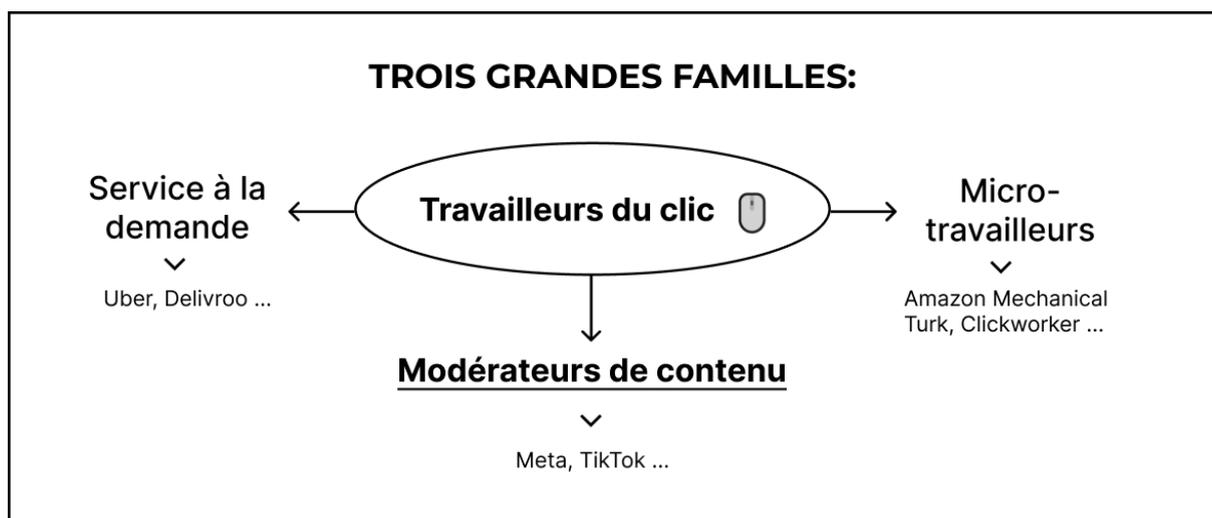


Fig. 1 : Schéma des trois grandes familles du travail du clic²⁰

Dans un premier temps, nous retrouvons les prestataires de services et les chauffeurs qui collaborent avec des plateformes de livraison à la demande telles que Uber. Bien que leur existence soit connue et qu'ils soient visibles pour nous, les clients ou

¹⁸ Cambridge Consultants, Ofcom "Artificial Intelligence: an imperfect but indispensable tool for moderation." 2019.

¹⁹ POULAIN Henri, « Les damnés de l'économie digitale, une réalité inavouable », Le journal de l'école de Paris du management, 2020/6 (N° 146), p. 15-22. DOI : 10.3917/jepam.146.0015. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-journal-de-l-ecole-de-paris-du-management-2020-6-page-15.htm>

²⁰ Ibid

utilisateurs, la communication avec eux s'effectue exclusivement via une application. En France, on estime à environ 30 000 le nombre de livreurs et à 20 000 le nombre de chauffeurs, bien que les plateformes soient réticentes à divulguer des données précises sur leurs effectifs.

Par la suite, une deuxième catégorie émerge, celle des **micro-travailleurs**, qui opèrent dans l'ombre depuis chez eux. Leur contribution est cruciale dans l'amélioration des algorithmes, bien que leur travail demeure souvent obscurci par le voile de l'intelligence artificielle. Principalement répartis dans les pays du Sud, leur nombre est estimé à environ **90 millions dans le monde, dont plus de 300 000 résident en France.**

En dernier lieu, notre attention dans cette étude se porte sur la troisième catégorie de travailleurs, à savoir les **modérateurs de contenus commerciaux**, actifs sur d'importants réseaux sociaux tels que Facebook et TikTok. Leur responsabilité principale réside dans la prévention de la propagation à grande échelle de contenus considérés comme indésirables. Ces travailleurs demeurent également dans l'ombre, leur présence restant largement méconnue du grand public.

2. Focus sur la modération de contenu

a. Les débuts de la modération de contenu

Nous nous concentrons désormais sur cette troisième catégorie de travail en ligne, précédemment évoquée. Plusieurs termes désignent ce type de travail, certains plus abstraits comme "Management de réseaux sociaux" ou "Chargé de veille".

La chercheuse Sarah T. Roberts a choisi de nommer cette activité "Modération de contenu commercial". Le qualificatif "commercial" revêt une grande importance dans cette appellation. En effet, si la modération de contenu commercial est un concept relativement récent, la modération de contenu existe depuis les premiers jours d'Internet.

À ses débuts, la modération du contenu était largement assurée par des bénévoles passionnés, souvent des membres actifs des communautés en ligne.

Ces modérateurs volontaires consacraient leur temps à filtrer les discussions, à supprimer les contenus inappropriés et à réguler les comportements nuisibles.

Un exemple emblématique de cette approche était observé sur Usenet dans les années 1990. Usenet, un système de forums de discussion largement utilisé à l'époque, reposait en grande partie sur le travail de modération bénévole effectué par des membres engagés de la communauté en ligne.

Comme le soulignait Howard Rheingold dans son ouvrage²¹ autour de l'émergence et l'évolution des communautés en ligne «Usenet est un énorme effort bénévole.» Ces bénévoles maintenaient un environnement convivial et respectueux, tout en veillant à ce que les échanges demeurent constructifs et que les membres se sentent à l'aise pour partager leurs opinions.

Les grandes plateformes auraient volontiers continué de profiter du travail de bénévoles non rémunérés mais l'activité devient progressivement professionnalisée. Ceci est dû à des raisons multiples, commençant par les revendications des modérateurs eux-mêmes. «Dû aux luttes et aux revendications des modérateurs eux-mêmes. En prenant conscience, il y a vingt ans, que leur travail valait beaucoup plus qu'un accès gratuit au service, les 14 000 usagers qui animaient, administraient et, par-dessus tout, modéraient les forums de discussion en ligne des communautés d'AOL - ancêtre des grandes plateformes sociales du XXI^e siècle - ont engagé un recours collectif qui s'est soldé en 2010 par un règlement à l'amiable de 15 millions de dollars'.»²²

Ce précédent a pavé la voie pour les importantes actions en justice des années ultérieures, qui ont finalement permis de reconnaître les risques psychosociaux liés aux tâches de modération.

²¹ Howard Rheingold, *The Virtual Community : Homesteading on the Electronic Frontier*, 1993, en open edition sur <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>

²² CASILLI Antonio, op.cit.,p. 14

b. La Pertinence de la Modération des Contenus sur les Réseaux Sociaux

Le choix de focaliser notre attention sur la modération des contenus au sein des réseaux sociaux se justifie par la reconnaissance de l'importance capitale de cette pratique au sein d'un écosystème numérique caractérisé par la prolifération et la diversité des informations. Les réseaux sociaux, de par leur nature inclusive, offrent une plateforme sans précédent pour l'expression des idées et la mise en relation des individus à l'échelle mondiale. Chaque jour, des milliards de publications et de téléchargements apparaissent sur Facebook, Twitter et YouTube. Sur Facebook uniquement, plus de trois millions d'éléments sont signalés quotidiennement par les utilisateurs et les systèmes d'intelligence artificielle comme indésirables.²³

Ce volume considérable n'est pas le fruit du hasard ; il découle directement de la stratégie commerciale de Facebook, qui cherche inlassablement à accroître son nombre d'utilisateurs pour satisfaire les investisseurs et les annonceurs, qui constituent les clients payants de l'entreprise.

Ces contenus, produits par une diversité d'acteurs allant des individus ordinaires aux organisations professionnelles, en passant par les entreprises et les médias traditionnels, peuvent parfois être néfastes. Certains utilisateurs mal intentionnés diffusent des discours de haine, de la désinformation ou du contenu inapproprié tel que la violence, la nudité ou le harcèlement. De plus, des entités malveillantes telles que les groupes extrémistes ou les réseaux de cybercriminels exploitent également les plateformes sociales pour diffuser leur idéologie ou mener des activités illégales.

Face à ces contenus indésirables, des individus dans l'ombre œuvrent discrètement pour nous protéger. Comme l'a exprimé un ingénieur de Facebook lors de sa participation à un forum de discussion interne de l'entreprise en 2019 : « Ce sont les modérateurs de contenu qui maintiennent cette plateforme en place. Ce sont eux qui assurent la sécurité de la plateforme. »²⁴

²³ Barrett, Paul M. "Who Moderates the Social Media Giants? A Call to End Outsourcing." NYU Stern, New York, June 2020.

<https://www.stern.nyu.edu/experience-stern/faculty-research/who-moderates-social-media-giants-call-end-outso-urcing>

²⁴ Ibid

En tant qu'utilisateurs ordinaires des réseaux sociaux, nous ne pouvons que difficilement imaginer ce qui se cache de l'autre côté de l'écran. Parmi les exemples extrêmes de contenu à modérer, citons la violence graphique, la propagande extrémiste et la pornographie infantile. Les témoignages de modérateurs partagés sur des forums Reddit, où ils bénéficient de l'anonymat, nous offrent un aperçu de ce qu'ils voient chaque jour dans leur travail. De plus Reddit est une des plateformes de discussion, il y a souvent une multitude de commentaires provenant de personnes curieuses ou partageant leur expérience avec la personne ayant publié le post.

Un membre de Reddit y a écrit il y a 3 mois : « Oui, j'ai quitté Facebook et Instagram parce que j'ai dû signaler des contenus horribles, et c'était même proposé, pas seulement par mes amis. Moi non plus, je ne peux pas le supporter. Donc oui, si vous êtes un modérateur, vous serez certainement confronté à du contenu perturbant.»²⁵

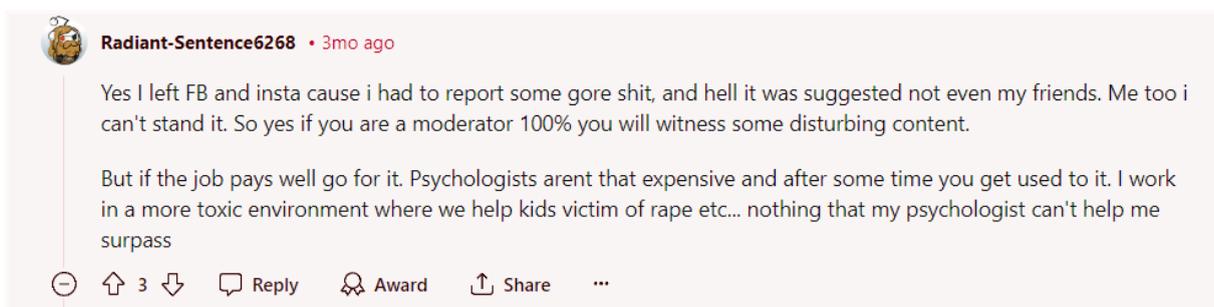


Fig. 2 : Commentaire Reddit d'un modérateur Facebook

Un autre membre témoigne sur Reddit il y a deux ans : « Je suis tellement content que cela attire l'attention. J'ai modéré le contenu pour Facebook par l'intermédiaire d'un sous-traitant, et les horreurs que j'ai dû voir étaient abominables. J'ai demandé un congé après avoir vu une image particulière qui m'a rendu malade, et ils m'ont essentiellement dit "c'est nul, continuez à travailler :)". Horrible.»²⁶

²⁵ Radiant-Sentence6268, 2024, r/Morocco , « Are content moderators for tiktok in morocco exposed to gorry videos and excessive violence? »
https://www.reddit.com/r/Morocco/comments/1b3qjmr/are_content_moderators_for_tiktok_in_morocco/

²⁶ sartofialfox, 2022, r/technology , « Are content moderators for tiktok in morocco exposed to gorry videos and excessive violence?Moderator Who Watched Hours of Traumatic Videos Sues TikTok for Failing to Protect Her Mental Health»
https://www.reddit.com/r/technology/comments/rplbb4/moderator_who_watched_hours_of_traumatic_videos/

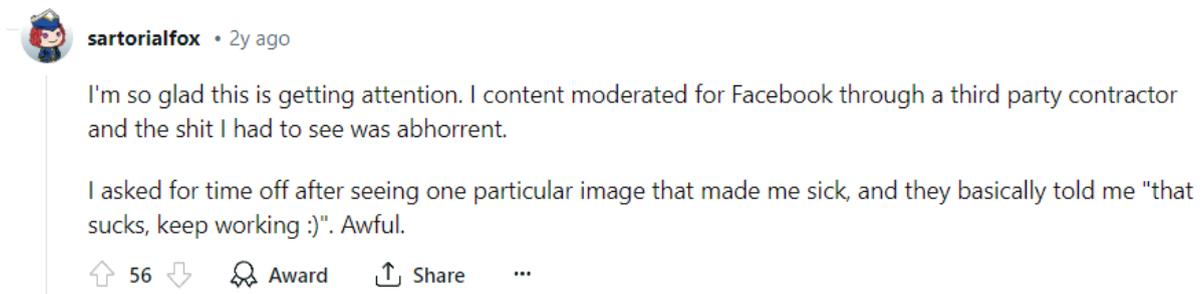


Fig. 3 : *Commentaire Reddit d'un modérateur Facebook 2*

Un autre commentaire sur Reddit cité il y a 2 ans: « Mon cousin a travaillé pour Facebook en tant que modérateur. Il a démissionné après un mois. Il dit qu'il y a tellement de vidéos de décapitation, de pornographie infantile et de contenus vraiment horribles qui sont téléchargés. La modération semble être un travail absolument épouvantable.»

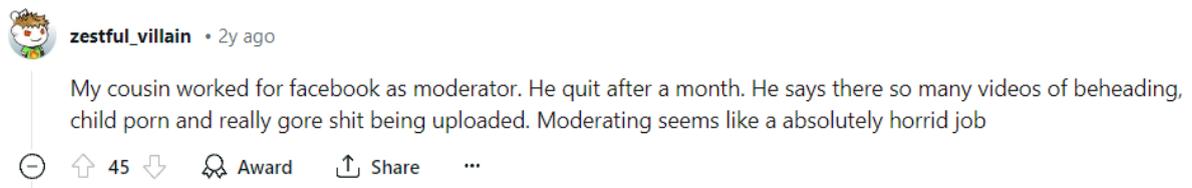


Fig. 4 : *Témoignage de la famille d'un modérateur en commentaire sur Reddit*

Nous avons découvert de nombreux autres témoignages sur le site Reddit concernant des rencontres directes avec des contenus violents, que ce soit par les utilisateurs eux-mêmes ou par des personnes de leur entourage. Plusieurs de ces témoignages incluent également des descriptions graphiques très violentes. Ces récits abondent sur Internet, soulignant les défis persistants et les répercussions réelles de la modération du contenu en ligne.

Un modérateur ayant travaillé six ans sur un réseau social non précisé rapporte dans une publication Reddit²⁷ avoir tout vu du mal que les humains pouvaient faire. Il commence son témoignage par dire « Le mal existe. Il vit dans les médias sociaux.» Il

²⁷ u/tjaylea, r/nosleep, ,2020 « I used to work as a social media moderator. These are the things you don't hear about.» https://www.reddit.com/r/nosleep/comments/oxqu6z/i_used_to_work_as_a_social_media_moderator_these/

ajoute un peu plus loin « Il ne s'agit pas d'envoyer un message de tolérance ou une allégorie d'espoir. Il s'agit de vous faire connaître le côté obscur qui se cache à quelques clics de vos vidéos de chiots mignons et de vos "memes"²⁸ de bonne humeur sur les réseaux sociaux. »

Ce témoignage semble être lié à une forme spécifique de modération de contenu, où les modérateurs travaillent étroitement avec les autorités pour identifier les criminels sur les réseaux sociaux. Toutefois, il offre aussi un aperçu global de la variété de contenus sensibles auxquels les modérateurs peuvent être confrontés dans leur travail.

La section qui suit expose de manière exhaustive les détails éprouvants du contenu auquel ce modérateur a été confronté. Il est impératif de parler de ces détails afin de saisir pleinement la gravité du sujet abordé.

Toutefois, une mise en garde (Trigger warning) est de mise quant à la nature troublante du contenu à suivre, qui peut s'avérer extrêmement difficile à lire.

Un exemple de contenu déstabilisant que ce modérateur a regardé est la diffusion en direct d'un certain membre portant le pseudonyme Mr. Pain se traduisant en Mr.Souffrance. Cet adhérent recevait de l'argent pour s'automutiler en direct. Il se brûlait les bras avec un cigare, s'auto-flagellait, s'arrachait les ongles et se frappait la tête. l'ex modérateur rapportait que Mr. souffrance souriait après chaque tâche accomplie presque euphorique. Lors de sa dernière diffusion en direct, il se grattait frénétiquement la tempe jusqu'à saigner, obéissant aux commentaires qui l'incitaient à creuser plus profondément pour de l'argent. Ses souffrances et son obéissance aux spectateurs étaient écœurantes.« Il a continué jusqu'à ce que je coupe la vidéo, horrifié, et que j'ai vomi. »

L'horreur s'est étendue même jusqu'au lieu de travail de ce modérateur, il partage plusieurs occurrences où ses collègues se sont suicidés dont son manager.

« Notre responsable des opérations, Ken, est arrivé après un week-end particulièrement difficile à gérer les vidéos de guerre divulguées d'une région

²⁸ Un "meme" est une idée, un concept, une image ou une vidéo virale qui se propage rapidement sur internet, souvent avec des variations créatives. Les memes sont généralement humoristiques et sont partagés massivement à travers les réseaux sociaux et d'autres plateformes en ligne.

éloignée d'Afrique. Il essayait toujours de remonter le moral, d'organiser des activités de groupe ou d'apporter de la bonne nourriture. Mais ce jour-là, il avait l'air brisé. "Merci à tous pour votre temps ici. Je suis désolé, mais je ne peux plus continuer. Ne laissez pas ma femme me voir, s'il vous plaît." Nous nous sommes retournés, perplexes, alors qu'il sortait une arme, la pointait vers son palais et tirait sans hésitation. Le coup a retenti, me perforant les tympans, tandis que le sang et la matière cérébrale éclaboussaient le plafond et le sol. Son corps a eu un spasme avant de s'effondrer avec un bruit sourd. Je n'ai jamais vu une scène aussi horrible. Nous avons tous eu droit à un accompagnement psychologique et ceux présents ce jour-là ont eu 9 jours de congé payés. Oui, 9 jours. Bienvenue en Amérique.»

c. Les Exigences des gouvernements envers la modération de contenu

Les gouvernements exigent depuis la moitié des années 2010 la collaboration des réseaux sociaux dans la lutte contre le terrorisme international ou contre des troubles à l'ordre public.

De leur côté, certains annonceurs menacent depuis la fin de la décennie de boycotter les plateformes qui ne s'impliquent pas suffisamment dans la lutte pour les causes que leurs marques seraient supposées incarner.

La lutte pour responsabiliser les plateformes en ligne et contrôler les contenus diffusés sur Internet est un sujet d'actualité majeur et un défi complexe en cours. Les gouvernements et des régulateurs partout dans le monde cherchent des moyens efficaces pour encadrer ces plateformes tout en préservant les libertés individuelles et l'innovation technologique.

L'Union européenne est à l'avant-garde de cette lutte avec des législations comme le Digital Services Act (DSA), un règlement des services numériques proposé par la Commission européenne en décembre 2020 et mise en œuvre le 17 février 2024.

L'Union européenne a renforcé sa législation sur la modération du contenu en ligne, principalement pour lutter contre les discours de haine, le terrorisme en ligne, la désinformation et la protection de la vie privée.

Le (DSA) ou le “Digital Service Act” et la loi sur les marchés numériques (DMA) ou le “Digital markets act” vise à accroître la responsabilité des plateformes en ligne pour le contenu qu'elles hébergent avec des sanctions sévères en cas de non-respect des règles. Le DSA impose également des obligations de diligence raisonnable aux plateformes en ligne pour lutter contre les contenus illicites, tandis que la loi sur les marchés numériques (DMA) cible les grandes plateformes numériques en instaurant des obligations spécifiques afin de promouvoir la concurrence équitable.

Ces propositions reflètent l'engagement de l'Union européenne à moderniser son cadre réglementaire pour répondre aux défis numériques contemporains.

Cependant ces législations visent surtout à protéger le marché et les utilisateurs. Qu'en est-il des modérateurs de contenus ?

d. L'engagement des réseaux sociaux envers les modérateurs de contenu

L'une des mesures de la loi sur les services numériques (DSA) est la transparence en ligne, elle incite les plateformes à rendre plus transparentes leurs décisions en matière de modération des contenus.

Ceci est en effet pris en compte par les réseaux sociaux tel que TikTok qui réserve toute une page sur leur site²⁹ qui s'intitule “Transparence” et où ils parlent de leurs engagements et notamment de leur approche de la modération de contenu.

Dans cette page, ils parlent d'un «Environnement de travail bienveillant pour les spécialistes de la confiance et de la sécurité» où ils décrivent les efforts déployés pour rendre leur travail moins pénible. Des « ressources qui contribuent au bien-être psychologique des modérateurs» ainsi que de « Des mesures préventives [...] par le biais de soutiens, de formations et d'outils adaptés qui contribuent à favoriser la résilience tout en minimisant le risque d'impact psychologique» et un «soutien clinique et thérapeutique.» Pour tout ce qui est au sujet de leur évolutions

²⁹ Tiktok, page de transparence, “Notre approche de la modération de contenu”
<https://www.tiktok.com/transparency/fr-fr/content-moderation/>

professionnelles ils promettent « Des ressources pour développer leur carrière, participer à des ateliers et à des événements, et entrer en contact avec un réseau de pairs dans l'ensemble du secteur. »³⁰

Tout ce que TikTok promet sur son engagement avec les modérateurs de contenus semble presque parfait. Alors pourquoi malgré tous ces efforts louables persiste-t-il des préoccupations concernant ces travailleurs ?

En analysant les témoignages en ligne et les témoignages qu'on a recueillis on comprend qu'il y a des lacunes potentielles dans ces engagements. Les promesses de TikTok semblent principalement destinées aux modérateurs de contenu travaillant directement pour ByteDance, la société mère de TikTok et ne concernent apparemment pas le reste des travailleurs.

Cette distinction soulève des préoccupations quant au traitement des modérateurs externalisés par exemple dans des centres d'appels³¹, une pratique courante dans l'industrie de la modération de contenu.

En parallèle Meta, la société mère de Facebook, reconnaît ouvertement l'existence de ces modérateurs externalisés sur sa page de transparence³². Cependant, aucune mention n'est faite quant à leur traitement. Facebook aborde plutôt la question de la modération du contenu à travers d'autres pays dans le but d'élargir la couverture linguistique et culturelle.

De plus, sur la page de transparence de Meta en langue française, il est troublant de constater que Meta catégorise ces modérateurs externalisés dans une section intitulée “Les personnes qui se cachent derrière les équipes d'examineurs de Meta”. Pourquoi ont-ils choisi un titre qui renforce et valide l'idée que ces travailleurs sont mis à l'ombre ?

³⁰ Ibid

³¹ « Sociétés tierces offrant un éventail de services (externalisation des processus d'entreprises), parmi lesquels la modération de contenu généré par les utilisateurs et d'autres services client. Elles sont dispersées dans le monde entier » ROBERTS Sarah T, Derrière les écrans. Les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux. La Découverte, « Sciences humaines », 2020, ISBN : 9782348064814. DOI : 10.3917/dec.rober.2020.01. URL : <https://www.cairn.info/derriere-les-ecrans--9782348064814.htm>

³² Meta, “Comment Meta applique ses politiques” <https://transparency.meta.com/fr-fr/enforcement/>

3. L'invisibilisation du travail des modérateurs commerciaux de contenu

a. L'invisibilisation des modérateurs de contenus

Si l'on interrogeait les utilisateurs des réseaux sociaux sur les mécanismes de modération du contenu, la majorité penserait que ce processus est entièrement, ou du moins en grande partie, automatisé.

En réalité, l'activité de modération humaine est délibérément dissimulée par ces géants du numérique. Ils préfèrent que l'on croit que la modération est assurée par l'intelligence artificielle.

Selon le chercheur Tarleton Gillespie « L'IA semble être la réponse parfaite aux défis croissants de la modération de contenu sur les plateformes de médias sociaux [...] et le besoin de jugements humains sans vouloir que les humains aient à les faire. »³³

La modération automatisée par l'intelligence artificielle peut être la réponse parfaite mais ce n'est en aucun cas la réalité.

En effet, la présence de la modération humaine sur les plateformes implique une certaine forme de contrôle sur les contenus. Cette régulation peut engendrer de la méfiance chez certains utilisateurs qui perçoivent cela comme une limitation de leur liberté d'expression..

En d'autres termes, être soumis à une modération signifie qu'il y a des blocages entre la création de contenu et les consommateurs, contrecarrant ainsi l'image de liberté et d'ouverture que ces plateformes s'efforcent de promouvoir.

Plusieurs incidents ont illustré l'indifférence de Facebook à l'égard de leurs modérateurs de contenu, ainsi que leur appréhension des répercussions potentielles découlant de la divulgation publique de leur existence. En 2016, lorsque le public a découvert que la section "Actualités personnalisées" était en réalité composée de

³³ Gillespie, Tarleton. *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. New Haven : Yale University Press, 2018.

contenus sélectionnés par des êtres humains dans le cadre d'une opération externe, et non générés automatiquement par des algorithmes, l'entreprise a réagi en licenciant immédiatement ces modérateurs. Cette décision a eu des conséquences désastreuses, favorisant rapidement la prolifération d'articles de désinformation. Face à cette situation, la réintroduction rapide de la modération s'est avérée nécessaire pour vérifier la véracité des événements (fact-checking).³⁴

Ensuite, dissimuler la partie humaine de la modération permet alors aux plateformes d'éviter de mettre en avant la présence de ces salariés qui effectuent des tâches répétitives et pénibles, pouvant causer de graves dommages psychologiques.

Par ailleurs, la présence de ces travailleurs pourrait nuire à la réputation de la plateforme. En réalité, les utilisateurs pourraient être dissuadés d'utiliser les réseaux sociaux s'ils prennent conscience que, pour accéder à du contenu non problématique, d'autres individus doivent être constamment exposés à des contenus perturbants et assumer la tâche de les filtrer.

b. Les défis et inégalités de l'externalisation de la Modération de Contenu

Il est observé que des plateformes populaires telles que TikTok et Meta, ainsi que plusieurs autres, ont adopté une **stratégie d'externalisation de leurs activités de modération de contenu vers des entreprises sous-traitantes établies dans des zones géographiques délocalisées**. «Ils centralisent de grands projets numériques fondés sur les données, les segmentent et les redistribuent à des travailleurs et travailleuses sous la forme de tâches». Cette pratique de délocalisation soulève des questions sur les motivations et les implications de ce mouvement.

Les entreprises impliquées dans cette externalisation justifient leur démarche en invoquant le besoin de disposer de modérateurs capables de comprendre et d'interpréter le contenu généré par les utilisateurs dans diverses langues et cultures. Cette nécessité découle de la diversité linguistique et culturelle omniprésente sur ces

³⁴ Michael Nunez, «Former Facebook Workers: We Routinely Suppressed Conservative News» gizmodo, 9 may 2016 <https://gizmodo.com/former-facebook-workers-we-routinely-suppressed-conser-1775461006>

plateformes mondiales, où la compréhension précise du contexte est essentielle pour une modération efficace.³⁵

Toutefois, cette pratique soulève également des questions sur la gestion et la responsabilité, en particulier en ce qui concerne les normes de modération et les droits des travailleurs dans les pays où ces entreprises sous-traitantes sont établies.

La chercheuse S.Roberts souligne le fait que ce travail est « fragmenté à la fois sur le plan organisationnel et géographique » et ceci participe à l'invisibilisation de cette industrie. « En effet, en raison de [...] la dispersion de sites de travail, les chercheurs, les journalistes et les défenseurs des droits des travailleurs ont du mal à localiser et identifier les modérateurs de contenus »

Pour tenter de comprendre cette dispersion et avoir une idée des structures où travaillent les modérateurs de contenu, S.Roberts a élaboré une taxonomie des lieux et des conditions d'emplois de ces travailleurs.

Dans son analyse, la chercheuse identifie quatre types distincts de structures : en interne, en agence, dans des centres d'appels et sur des plateformes de micro-travail. Distinguer ces structures permet de comprendre les divergences significatives dans les conditions de travail et les problématiques associées.

Les discussions entourant le travail du clic, encore un sujet actuel de débat, se concentrent principalement sur les individus opérant dans le quatrième type de structure : les plateformes de micro-travail. Ces travailleurs ne bénéficient pas d'employeurs définis et ne sont donc ni assurés ni protégés, ce qui contribue à une rémunération souvent modeste basée sur les tâches effectuées. Dans cet esprit, Antonio Casili et Paola Tubaro citent : « La diffusion du travail du clic est préoccupante, car elle participe au phénomène appelé parfois "uberisation", qui met en cause le statut et les conditions dans lesquelles s'exercent les activités productives dans nos sociétés. En se soustrayant aux contraintes de l'emploi salarié, les

³⁵ Meta, Transparency Center, « Les personnes qui se cachent derrière les équipes d'examineurs de Meta » <https://transparency.meta.com/fr-fr/enforcement/detecting-violations/people-behind-our-review-teams/>

plateformes réduisent leurs coûts tout en transférant le risque économique sur leurs travailleurs et travailleuses.»³⁶

En contraste, les individus travaillant dans le troisième type de structure, à savoir les centres d'appels, se distinguent de ceux des plateformes par leur statut d'employé et le soutien qui est supposé être fourni par ces centres. Dans notre étude, on s'intéresse particulièrement aux conditions de travail de ces individus.

De manière similaire, les travailleurs internes, appartenant au premier type de structure, bénéficient d'un statut d'employé et exécutent des tâches similaires à ceux des centres d'appels externalisés.

Toutefois, ceux travaillant directement pour les entreprises donneuses d'ordre disposent de beaucoup plus de bénéfices. Au sujet de l'externalisation Casilli précise : «l'exclusion des travailleurs et travailleuses du clic des ressources internes à l'entreprise technologique donneuse d'ordre. Les employés de cette dernière bénéficient de meilleures conditions en termes de protection juridique, d'opportunités de carrière et de rémunérations, éventuellement accompagnées par des primes ou des avantages en nature. La santé financière des sous-traitants est souvent plus précaire, et les ressources qu'ils peuvent mettre à disposition de leurs travailleurs et travailleuses sont bien plus maigres.»³⁷

De cette manière, travailler pour TikTok ou META offre plus d'avantages que de travailler pour l'un de leurs sous-traitants.

Et ainsi, les engagements et promesses énoncés par TikTok à l'égard de ses modérateurs, comme exposés sur leur page de transparence, ciblent spécifiquement les ressources allouées à leurs équipes internes, qui se révèlent notablement moins nombreuses que celles mobilisées pour la modération de contenu dans d'autres régions du monde par le biais d'entreprises tierces.

³⁶ Antonio A. Casilli, Paola Tubaro. Travail du clic, travail sans qualité?. Catherine Courtet, Mireille Besson, Françoise Lavocat, François Lecercle. Contes, mondes et récits, CNRS Editions, pp.245-260, 2023, 978-2-271-14939-8. fhal-04333169f

³⁷ Ibid

Cette disparité flagrante met en évidence les problématiques sous-jacentes à l'externalisation des services de modération de contenu et accentue les injustices constatées dans la distribution des droits et des ressources entre les travailleurs internes et externes.

c. La délocalisation des centres d'appels

Dans son ouvrage de thèse doctorale, Jan M. Padios³⁸ aborde avec perspicacité la complexe dynamique de la délocalisation des centres d'appels, inscrivant cette pratique dans un contexte historique de domination coloniale étroitement intriqué avec des décennies de suprématie militaire et économique. Cette analyse soulève des questions profondes sur les héritages persistants des rapports de pouvoir asymétriques qui ont façonné les relations entre les nations, ainsi que sur les mécanismes contemporains qui perpétuent ces structures de domination entre les pays du sud et du nord.

Un aspect particulièrement intéressant de l'argumentation de Padios réside dans la mise en lumière des justifications invoquées par les entreprises pour justifier leurs choix de délocalisation. Notamment, l'auteure souligne le recours fréquent à la valeur supposée ajoutée de la langue et de la culture dans les discours commerciaux et les communications institutionnelles des entreprises. Cette rhétorique, qui tend à présenter la délocalisation comme un acte bénéfique et harmonieux, s'avère être une récurrence troublante, signalant un phénomène sociopolitique plus large.

Mais surtout, ces entreprises “donneuses d'ordres”³⁹ passent par plusieurs niveaux de sous-traitants pour recourir à ce que la chercheuse S. Roberts appelle le “déli plausibile”. Cela offre aux entreprises une couverture permettant de se dégager de toute responsabilité directe en cas d'incident. Par exemple, en cas de litige ou de problème de travailleurs dans un centre d'appels externalisé, le modérateur, souvent

³⁸ Jan M. Padios, *A Nation on the Line: Call centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines*, Duke University Press, Durham, N.C., 2018

³⁹ Une entreprise donneuse d'ordre est celle qui passe des commandes ou des contrats à d'autres entreprises ou individus pour réaliser des biens ou des services. Elle est le principal client dans la transaction, spécifiant les exigences, négociant les termes du contrat et supervisant l'exécution du travail.

éloigné géographiquement du siège de l'entreprise donneuse d'ordres, se retrouve dans l'incapacité pratique et juridique de porter plainte contre celle-ci.

On comprend donc que cette stratégie permet aux entreprises de se soustraire aux obligations légales et aux pressions sociales tout en profitant des avantages de la main-d'œuvre externalisée à moindre coût.

En dissimulant les travailleurs derrière plusieurs couches de sous-traitants, en négligeant l'allocation de ressources adéquates pour leur bien-être et en tirant parti de leur vulnérabilité économique, les entreprises parviennent ainsi à exploiter ces travailleurs sans subir directement les conséquences éthiques, juridiques ou médiatiques de leurs pratiques.

4. Importance du sujet de la modération de contenu dans le contexte actuel

a. Mobilisation des travailleurs pour défendre leurs droits

De nombreuses difficultés sont rencontrées par les travailleurs dans les entreprises sous-traitantes de la modération de contenu de Tiktok et Facebook. Souvent dans l'ombre, travaillant dans des conditions difficiles et traumatisantes. Ils sont exposés à des contenus extrêmement perturbants, comme des images de violence, de suicide, voire de pédopornographie. Cette exposition prolongée à des contenus traumatisants peut avoir un impact psychologique grave, entraînant des troubles de stress post-traumatique, de l'anxiété, de la dépression et d'autres problèmes de santé mentale.⁴⁰

Des travailleurs, issus de pays souvent marginalisés sur le plan socio-économique, ont entrepris de chercher réparation et reconnaissance des injustices subies dans le cadre de leurs emplois. Malgré les défis inhérents à leur situation, ils ont courageusement décidé de s'engager dans un processus visant à obtenir justice, et mettre en lumière les questions cruciales de justice sociale des travailleurs de modération de contenu.

⁴⁰ Benjelloun R, Otheman Y. Psychological distress in a socialmedia content moderator: A case report. Arch Psychiatr Ment Health. 2020; 4: 073-075.

Avec peu de ressources alloué à les protéger et un salaire insuffisant pour les risques auxquels ils sont confrontés, des modérateurs de “Sama”, une entreprise sous-traitante de META au Kenya ont décidé de s’unir pour défendre leurs droits.

En mai 2022, Daniel Motaung, un citoyen sud-africain, a déposé la première plainte auprès du Tribunal de l’emploi et des relations au travail. Dans sa plainte, il dénonce des conditions de travail qualifiées «d'inhumaines», des pratiques d'embauche trompeuses, des paiements irréguliers et insuffisants, ainsi que le manque de soutien psychologique pour faire face aux traumatismes découlant de ces conditions de travail. De plus, il allègue avoir été licencié après avoir exprimé son intention de former un syndicat.⁴¹

Dans les pays démocratiques, les droits syndicaux des travailleurs occupent une place centrale pour garantir des conditions de travail justes et équitables. Ces droits, qui comprennent la liberté d'association, ont une histoire profonde et sont essentiels pour protéger les intérêts des travailleurs. Les mouvements syndicaux sont nés de la nécessité pour les travailleurs de s'organiser collectivement afin de défendre leurs droits face aux employeurs et aux injustices sur le lieu de travail. Ils ont joué un rôle crucial dans l'histoire en luttant pour des journées de travail plus courtes, des salaires plus équitables et des conditions de travail plus sûres. Empêcher les travailleurs de former un syndicat est contraire aux principes fondamentaux des droits de l'homme et constitue une violation de la loi. Cela peut créer un environnement de travail hostile et entraver la capacité des travailleurs à obtenir des salaires équitables et des avantages sociaux. Dans une société démocratique, il est essentiel de protéger et de promouvoir les droits syndicaux afin de garantir une répartition équitable du pouvoir et des ressources entre les employeurs et les travailleurs.

La réponse des avocats de META était que le groupe américain ne pouvait être soumis à un procès au Kenya, car il n'avait aucune activité directe dans le pays et n'était pas un employeur local.

Ceci est la première tentative dans les pays du Sud de réclamation de droits envers ces entreprises donneuses d’ordre mais elle semble être entravée par des obstacles

⁴¹ Victoria Beurnez avec AFP, « KENYA: APRÈS UN ÉCHEC DE MÉDIATION, DES MODÉRATEURS REPRENENT LEUR ACTION EN JUSTICE CONTRE META » bfmtv, 16 octobre 2023

substantiels. Parallèlement, aux États-Unis l'entreprise Facebook a été confrontée à des poursuites de la part de modérateurs, notamment à travers l'affaire impliquant la modératrice de contenu Selena Scola et 11 250 de ses pairs en 2018.

Cette action en justice, initiée en Californie où Facebook est basé, a mis en lumière les défis auxquels sont confrontés les modérateurs tout comme ceux basés au Kenya. Scola et ses collègues ont obtenu gain de cause en 2020, obtenant une compensation remarquable de 52 millions de dollars, soit environ 1000 dollars par modérateur, avec des provisions supplémentaires pour ceux diagnostiqués avec un syndrome de stress post-traumatique. Cette décision a établi un précédent significatif, reconnaissant la responsabilité de Facebook envers ses employés chargés de la modération de contenu.⁴²

Cependant, la différence est très claire entre la situation de Scola, employée interne de Facebook aux États-Unis, et celle des travailleurs de SAMA, l'entreprise sous-traitante de Facebook basée au Kenya. Ces derniers sont confrontés à des défis supplémentaires, comme le transfert de responsabilité à la société sous-traitante, ce qui permet à Facebook de se dégager partiellement de toute responsabilité. En outre, il est fréquent que les travailleurs des pays du Sud évoluent dans des environnements où les droits sont régulièrement bafoués et où la reconnaissance de la valeur de la vie humaine est moindre comparativement aux pays développés, une réalité dont Facebook et ses avocats semblent être pleinement conscients.

b. La chute de la modération de contenu durant la pandémie de Covid-19

Malgré la tendance des entreprises donneuses d'ordre à négliger les modérateurs, il est indéniable que leur fonction demeure fondamentale pour la pérennité des réseaux sociaux.

TikTok avance que « Afin de permettre un examen équitable et cohérent des contenus potentiellement violents, les modérateurs travaillent en parallèle avec nos systèmes de modération automatisés » Cependant, cette déclaration s'avère être une simplification trompeuse de la réalité opérationnelle, laissant entendre une parité d'influence entre les deux entités, alors qu'en fait, les algorithmes demeurent

⁴² Casey Newton, « Facebook will pay \$52 million in settlement with moderators who developed PTSD on the job » The Verge, 12 May 2020
<https://www.theverge.com/2020/5/12/21255870/facebook-content-moderator-settlement-scola-ptsd-mental-health>

dépendants de l'intervention humaine, comme le souligne l'assertion de Casilli dans la préface du livre de S.roberts selon laquelle « leurs algorithmes sont tout sauf autonomes et continuent de nécessiter l'intervention des modérateurs ».

En raison de la nature même de leurs fonctions, les modérateurs de contenus, opérant depuis des centres d'appels, sont confrontés à des contenus sensibles qui doivent demeurer confidentiels et ne leur permettent pas de travailler à distance.

La nécessité indéniable d'une modération humaine s'est manifestée de manière éclatante pendant la période de la pandémie de COVID-19. L'émergence de la pandémie a exacerbé les défis auxquels sont confrontés les réseaux sociaux. Avec l'augmentation significative de leurs utilisateurs confinés cherchant un moyen de maintenir leur vie sociale, de se connecter à leurs communautés, d'organiser des réseaux d'entraide mutuelle et de s'informer sur la pandémie et les mesures sanitaires. Les modérateurs, eux-mêmes confinés, n'ont pas pu se rendre sur leur site de travail. Et en conséquence, les réseaux sociaux ont rencontré des difficultés supplémentaires liées à la modération de contenu.

Une fois les plateformes délivrées à une modération presque complètement automatisée, les failles sont rapidement apparues. Un grand nombre de contenus ont été signalés et supprimés pour avoir prétendument enfreint les règles concernant ce qui pouvait être publié en ligne, tandis que du contenu dangereux et potentiellement illégal avait plus de chances de passer entre les mailles des machines. De nombreux messages douteux sont ainsi restés intacts.⁴³

Face à la pandémie Mark Zuckerberg, fondateur de facebook a admis que «[son] système avait été affecté par l'absence de modération humaine»⁴⁴

⁴³ Elizabeth Dwoskin and Nitasha Tiku, «Facebook Sent Home Thousands of Human Moderators Due to the Coronavirus. Now the Algorithms Are in Charge» The Washington Post, 23 Mars 2020
<https://www.washingtonpost.com/technology/2020/03/23/facebook-moderators-coronavirus/>

⁴⁴ Scott Nover, «Facebook Labeled 50 Million Pieces of Covid-19 Misinformation in April» Adweek, 12 may 2020
<https://www.adweek.com/brand-marketing/facebook-removed-50-million-pieces-of-covid-19-misinformation-in-april/>

Cette constatation a soulevé des préoccupations quant à la réalité de l'efficacité des systèmes de filtrage automatisé, mettant en évidence l'importance cruciale de la modération humaine. Elle souligne également que l'automatisation complète reste un objectif utopique, nécessitant encore le discernement et l'intervention humaine pour garantir une régulation efficace et équitable des contenus en ligne.

« Il est très difficile d'automatiser certaines choses », a déclaré Joris von Hoboken, professeur de droit à l'Université libre de Bruxelles et co-auteur d'une étude récente sur l'utilisation de l'intelligence artificielle pour contrôler le matériel en ligne. « Une grande partie de ce que nous voyons en ligne repose sur le contexte. Il existe de sérieux problèmes de transparence et de responsabilité lorsque l'on s'appuie sur des machines plutôt que sur des humains pour prendre ces décisions. »⁴⁵

c. Teleperformance visée par une enquête du ministère du Travail colombien

Ce ne sont pas que les travailleurs eux-mêmes qui visent les entreprises responsables de ces impacts. Le gouvernement peut lui-même poursuivre les entreprises pour les lois enfreintes.

En Colombie, le ministère du travail a exprimé la volonté de poursuivre en justice Téléperformance ⁴⁶, une multinationale d'origine française et leader mondial de centres d'appels. La raison de l'enquête lancée est l'impact du travail de modération de contenu mal régulé sur les employés colombien et le fait qu'ils ont été empêchés de créer un syndicat. Il convient de noter que ce cas en Colombie présente des similitudes avec celui récemment discuté au Kenya, mettant en lumière un phénomène plus large de dépassements récurrents dans plusieurs pays.

⁴⁵ MARK SCOTT AND LAURA KAYALI, «What happened when humans stopped managing social media content» Politico, 21 Octobre 2020 <https://www.politico.eu/article/facebook-content-moderation-automation/>

⁴⁶ Olivier Pinaud «Teleperformance paie cash sa mauvaise réputation sociale en Colombie» Le monde, 11 novembre 2022 https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/11/11/teleperformance-paie-cash-sa-mauvaise-reputation-sociale-en-colombie_6149470_3234.html

«Nous avons décidé d'ouvrir une enquête contre Teleperformance», a tweeté mardi Edwin Palma Egea, vice-ministre des Relations au Travail de la Colombie. «Nous avons notifié l'entreprise et invitons tous les travailleurs et organisations syndicales du pays à nous fournir des preuves de violations présumées des normes du travail» a-t-il ajouté.

Ce tweet a entraîné une chute de plus de 5 milliards d'euros de la valeur boursière de Teleperformance⁴⁷ en une seule journée. Bien que dans ce cas, ce soit l'entreprise sous-traitante qui soit ciblée et non la société donneuse d'ordre, ce simple message sur les réseaux sociaux a mis en lumière les conditions de travail des modérateurs colombiens et a contraint l'entreprise à prendre cette question plus au sérieux. Malgré le fait que Teleperformance affirme ne pas encore avoir été informée d'une enquête en cours, les conséquences financières et la réputation négative pourraient suffire à inciter les entreprises à accorder une plus grande importance à la situation des modérateurs de contenu.

Les réseaux sociaux, devenus une partie intégrante de notre quotidien à l'échelle mondiale, et la mosaïque de contenu colossale qui y est téléchargée instantanément tous les jours, nécessitent une modération de contenu passée d'un travail de bénévoles à un besoin fondamental et primordial. Cependant, cette tâche essentielle est encore sujette à des enjeux complexes, notamment l'invisibilisation des modérateurs de contenu et l'externalisation, où des entreprises comme TikTok et Facebook engagent des modérateurs qui travaillent pour des entreprises sous-traitantes. Qui sont donc ces individus, souvent relégués dans l'ombre, et quelles sont les conditions défavorables auxquelles ils doivent faire face?

⁴⁷ Ibid

II. Le profil de modérateur de contenu et leurs conditions de travail défavorables

Pour mieux cerner le profil des modérateurs de contenu, nous avons rassemblé des témoignages à partir de recherches en ligne dans des articles de presse ainsi que des études menées par des chercheurs. De plus, nous avons également eu des échanges directs avec des modérateurs de contenu.

Pour cette partie, nous allons nous baser majoritairement sur les témoignages recueillis durant les entretiens avec des travailleurs Tunisiens employés dans un centre d'appel sous-traitant pour TikTok, tout en l'alimentant avec des cas similaires de témoignages trouvés en ligne afin de comparer leur expérience à celle de travailleurs dans d'autres pays et d'autres entreprises.

Quatre entretiens approfondis, d'une durée d'une heure chacun, ont été réalisés pour cette étude. Dans le souci de préserver l'anonymat des participants, les entretiens ont été transcrits sans mention de leurs identités. Les témoignages ont été recueillis de manière anonyme, bien que nous ayons été en contact direct avec les personnes interrogées. Conformément à leurs préférences, les noms des participants ont été changés. De plus, le nom de l'entreprise où ils travaillent a été anonymisé sous le pseudonyme "Connexis".

Tous les participants n'étaient pas certains d'avoir une clause de non-divulgence dans leur contrat. Cependant, plusieurs participants nous ont communiqué qu'ils sont constamment prévenus par leurs supérieurs qu'ils ne doivent pas parler de leur travail ni utiliser leur téléphone sur leur lieu de fonction. Un des participants nous a même raconté qu'une collègue qui avait fait une diffusion en direct sur TikTok et montré ce qu'ils faisaient a été immédiatement licenciée.

En outre, pour surveiller les employés, l'entreprise ne les autorise pas à travailler depuis leur domicile. Ils doivent travailler exclusivement dans le centre d'appels. Pour faciliter cela, l'entreprise offre des moyens de transport tels que des bus au niveau de certains points de ramassage.

Il convient également de préciser que les employés de Connexis, dont les entretiens ont été menés, se concentrent exclusivement sur la modération du contenu TikTok dans les régions MENA (Moyen-Orient et Afrique du Nord). Ce choix peut être motivé par la proximité culturelle des modérateurs de contenu avec les utilisateurs de TikTok de cette région. De plus, les employés de Connexis offrent à la société mère bénéficiant de la sous-traitance l'avantage d'une connaissance étendue des langues, allant du dialecte tunisien aux autres dialectes arabes, ainsi que de l'anglais et du français. Il est également à noter que le guide des lignes directrices, ou ce qu'ils appellent le 'Playbook', pour la modération de contenu est rédigé en anglais. Par conséquent, les employés doivent passer un test d'anglais afin que leur niveau d'anglais soit vérifié avant de pouvoir être embauché.

1. Milieux socio-économiques et aspirations professionnelles des modérateurs

Parmi les quatre personnes interviewées, toutes étaient de jeunes adultes dans la vingtaine. Certains étaient diplômés de l'enseignement supérieur, tandis que d'autres avaient le niveau du baccalauréat.

Ils ont été amenés à travailler dans un centre d'appel en raison de leurs situations difficiles, où ils devaient subvenir à leurs propres besoins, et parfois à ceux de leur famille. Majd, 24 ans, travaille chez Connexis depuis deux ans, depuis le lancement de l'opération. Il vit avec sa mère qui compte sur lui comme principal soutien de famille depuis la mort de son père. Il a été attiré par ce travail car les exigences étaient peu nombreuses, à part une maîtrise de l'anglais. Le travail lui semblait facile d'après ce qu'il avait entendu de ses amis, alors il a saisi l'opportunité.

Il faut savoir qu'en Tunisie, la situation économique se caractérise par un pouvoir d'achat très faible et des salaires insuffisants, plongeant une grande partie de la population dans une précarité constante.⁴⁸

⁴⁸ La Tunisie subit depuis deux ans une inflation élevée (10% en moyenne par an) avec des prix alimentaires qui ont parfois triplé. La croissance, en redémarrage après le Covid, s'est essoufflée l'an passé (à 0,4%) à cause d'une grave sécheresse qui a décimé les récoltes. Le pays est même entré en récession fin 2023 et le chômage est reparti à la hausse (16,4% fin 2023 contre 15,2% un an plus tôt).

Cette réalité complique considérablement la capacité des jeunes à trouver un emploi stable et à créer une épargne pour réaliser leurs projets professionnels. La plupart des Tunisiens vivent au jour le jour, rendant toute planification financière à long terme quasiment impossible. Les options de travail sont extrêmement limitées, ce qui force de nombreux diplômés de l'enseignement supérieur à accepter des emplois pour lesquels ils sont surqualifiés, tels que des postes dans les centres d'appels.

Beaucoup d'entre eux se tournent vers des postes de modérateurs de contenu dans des entreprises comme Connexis. Malgré la difficulté inhérente à la nature des tâches de modération de contenu, ces jeunes préfèrent souvent ces postes à d'autres opérations au sein du même centre d'appels. Ces autres fonctions les obligent à passer leurs journées à communiquer au téléphone avec des clients souvent mécontents dans le cadre du service après-vente, une activité qu'ils considèrent encore plus épuisante que la modération de contenu.

Ainsi, la jeunesse tunisienne se trouve dans une situation délicate, où le manque de perspectives et les conditions de travail difficiles limitent sévèrement leurs aspirations et leur développement professionnel. Un des entretiens en est un exemple concret, Mayssa, 28 ans, diplômée en langue et littérature anglaises, n'a pas trouvé d'emploi dans son domaine de spécialisation. Elle a donc suivi une formation dans un domaine différent, **mais en vin**. Après avoir cumulé un an de chômage et des recherches d'emploi infructueuses, elle s'est décidée à se tourner vers les centres d'appels où elle a immédiatement été recrutée.

Au sein de cette entreprise, qui prône sur son site officiel « Vous trouverez la voie et les ressources pour construire la carrière dont vous avez toujours rêvée » la réalité est bien différente pour les modérateurs. En dépit des promesses apparentes de développement professionnel, ces employés se trouvent en réalité confinés à des rôles statiques, dépourvus de toute perspective d'avancement. Leur travail est souvent assimilé à celui de simples tâcherons, rappelant davantage les conditions laborieuses des ouvriers d'usine que les opportunités de croissance évoquées dans le

<https://www.jeuneafrique.com/1545771/politique/pour-les-tunisiens-un-ramadan-difficile-face-a-la-cherche-de-la-vie/>

discours promotionnel de l'entreprise. Les perspectives d'avenir et d'évolution professionnelle sont souvent restreintes, ce qui engendre un sentiment de stagnation chez les jeunes travailleurs.

À ce sujet, Amel, 26 ans, travaillant dans l'opération depuis un an et deux mois, révèle : « Tu ne peux pas (évoluer), c'est difficile, c'est un peu difficile. Même si tu as du potentiel, on ne t'encourage pas à avancer. »

Samir, 28 ans, est l'un des quatre travailleurs avec qui nous avons échangé. N'ayant pas terminé ses études supérieures, il souhaite maintenant reprendre ses études en suivant une formation en développement web. « Tu ne peux pas aller loin sans diplôme, c'est ce que je vis maintenant. Ce n'est pas le plus important, mais ça facilite quand même... » Ayant plus d'opportunités car il vit avec ses parents, Samir a économisé de l'argent pour sa formation en travaillant à mi-temps chez Connexis. « C'est presque impossible de trouver un travail à mi-temps en Tunisie, donc travailler à mi-temps chez Connexis m'a permis d'avoir une source de revenu et de suivre une formation en parallèle. [...] C'est possible parce que l'opération est ouverte sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, donc tu peux venir travailler après les cours. »

Amel n'ayant pas la même opportunité que Samir ne **sens** aucune gratification dans son emploi. « C'est un travail stupide donc la personne qui le fait... Vaut mieux qu'elle reste très stupide. » déclare-elle, esquivant de répondre à la question de ses aspirations et de ses rêves, un sujet très difficile en raison de l'instabilité de ses finances.

Samir nous a confié qu'il avait précédemment occupé un poste de livreur avant d'opter pour la fonction de modérateur de contenu, tandis qu'Amel a occupé divers postes tels que crêpière, serveuse, et animatrice au sein d'un établissement hôtelier.

En abordant la notion de travail sur les plateformes en ligne, le sociologue Antonio Casilli évoque dans son ouvrage "En attendant les robots: enquête sur le travail du clic" une observation significative : « Pour les ressortissants de pays en voie de développement les activités sous-rémunérés sur les plateformes se présentent

tendancielle, comme la seule manière d'intégrer le travail du futur » Cette assertion trouve un écho similaire dans le contexte des modérateurs de contenu opérant dans les centres d'appel. Cette transition professionnelle les a amenés à intégrer un environnement de travail dans le numérique, en bureau, équipé d'ordinateurs. Passant d'une activité physique à une activité intellectuelle et cognitive.

2. Les conditions de travail défavorables et les responsabilités

a. Niveau de rémunération et primes d'objectifs

La rémunération pour ce poste est assez basse, elle se compose d'un salaire de base avec des primes liées aux objectifs ou à la ponctualité. Ce type de rémunération variable est commun dans les centres d'appel et d'autres emplois où la qualité du travail peut être mesurée avec précision. Ainsi, une seule erreur peut entraîner une baisse significative du salaire des modérateurs de Connexis.

Le salaire net total pour ce poste est d'environ 880 dinars tunisiens, soit environ 260 euros, avec un salaire de base fixé à 700 dinars, soit environ 200 euros, auquel s'ajoutent les primes d'assiduité et d'objectifs.

La prime d'assiduité, équivalente à 16% du salaire de base, peut représenter une partie importante octroyée du salaire en cas d'absence non annoncée à l'avance et justifiée par la suite. Comme l'a souligné Marwa durant notre entretien: «Si tu es malade et que tu as un arrêt médical, tu n'obtiendras pas la prime complète.» De plus, Amel confirme : «On a le droit qu'à 5 jours de maladie par an.» Ainsi, sans prendre en compte la prime d'objectif, une seule absence hors congés ou les cinq jours de maladie peut faire chuter le salaire à 562 dinars tunisiens, soit à peine 166 euros.

Quant à la prime d'objectif, fixée à 18%, elle n'est pas aussi facile à atteindre selon les témoignages. Pour contrôler cela, les responsables prennent des tâches accomplies au hasard par les modérateurs au lieu de voir la moyenne d'exactitude sur toutes les tâches.

Amel nous partage à ce sujet : « Le "sampling" c'est quand le "QA" te choisit par exemple 10 tâches que tu as faites et les vérifie. Si tout est correct, tu obtiens 100%, sinon, une erreur fait baisser le score à 90%.»

Une autre méthode mise en place par Connexis pour contrôler leur exactitude a été dévoilée par Majd, qui exprimait sa frustration de ne pas voir ses efforts récompensés.

« On a découvert que c'est vraiment une question de chance. Je t'explique en détail, les gens de Bydance, TikTok ils ont leur propre équipe interne. Ils passent en revue environ 500 vidéos par jour dans ce qu'ils appellent " GA" ou Golden assistance. Et ils injectent ces vidéos dans notre flux. Donc, quand tu fais ton travail, tu ne sais pas si une vidéo a déjà été vérifiée par l'équipe interne de TikTok ou non. Si tu utilises les mêmes annotations qu'eux, ils considèrent cela comme une modération correcte. Mais voilà le hic : il y a vraiment beaucoup de chance en jeu. Souvent, on nous fait une mise à jour dans notre livre de règles mais les équipes de TikTok ne sont pas encore au courant de ces changements. Donc, ils considèrent que ta modération est incorrecte, même si tu as suivi les règles à la lettre. Chaque semaine, on se retrouve avec environ une centaine de vidéos "GA" injectées dans notre flux. C'est ça le problème.»

Ainsi, la rémunération variable représente 34% du salaire total. Ce pourcentage considérable n'est même pas garanti étant donné que les primes sont très difficiles à atteindre et que la prime de productivité ne reflète pas véritablement le travail des modérateurs. Pour mieux comprendre l'impact de cette rémunération et pour évaluer si elle est suffisante pour vivre en Tunisie, une étude menée par l'Institut de recherches économiques et sociales (Ires), l'équipe d'International Alert (IA), et la Fondation Friedrich Ebert (FES) offre une perspective plus claire. Cette étude, intitulée "Un budget de la dignité pour la Tunisie", permet d'obtenir une idée plus précise de la situation.

« Le coût du budget de la dignité s'élèverait à 2.466 Dinars tunisien par mois pour un couple avec deux enfants [...] Sous le régime des 48 heures, le salaire de base s'élevait à 403,1 Dinars tunisien en mai 2019. Le budget de la dignité pour une famille avec deux enfants représente ainsi environ 6 fois le montant du salaire minimum [...] on peut estimer que, dans la métropole du Grand- Tunis, au moins

40% de la population (et plus, probablement la moitié) ne disposent pas aujourd'hui des ressources nécessaires pour accéder à des conditions de vie dignes. »⁴⁹

Ce salaire modeste, qui ne permet même pas de mener une vie décente, ne récompense pas adéquatement les modérateurs pour le travail difficile qu'ils accomplissent. Amel confirme cette réalité en déclarant : « Ce qu'on nous paie n'est pas assez pour vivre, on ne nous paie même pas assez par rapport à la quantité colossale et la qualité de travail qu'on nous demande de réaliser »

b. La structure de l'entreprise et la hiérarchie

Connexis est une grande entreprise mondiale de technologie et de services qui a été fondée il y a une quarantaine d'années et qui opère... dans plus de quarante pays à travers le monde.

En Tunisie, elle offre des services à plusieurs clients mis à part Bytedance comme par exemple un service d'après vente ou vente de "Cdiscount", une entreprise française de commerce en ligne.

Nous avons analysé la structure de travail et la hiérarchie du centre d'appel Connexis, en nous basant sur les témoignages des employés. Il en ressort que la modération de contenu au sein de ce centre est divisée en plusieurs catégories appelées "LOB". Bien que les participants n'aient pas su précisément ce que cet acronyme signifiait, nos recherches en ligne ont révélé que "LOB" signifie "line of business" en anglais, ce qui se traduit en français par "ligne de métier" ou "ligne d'activité". Chaque LOB se spécialise dans un domaine particulier de la modération de contenu.

Amel nous a fourni des détails sur les différentes LOB existantes. Elle explique : « Il y a 'Gaming' où on s'occupe des gens qui ouvrent des directs TikTok. [...] Il y a aussi 'Arabic queue', apparemment ils s'occupent des commentaires. [...] Il y a 'Screenshots'. C'est un live - tu ne reçois pas de vidéos d'un live mais tu reçois des 'Screenshots' (captures d'écran), des photos. [...] Le robot – Dans la vidéo, il détecte des trucs par exemple il croit que c'est du tabac. Donc il t'envoie des screenshots, 10 photos pour que tu t'assures (du contenu).»

⁴⁹ Meriem KHDIMALLAH, «Grand-Tunis : 2.466 DT par mois pour une vie digne», La presse de Tunisie, 26 mars 2021 (<https://lapresse.tn/2021/03/26/grand-tunis-2-466-dt-par-mois-pour-une-vie-digne/>)

Cette organisation par LOB permet une spécialisation des modérateurs, qui peuvent se concentrer sur des aspects spécifiques du contenu à surveiller.

Le centre d'appel est structuré autour de plusieurs niveaux hiérarchiques, pour garantir une gestion optimale des opérations. Chaque équipe au sein du centre d'appel est composée de différents rôles. À la base de la hiérarchie, nous trouvons les modérateurs. Chaque équipe de modérateurs est soutenue par un entraîneur, ou "trainer". Le rôle de l'entraîneur est de former les nouveaux modérateurs. Parallèlement, un analyste de qualité, ou "QA" (Quality Analyst), surveille la qualité du travail des modérateurs. Au-dessus des modérateurs, des entraîneurs et des analystes de qualité se trouve le manager d'équipe. Ce dernier supervise l'ensemble de l'équipe. Le manager d'équipe rend compte à un manager des opérations, ou "OM" (Operations Manager). L'OM est responsable de l'ensemble de l'opération TikTok. Enfin, au sommet de cette hiérarchie se trouve le directeur de site. Ce dernier a la responsabilité ultime de toutes les activités du centre d'appel.

c. Conditions de travail défavorable et instabilité

Malgré la taille imposante de l'entreprise Connexis et la renommée de leur client, Bytdance, les conditions de travail pour leurs modérateurs de contenu restent lamentables. Outre la forte pression liée à la crainte de perdre leurs primes et une part importante de leur salaire, les modérateurs doivent faire face à de nombreux autres facteurs de stress.

Tout d'abord, la quantité massive de contenu à modérer chaque jour est tout simplement écrasante. Selon les témoignages, même avec une équipe de 600 modérateurs, la charge de travail reste difficile à gérer.

Amel qui travaillait dans le LOB "Screenshot" nous a fait part lors de son témoignage de la quantité de photos qu'elle a modérées par jour «C'est pas que c'est (un travail) difficile, mais il y a beaucoup de boulot. Tu as au moins 7000 tâches dans la journée. Chaque tâche compte 20 photos. Donc si tu peux compter 7000 fois 20 [...] Oui, 140,000 photos la journée [...] Et chaque 20 photos ne doivent prendre que 3 secondes.»

La charge de travail est tout simplement énorme, avec des chiffres qui donnent le vertige : 140,000 photos à examiner chaque jour, avec seulement une moyenne de 3 secondes par lot de 20 images. Cette quantité colossale de tâches met en lumière l'un des défis majeurs auxquels sont confrontés les modérateurs qui rendent leur travail extrêmement pénible.

Toutes les personnes interrogées m'ont affirmé que la quantité de contenu à modérer varie selon les conflits mondiaux, avec des périodes plus calmes où il y a moins de contenu violent partagés par les utilisateurs. Cependant, les modérateurs ne se réjouissent pas quand il y a moins de travail, car l'entreprise n'hésite pas à se séparer de ses employés pour protéger ses profits si le volume de travail diminue. La situation des modérateurs chez Connexis est donc très précaire. La majorité d'entre eux sont sous contrat à durée déterminée (CDD), ce qui permet à l'entreprise de mettre fin à leur contrat sans justification spécifique. Les CDD sont moins contraignants en termes de procédures de licenciement et de protections légales comparés aux contrats à durée indéterminée (CDI), ce qui facilite le processus pour l'employeur. Cela permet à Connexis de réduire rapidement ses effectifs en période de faible activité, mais cela place les employés dans une position vulnérable. En conséquence, ces modérateurs vivent dans une incertitude constante quant à la sécurité de leur emploi. Les contrats peuvent être interrompus sans préavis ni indemnité, ce qui peut engendrer un stress important et affecter leur bien-être.

Amel partage à ce sujet : « Ils ont prétendu que les raisons des licenciements étaient des retards ou des objectifs non atteints, des motifs banals de ce genre. »

Majd, lui-même victime d'un licenciement injustifié, partage son expérience. Après avoir travaillé chez Connexis pendant deux ans, dès l'ouverture de l'opération, il a été profondément surpris par son licenciement. Il me confie qu'il a toujours été un employé modèle :

« J'y ai vraiment cru que je pouvais évoluer dans ce travail, après j'ai vite découvert que c'est pas possible [...] Après un an de travail, le manager m'a appelé et m'a dit que le client (Tiktok) m'a choisi parmi toutes mes collègues de mon "LOB" parce que la qualité de mon travail était meilleure que celle de mes collègues. Mais après une semaine il n'y a eu aucune récompense. [...] J'ai attendu qu'ils viennent vers moi que

j'ai une promotion ou bien au moins une prime, j'ai même fêté la nouvelle ce jour-là... Mais rien [...] deux ans après le Team leader m'appelle pour me dire que ma période d'essai est finie et que mes résultats ne sont pas satisfaisants. Mais bien sûr que ma période d'essai est finie, ça fait deux ans que je travaille avec eux. »

On peut facilement supposer que la situation des modérateurs de contenu soit plus stable que d'autres formes de travail du clic telles que le travail en ligne sur les plateformes numériques. Les travailleurs des plateformes sont soumis à une pression constante pour maintenir des normes élevées afin d'éviter d'être exclus de la plateforme. En l'absence de contrat formel, il n'y a aucune garantie de travail continu, ce qui rend le revenu imprévisible et instable. Pourtant, même au sein de ces structures d'emploi plus traditionnelles, les modérateurs de contenu font face à des défis similaires. Avec une prime qu'on peut perdre à la moindre erreur et un contrat à durée déterminée qui peut être rompu à n'importe quel moment.

d. La responsabilité de TikTok et les visites du client

Cependant, dans quelle mesure TikTok est-il au courant de cette situation? Nous savons qu'il supervise la qualité du travail des modérateurs à distance, mais est-il véritablement informé de la situation des modérateurs dans ses nuances les plus subtiles ?

Cette question trouve une réponse dans les témoignages des employés de Connexis. Durant les entretiens, les modérateurs m'ont beaucoup parlé de la journée redoutée de la "visite du client". En effet, des représentants du client en question, Tiktok, se déplacent jusqu'en Tunisie plusieurs fois par an pour surveiller de près ce qui se passe dans le centre d'appel.

Amel nous raconte : « Ils ont très peur du client. et ils sont beaucoup lèche botte avec lui. Tout ce que le client leur dit de faire, ils le font sans contester. »

Lorsqu'on a demandé aux modérateurs d'où venait ces représentants du client et qui sont-ils, ils n'étaient pas certains. Les modérateurs, tels qu'Amel, rapportent une atmosphère de crainte et de complaisance excessive envers le client.

Amel décrit : « Déjà avant qu'ils (les représentants du client) viennent les managers viennent nous avertir d'enlever les téléphones et la nourriture des tables, et de mettre les sacs par terre [...] Oui, ils montrent une autre image. »

Les représentants de TikTok, parlant français et parfois anglais, effectuent des inspections souvent superficielles, bien qu'ils puissent parfois parler directement aux modérateurs pour examiner leurs résultats et leur atteinte des objectifs de prime.

Amel continue « Ils entrent, jettent un coup d'œil et sortent. Parfois un d'entre eux s'assoit à côté de toi et te questionne. Il te demande ça c'est comment ? Et ça, comment ça marche ? [...] Il te demande de lui montrer tes résultats, ce que tu as, si tu arrives à l'objectif de prime.

A ce sujet Samir nous partage avec un ton sarcastique « C'est à ce moment là que le babyfoot ressort et que la bonne ambiance revient »

Ces témoignages illustrent comment le centre d'appel orchestre une mise en scène visant à masquer les véritables conditions de travail des modérateurs. Les pressions exercées sur ces travailleurs sont souvent ignorées dans les rapports présentés à TikTok.

Cette situation révèle une double dynamique de dissimulation et d'ignorance. Le centre d'appel cherche à satisfaire le client en présentant une image irréprochable, tandis que TikTok semble se contenter de vérifier le strict minimum sans véritablement s'engager dans une compréhension approfondie des conditions de travail de ses modérateurs. Même s'ils viennent leur parler en personne, la discussion tourne autour des indicateurs de performance quantitatifs et des réussites chiffrées, négligeant ainsi l'aspect humain et les défis intrinsèques au rôle de modérateur de contenu.

Le fait que TikTok suive de près le travail mené dans le centre d'appel sous-traitant et qu'il peut même formuler des demandes spécifiques que ce dernier applique sans question soulève la question de savoir si TikTok peut pratiquer le déni-plausible en cas de conflit et s'il peut se dégager de toute responsabilité en mettant le blâme sur le sous-traitant alors qu'il exerce un contrôle substantiel sur l'opération du centre d'appel.

e. Nature des tâches de la modération

Il est évident que la difficulté de ce travail découle en grande partie de l'instabilité et du mauvais traitement des employés, ainsi que de la nature violente du contenu à modérer. Malgré ces défis, les modérateurs préfèrent ce travail à d'autres opérations, telles que le service client, où le contact direct avec les clients sous forme d'appels téléphoniques est nécessaire. En revanche, l'opération TikTok consiste principalement en un travail d'annotation qui ne requiert pas de communication directe avec les clients.

Pour faire leur travail, les modérateurs de Connexis utilisent un logiciel spécialement conçu par Tiktok pour la modération de contenu.

Un des quatre participants à l'enquête a pris des photos du logiciel utilisé pendant les heures de travail. Sur la photo prise en secret, on voit un bureau séparé par des cloisons d'un autre bureau, un écran de la marque DELL affichant un logiciel appelé TCS, sur un système Windows.

En cherchant sur Internet, il y a très peu de résultats sur ce logiciel, à l'exception d'un seul article en anglais intitulé "Révéler les Pratiques de Modération de Contenu sur TikTok". Cet article mentionne simplement que « TCS, un navigateur de ByteDance utilisé pour modérer les vidéos, est basé en Chine où les données sont conservées ⁵⁰ », sans fournir plus de détails.

La photo prise est hautement interdite et ce que le modérateur ou la modératrice a fait est très risqué. Ils peuvent être licenciés et même poursuivis en justice en cas de signature d'une clause de non-divulgation. On voit également sur la photo un filigrane sur tout l'écran : l'adresse e-mail professionnelle de la personne.

ByteDance se protège ainsi en utilisant ces marquages pour surveiller de près les modérateurs.

⁵⁰ Un modérateur de Tiktok anonyme « Blowing the Whistle on TikTok Content Moderation », TWC newsletter, 22 mars 2023 (<https://news.techworkerscoalition.org/2023/03/22/issue-3/>)

Étant donné qu'on ne peut pas partager la photo divulguée, nous avons décidé de la recréer sur "Figma", un éditeur de graphiques vectoriels et un outil de prototypage.

Voici un aperçu, peut-être exclusif, du logiciel utilisé par Tiktok pour modérer leur contenu. Il est à noter que nous avons également modifié les photos du contenu à modérer pour protéger encore plus l'identité de la personne qui nous a divulgué l'image du logiciel. L'entreprise pourrait peut-être la reconnaître à travers le contenu de la tâche qui lui a été attribuée. Nous avons donc pris des images d'internet et flouté le visage des personnes.

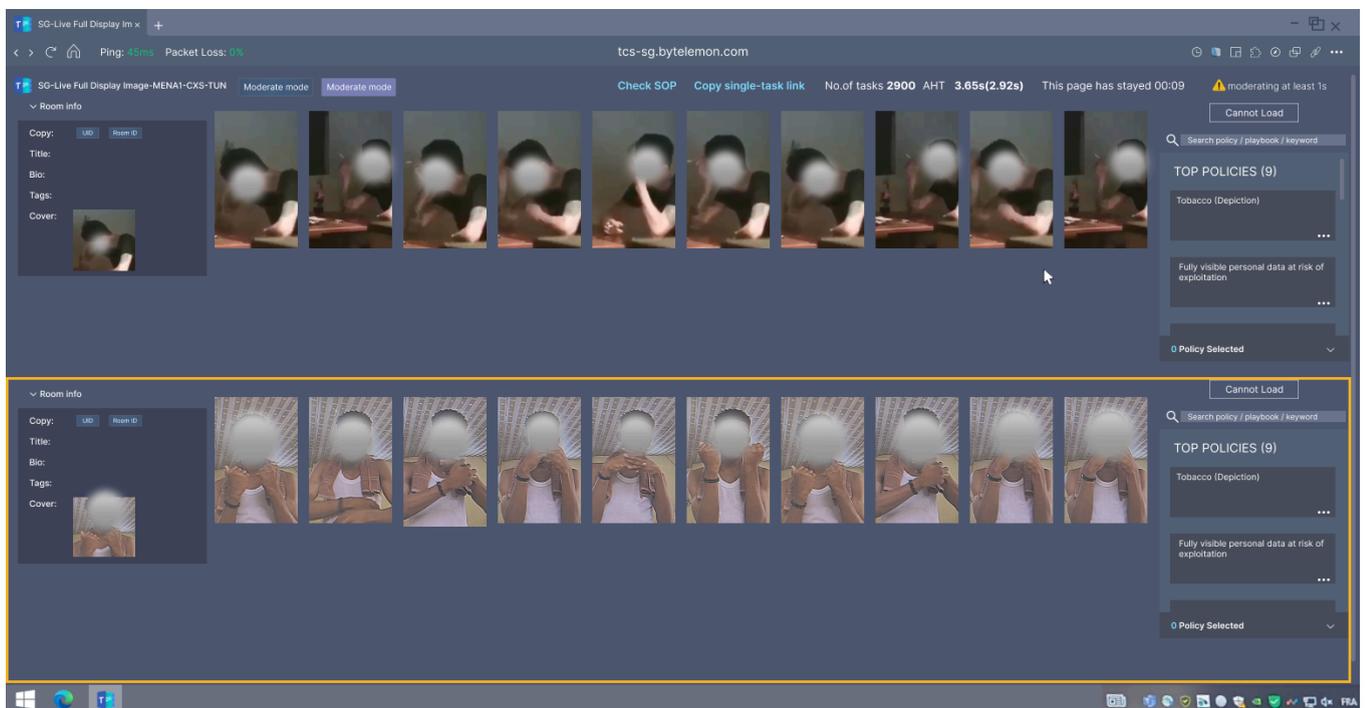


Fig. 5: Recréation de l'interface TCS

En ce qui concerne le fonctionnement de ce logiciel, lorsque du contenu potentiellement problématique est signalé par un utilisateur ou identifié par l'intelligence artificielle (IA) de TikTok, le logiciel de modération affiche une dizaine de captures d'écran provenant du live ou de la vidéo en question. Ces captures d'écran permettent aux modérateurs d'examiner des extraits visuels représentatifs du contenu signalé. Les modérateurs analysent chaque capture d'écran pour évaluer la pertinence du signalement, en tenant compte de divers éléments contextuels. Après l'évaluation des captures d'écrans, ils prennent des mesures appropriées, principalement en assignant le bon "tag" ou annotation au contenu. Un exemple

d'annotation pourrait être "Données personnelles entièrement visibles et qui risquent d'être exploitées" ou "Mort violente".

Dans son ouvrage, "Derrière les écrans", Sarah T. Roberts présente des témoignages de travailleurs au sein d'une entreprise qu'elle nomme Megatech, une grande multinationale de l'internet basée au Silicon Valley aux États-Unis. D'après ces témoignages, le logiciel utilisé par Megatech est très similaire à celui de Connexis. Un modérateur de Megatech a décrit un logiciel permettant de modérer des vidéos sans avoir à les visionner intégralement, en générant automatiquement une trentaine de vignettes par vidéo. Il a également rapporté traiter entre 1500 et 2000 vidéos par jour, ce qui représente jusqu'à 60,000 vignettes quotidiennes. Il est intéressant de noter que les modérateurs de TikTok dans la branche d'activité appelée "Screenshots" traitent plus du double, soit environ 140,000 captures d'écran de vidéos par jour.

Revenant sur l'image recréée de l'interface du logiciel TCS, on peut voir dix captures d'écran pour chaque tâche ou vidéo à modérer. Deux tâches sont affichées simultanément. Il y a des détails intéressants à noter. Le logiciel comporte un compteur en secondes pour le temps passé sur chaque tâche. À gauche, on trouve les détails de la vidéo : son titre, sa description et sa vignette. On remarque qu'il n'y a pas le nom de l'utilisateur qui a partagé la vidéo.

À droite, se trouve l'espace dédié au modérateur pour annoter la vidéo avec des annotations correctes. Il semble que le robot propose des annotations qui ne sont pas toujours correctes.

Pour la première tâche, il s'agit d'une personne qui fume, et le logiciel l'a bien identifié. Cependant, pour la deuxième tâche, il s'agit d'une personne qui fait beaucoup de gestes avec les mains, et le robot s'est trompé, croyant qu'il y avait une cigarette dans la main de la personne. Le modérateur annote donc la vidéo et corrige l'intelligence artificielle en même temps.

L'exemple de photos choisies pour cette recreation du logiciel n'est pas choquant. Mais bien sûr, les modérateurs doivent aussi traiter plusieurs fois par jour des contenus extrêmement perturbants.

Une personne envisageant d'exercer ce travail doit être prête à voir des choses qu'elle n'avait jamais vues auparavant. Samir nous a confié que les éléments auxquels ils sont exposés ne se trouvent que sur le Dark Web, et qu'un utilisateur ordinaire d'Internet ne pourrait jamais imaginer de tels contenus perturbants. On pourrait donc penser que les modérateurs sont pleinement conscients de la nature de leurs tâches avant de commencer ce travail. Cependant, nos entretiens ont révélé le contraire. En effet, à l'exception des personnes ayant été informées en détail par des connaissances travaillant déjà dans le centre d'appel, celles recrutées via des offres d'emploi partagées en ligne, par exemple sur des groupes Facebook, n'avaient aucune idée de la nature véritable du travail, étant donné que la description du poste ne précisait pas ces aspects.

Sur le site officiel de l'entreprise Connexis ils précisent pourtant dans un article de blog que « Embaucher les bonnes personnes est essentiel. La description de votre poste doit être claire sur les défis auxquels les modérateurs seront confrontés afin d'encourager les candidats inadaptés à se retirer. Vous devriez évaluer la résilience mentale, éventuellement en utilisant des tests psychologiques pour compléter les perceptions des intervieweurs et assigner les personnes les plus résilientes aux files de contenu les plus difficiles. En outre, cherchez à embaucher des personnes enthousiasmées par l'idée de rendre Internet plus sûr pour leurs semblables. Trouver un sens à leur travail peut rendre les défis plus faciles à supporter. »

En repensant à son expérience, Samir explique : « Moi, j'avais fait mes recherches sur Internet avant de commencer le travail donc je savais à quoi m'attendre, mais sinon, dans l'offre d'emploi et durant les entretiens, ils ne nous disaient rien à ce sujet. La première fois qu'ils ont mentionné le contenu choquant ou la nudité, c'était lors du troisième jour de formation. Et cela après avoir passé le test de niveau sur place, après avoir commencé à préparer les papiers pour le contrat, et juste après de venir signer le contrat. »

Majd ayant rejoint l'opération avant Samir raconte la même expérience lors de son recrutement « Le formateur nous a avertis qu'il fallait être prêts à voir des choses

bizarres, comme des meurtres et des suicides, et il nous a montré des exemples pendant la formation. [...] (Ces avertissements ont eu lieu) le deuxième ou le troisième jour, car le premier jour était consacré à la découverte du lieu et à la rencontre des collègues. Malgré cette préparation, certaines personnes n'ont pas pu supporter le contenu et ils ont quitté.»

Pour Connexis, ils avaient au moins mentionné dans l'offre d'emploi qu'il s'agissait de la modération de contenu pour TikTok, probablement pour attirer des candidats grâce à ce nom prestigieux. Cependant, dans d'autres pays, la confidentialité est encore plus stricte. Un modérateur de Meta provenant d'un pays du tiers-monde, témoignant anonymement sur un forum Reddit, a déclaré : « On nous avait dit qu'il s'agissait simplement d'un travail de bureau non spécifié et ce n'est qu'après avoir signé un contrat de confidentialité qu'ils nous ont informés que nous allions travailler en tant que modérateurs de contenu pour Instagram. »⁵¹

Les âmes les plus sensibles ont quitté dès le début, cependant, pour ceux qui demeurent, ils n'ont pas le choix de modérer que du contenu non violent. En effet, la structuration du travail, ou les LOB, selon le jargon de Connexis, ne se fondent pas sur la nature du contenu, mais plutôt sur ses différentes catégories, telles que la modération de commentaires ou des diffusions en direct. Du fait que l'organisation du travail ne repose pas sur une distinction entre contenus violents et non violents, les modérateurs ne sont jamais certains de la nature du contenu qu'ils auront à traiter. Selon les témoignages recueillis, ils pourraient passer de longues heures sans rencontrer de contenu perturbant, pour ensuite être confrontés soudainement, tel un moment de sursaut dans un film d'horreur, à un contenu particulièrement troublant.

Amel illustre cette expérience en ces termes : « Par exemple, tu es assis là à modérer, toute la journée il ne se passe rien de grave, tu commences à t'habituer à ce rythme, tout est calme, et puis, de nulle part, tu reçois une photo de quelqu'un avec une tête décapitée. [...] C'est mélangé. Tu reçois quelque chose avec de la nudité, puis un meurtre (rire), et après quelqu'un qui fume, puis juste quelqu'un qui est assis. »

⁵¹ u/chrrihs (2021). I am a Facebook/Instagram content moderator AMA, Reddit. https://www.reddit.com/r/AMA/comments/ktf8td/i_am_a_facebookinstagram_content_moderator_ama/

3. Le stress émotionnel induit par l'exposition prolongée à des contenus sensibles.

a. Les impacts psychologiques sur les modérateurs

L'exposition continue à des contenus perturbants révèle une détérioration progressive du bien-être mental des modérateurs et entraîne des répercussions psychologiques significatives. Les impacts psychologiques auxquels ces professionnels sont confrontés incluent le stress émotionnel, les troubles anxieux, la dépression et le syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Nous avons pu arriver à de telles constatations à travers notre recherche et nos témoignages mais aussi en s'appuyant sur la littérature.

Durant nos entretiens on a compris que ces impacts psychologiques sont attribués non seulement au traitement de contenus sensibles mais aussi à la situation de travail précaire et stressante à laquelle sont exposés les modérateurs de contenu.

Une étude autour de la psychologie des modérateurs de contenu, dont l'intitulé "Le bien-être psychologique des modérateurs de contenu : le travail émotionnel de la modération commerciale et les moyens d'améliorer le soutien", paru en 2021 , a examiné la symptomatologie psychologique des modérateurs et à confirmer cela : « Les modérateurs, souvent limités dans leurs possibilités de parler publiquement des problèmes auxquels ils sont confrontés dans leur travail, ont exprimé leurs préoccupations les plus urgentes par le biais de lettres ouvertes : des objectifs de précision et de rendement élevés, les effets de l'exposition, un manque de soutien psychologique, des salaires insuffisants et l'absence de prime de risque, le sentiment qu'ils devraient être employés directement au lieu de passer par des entreprises de sous-traitance, ainsi que des inquiétudes concernant l'impossibilité de parler publiquement de leur travail, entre autres problèmes. »

Sarah T. Roberts, la chercheuse qui a observé et décrit depuis le plus longtemps les effets émotionnels de la modération de contenu dans la recherche académique, a expliqué comment la nature quasi-industrielle de la modération de contenu peut provoquer l'épuisement professionnel chez de nombreux travailleurs, les rendant de

plus en plus réticents à parler de leur travail avec leurs proches afin de ne pas les accabler.

L'étude menée en 2021, a également noté une symptomatologie d'état de stress post-traumatique chez ces travailleurs «Une préoccupation souvent soulignée est que la modération a conduit à une forme de trouble de stress post-traumatique connue sous le nom de traumatisme vicariant pour certains modérateurs. »

Durant les témoignages avec les modérateurs de Connexis, Majd relate l'histoire de plusieurs anciens collègues qui ont dû démissionner de leurs posts, ne pouvant plus être exposés à de tels contenus. Ceci pourrait cadrer avec la symptomatologie d'évitement retrouvée dans l'état de stress post-traumatique, ou la personne n'arrive plus à se trouver dans un endroit où le traumatisme a été vécu.

Le journaliste Casey Newton rapporte les résultats d'entretiens qu'il a menés avec une centaine de modérateurs de Facebook travaillant pour l'entreprise sous-traitante Phoenix, basée en Arizona, aux États-Unis.

Newton écrit : « D'après mes propres entretiens avec plus de 100 modérateurs au cours de l'année dernière, il semble qu'un nombre significatif [développe un SSPT]. Plusieurs modérateurs m'ont dit qu'ils avaient éprouvé des symptômes de stress traumatique secondaire — un trouble qui peut résulter de l'observation directe des traumatismes vécus par d'autres. Ce trouble, dont les symptômes peuvent être identiques à ceux du trouble de stress post-traumatique, est souvent observé chez les médecins, les psychothérapeutes et les travailleurs sociaux. Les personnes éprouvant un stress traumatique secondaire rapportent des sentiments d'anxiété, des pertes de sommeil, de la solitude et de la dissociation, entre autres maux.»⁵²

Dans le documentaire “The Cleaners” qui explore le travail des modérateurs de contenu aux Philippines, on découvre le cas tragique d'un modérateur qui s'est suicidé après que ses demandes de transfert aient été refusées. Cependant, les détails concernant cette affaire demeurent flous.⁵³

⁵² Casey Newton « THE TRAUMA FLOOR
The secret lives of Facebook moderators in America », The Verge , 25 février 2019.
(<https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona>).

⁵³ Parks, L. (2019). Dirty Data: Content Moderation, Regulatory Outsourcing, and The Cleaners. *Film Quarterly*, 73(1), 11–18. <https://doi.org/10.1525/fq.2019.73.1.1>

Les répercussions de cette occupation, moins considérée que d'autres emplois entraînant des effets psychologiques comparables, peuvent être dévastatrices.

Majd relate l'histoire de ses collègues qui ont atteint leur limite durant le travail « Je ne suis pas un psychopathe mais pour moi les images violentes, ça ne me dérange pas autant que d'autres personnes. [...] J'ai vu devant moi des gens s'évanouir, principalement des filles, j'ai même porté quelqu'un dans mes bras qui s'était évanoui après avoir vu du contenu troublant. Je l'ai descendue à l'ambulance que nous avions appelée. »

b. Les stratégies mises en place pour la gestion du stress

Les quatre modérateurs de Connexis avec lesquels on a eu l'opportunité de discuter sont tous des anciens, dont l'un, Majd qui était présent dès le lancement de l'opération en 2022. Par conséquent, les quatre avaient entre un et deux ans d'expérience. Tous ont partagé avec moi que les contenus difficiles ne les affectent pas autant, bien que pour Amel, elle nous ait confié qu'elle s'est habituée à tout sauf les contenus particulièrement répugnants, qu'elle avait du mal à oublier.

Les individus qui ont persisté aussi longtemps ont élaboré leur propre mécanisme de défense. Trois des quatre personnes interrogées m'ont indiqué qu'elles simulaient que ce qu'elles voyaient n'était pas réel, qu'il s'agissait simplement d'une fiction.

Il est remarquable de constater que ces résultats concordent avec ceux d'une étude qualitative menée en 2023 par des chercheurs en psychologie et des professeurs en criminologie, portant sur onze modérateurs de contenu. Les entretiens menés dans cette étude étaient similaires aux nôtres, de nature semi-directive. Les résultats de cette analyse, expliqués par des experts, corroborent les réponses que nous avons obtenues. Ils mettent en lumière le détachement des modérateurs de contenu, qui ont également mentionné qu'ils se détachent mentalement de la réalité en faisant comme si ce qu'ils voient n'est pas réel, mais plutôt une scène fictive, comparable à la télévision. À cet égard, l'article précise :

« En particulier, les modérateurs de contenu ont essayé de maintenir une distance émotionnelle avec les victimes. Cela impliquait à la fois de rester analytique, mais aussi un effort conscient de ne pas considérer les enfants comme des personnes ou de ne pas réfléchir à ce qui leur était arrivé avant et après la création de ce contenu spécifique. [...] À l'extrême, l'émoussement émotionnel pouvait se transformer en désensibilisation, où les modérateurs de contenu devenaient anesthésiés à ce qu'ils étaient témoins. [...] Ceux qui ne pouvaient pas éteindre leur réponse émotionnelle de cette manière ne duraient pas longtemps dans le travail. [...] Il semblait y avoir une période initiale au début du travail où les gens avaient tendance soit à s'adapter au rôle, soit à partir. »

Ces stratégies de défense et tactiques ne constituent pas la solution magique pour surmonter les défis de la modération. En effet, les spécialistes et psychologues impliqués dans cette étude soulignent : « Certains modérateurs de contenu ont affirmé qu'ils n'étaient pas affectés par le travail. Cependant, des investigations avec plus d'instance ont toujours révélé des exemples actuels ou passés de difficultés. La réticence à parler des impacts était remarquable et reflète peut-être les attitudes envers le travail, telles que le fait de ne pas vouloir parler des difficultés, car ils ont accepté d'assumer le travail et ont accepté que l'exposition au contenu fasse partie de leur profession. De plus, de nombreux effets peuvent survenir progressivement et il peut être difficile pour les modérateurs de contenu de les reconnaître, de les quantifier et de les exprimer en mots. »

Cette conclusion pourrait être appliquée à Amel, qui a partagé avec nous les effets de ce travail sur sa santé mentale, qui pourrait être des symptômes de burn-out.

« Honnêtement j'y pense pas beaucoup aux trucs violents. [...] (à cause du stress) J'arrive plus à dormir, je ne veux plus aller travailler. Il y a eu une période où je ne voulais même plus sortir de la maison. [...] Moi je le dis toujours, c'est mieux que je sois épuisée avec un travail physique que d'être épuisée comme ça parce que déjà quand tu es épuisé mentalement ça aura un effet automatiquement sur ton corps. Je me sens toujours fatiguée je ne peux plus me lever pour aller travailler je ne peux plus rien faire. Mais au contraire si tu fais un effort physique à la fin tu vas juste dormir et te reposer sans penser à rien. »

Nous avons également appris que certains tentent de se détendre et de décompresser en fumant du cannabis. Cependant, après avoir surpris une personne en possession de cannabis, Connexis l'a immédiatement licenciée et depuis lors, a adopté une politique de surveillance très stricte, en surveillant les modérateurs pendant leurs pauses grâce à des caméras de surveillance et une équipe de sécurité.

Pourtant, en imposant de telles mesures strictes aux modérateurs, quelles initiatives l'entreprise met-elle en place pour aider ces derniers à gérer leur stress et tout autre impact psychologique ?

Nous avons également appris que le logiciel utilisé par les modérateurs dispose de paramètres permettant de convertir les images en noir et blanc afin de masquer le sang, par exemple. Cependant, les modérateurs m'ont informé qu'ils n'utilisent jamais cette option, car elle est inefficace une fois qu'ils ont déjà vu l'image. Quant à la possibilité de recevoir des images déjà floues, ils ont expliqué que cela n'était pas réalisable, car l'intelligence artificielle du robot n'est pas encore assez avancée pour déterminer quelles parties flouter. Ils ont souligné que le logiciel envoie souvent du contenu normal et se trompe, ce qui démontre son incapacité à identifier les éléments à flouter. S'il était suffisamment perfectionné, les modérateurs de contenu ne seraient pas nécessaires.

Au-delà des fonctionnalités offertes par le logiciel, Connexis a instauré un programme qu'ils appellent "wellness". Ce programme de bien-être vise à apporter un soutien essentiel aux modérateurs pour faire face au stress, à la pression et au contenu perturbateur inhérents à leurs fonctions. L'un des éléments essentiels de ces programmes réside dans l'organisation de pauses régulières, permettant aux modérateurs de se déconnecter temporairement du contenu difficile qu'ils sont amenés à traiter. En complément de ces pauses, les programmes de bien-être destinés aux modérateurs comprennent souvent un accès à des professionnels de la santé mentale, tels que des psychologues ou des conseillers, avec lesquels les modérateurs peuvent échanger. Au sein du centre d'appel de Connexis, deux professionnels de la santé mentale sont disponibles pour les modérateurs. Ils organisent régulièrement des sessions de groupe pour les modérateurs et sont à leur disposition en cas de besoin pour fournir un soutien supplémentaire.

Cependant, les témoignages recueillis soulignent que ce nombre est largement insuffisant par rapport à l'effectif total des employés. Amel a partagé son expérience, révélant qu'elle a tenté de résoudre ses problèmes en participant à des séances avec des psychologues, mais elle a rapidement constaté que ces derniers n'étaient pas prêts à lui apporter l'aide nécessaire. Ils semblaient se contenter d'effleurer la surface des problèmes et n'ont même pas proposé de suivi, nécessitant une insistance de sa part.

Il apparaît donc que ce programme de bien-être, bien que présenté comme une mesure de protection des modérateurs, soit davantage une formalité destinée à témoigner de l'engagement de l'entreprise envers le bien-être de ses employés. Cette constatation rejoint la spéculation de Sarah T. Roberts selon laquelle les entreprises et plateformes pourraient être tenues responsables si elles ne prennent pas des mesures suffisantes pour protéger leurs travailleurs des contenus nocifs, et pour leur offrir un soutien psychologique adéquat lorsque cela est nécessaire.

Les modérateurs de Connexis m'ont également confié qu'ils ne font pas confiance à la confidentialité des informations qu'ils partagent avec les psychologues durant leurs sessions privées de wellness.

Nous avons rencontré une situation similaire lors de notre recherche dans une étude de cas au Maroc. Un patient de vingt-sept ans, marié, sans enfants et sans antécédents psychiatriques, s'est présenté à une clinique psychiatrique ambulatoire pour des troubles du sommeil et de l'anxiété liés à son travail de modérateur de contenu. Dans un cas similaire concernant les modérateurs de Connexis, cet homme a confié aux psychiatres de l'hôpital que lui, ainsi que ses collègues, avaient la possibilité de consulter un coach sur leur lieu de travail et pendant les heures de travail. Cependant, le patient hésitait à solliciter l'aide de ce coach, ne sachant pas si ce dernier était soumis à un devoir de confidentialité professionnelle.

Samir a également partagé son expérience concernant le programme de wellness, soulignant que bien qu'ils apprécient les pauses accordées, celles-ci ne leur apportent pas véritablement de soulagement « Durant le pic des événements de Gaza, il y avait beaucoup plus de contenu violent. Ils nous ont alors donné 30 minutes de plus de

pause 'wellness' que nous pouvions prendre en deux parties. Mais en réalité, ça ne sert à rien. Si je descends pendant 15 minutes pour fumer une cigarette, est-ce que je vais oublier les choses que j'ai vues?»

Les modérateurs de Facebook aux États-Unis et en Europe ont exprimé leur opposition aux injustices. Des témoignages de modérateurs sur le réseau médiatique The Verge révèlent un programme de bien-être similaire à celui de la modération pour TikTok chez Connexis. Une modératrice d'une société sous-traitante pour Facebook témoigne : «Pour nous aider, ils nous proposent des coachs en bien-être. Ces personnes ont de bonnes intentions, mais elles ne sont pas médecins. Ils suggèrent du karaoké et de la peinture, mais franchement, on n'a pas toujours envie de chanter après avoir vu quelqu'un se faire battre à mort.»

Un porte-parole a admis que l'entreprise ne fournit pas de services médicaux cliniques : « Nos coachs en bien-être sont autorisés et formés pour reconnaître les problèmes courants dans ce domaine, mais ils ne fournissent pas de services cliniques ou médicaux. »

Dans une déclaration, Facebook rejette l'idée que les modérateurs n'ont pas accès aux soins de santé mentale. «Nous reconnaissons que l'examen du contenu peut être un travail difficile, c'est pourquoi nous travaillons avec des partenaires qui soutiennent leurs employés grâce à une formation et un soutien psychologique lorsqu'ils travaillent avec du contenu difficile.» ⁵⁴

Un autre point important qu'ils ne prennent pas en compte, c'est que ce n'est pas seulement le contenu difficile qui doit être pris en compte pour le bien-être des modérateurs, mais aussi l'environnement et les conditions de travail, que les employés de Connexis décrivent comme toxiques. Sur le site officiel de Connexis, il est ironique de constater dans un article de blog qu'ils en sont conscients alors qu'ils ne l'appliquent pas dans leur branche en Tunisie. Ils prônent : «Compte tenu de la

⁵⁴ Zoë Schiffer, « Facebook content moderators call for company to put an end to overly restrictive NDAs », The Verge, 22 Juillet 2021 (<https://www.theverge.com/2021/7/22/22587757/facebook-content-moderators-ireland-end-restrictive-ndas>).

nature stressante du travail, le lieu de travail devrait être un espace accueillant et apaisant.»

La psychologue Stefania Pifer dirige le Projet “Bien-Être en Milieu de Travail” qui conseille les entreprises technologiques sur les soins aux modérateurs. Selon elle, un défi majeur pour les entreprises aujourd'hui est « Un conflit entre un modèle de centre d'appels conçu pour une main-d'œuvre à faible coût et des tâches mécanisées, et un sentiment chez les travailleurs que les charges qui leur sont imposées vont bien au-delà de celles d'un employé de centre d'appels traditionnel.» Selon ses propos, les entreprises « peuvent proposer du Zumba et du yoga ainsi qu'un accès à un conseiller, mais elles ne réfléchissent pas à la manière dont le fait d'exiger de manière rigide un nombre de tickets ou de compter sur la précision pourrait ajouter plus de préjudice.»

Les modérateurs de contenu, majoritairement basés dans des pays en développement et engagés par des entreprises sous-traitantes, sont soumis à des conditions de travail difficiles et à des répercussions significatives sur leur santé mentale. Les entreprises pour lesquelles ils modèrent le contenu, telles que Facebook et TikTok, ne reconnaissent pas leur souffrance ni leur droit à un traitement amélioré, en raison de leur statut d'employés indirects. Pourtant, sans leur travail, les réseaux sociaux ne pourraient fonctionner de manière fluide et sécurisée. Quelle est donc la voie à suivre pour ces travailleurs invisibles? Leur avenir réside-t-il dans une reconnaissance accrue et une amélioration de leurs conditions de travail, ou dans leur remplacement par l'intelligence artificielle?

III. La souffrance des modérateurs: Symptômes d'un système défaillant?

1. La reconnaissance de la souffrance au travail des modérateurs

a. Comprendre la Souffrance au Travail

Tout ce que les modérateurs endurent constitue une forme de souffrance au travail. Cet état de détérioration mentale a un caractère professionnel et peut être officiellement diagnostiqué par un médecin à l'aide d'une grille d'indicateurs.

« Depuis quelques années, les médecins du travail relatent une souffrance qui s'exprimerait lors des visites médicales. Derrière ce terme, ils rassemblent des phénomènes qu'ils identifient comme de "nouvelles pathologies" dans leur tableau clinique, tels que le stress, le harcèlement moral, mais aussi les troubles musculosquelettiques (TMS⁵⁵). »⁵⁶

La souffrance au travail est un phénomène complexe et multiforme. Ses manifestations peuvent aller du stress chronique aux problèmes physiques, et peut conduire, dans les cas les plus graves, au suicide.

Quant à ses causes, elles sont multiples, notamment une forte pression due à des exigences élevées ou à un environnement de travail toxique. La souffrance peut également découler d'un déséquilibre perçu entre le salaire reçu et les horaires ou la qualité du travail exigé. Toutes ces causes se retrouvent dans les conditions de travail des modérateurs dans les centres d'appel.

Une analyse de la psychiatre et psychothérapeute familiale française Marie-France Hirigoyen portant sur la souffrance au travail et les pathologies émergentes met en évidence une autre source de cette souffrance : Le manque de reconnaissance « Pour se réaliser, un individu a besoin de liens affectifs, mais aussi d'une suffisante considération sociale, or la plainte la plus fréquemment entendue est de ne pas être respecté. Quel que soit leur investissement dans leur travail, les personnes ne se

⁵⁵ Les TMS désignent un ensemble d'atteintes des muscles, des tendons et des nerfs, engendrées par des gestes répétitifs

⁵⁶ Salman, Scarlett. "Fortune d'une catégorie : la souffrance au travail chez les médecins du travail." Santé, travail, développement, no. 39, 2012, pp. 31-47. DOI: 10.4000/sdt.17885

sentent pas reconnues pour ce qu'elles font, elles se sentent utilisées. Elles constatent qu'on ne leur fait pas confiance. Elles parlent de dévalorisation, d'injustice. On parle beaucoup du capital humain, mais dans les faits, ce sont souvent des grands mots pour rien.»⁵⁷

Bien que souvent perçus comme les gardiens des réseaux sociaux, ceux qui modèrent les contenus sur les réseaux sociaux révèlent souvent une réalité professionnelle bien éloignée de cette représentation héroïque. Les témoignages recueillis mettent en lumière un profond manque d'estime de soi et un sentiment d'accomplissement insignifiant. Du point de vue professionnel, ces modérateurs ressentent une précarité et une instabilité constantes, leurs efforts semblant ne guère contribuer à leur progression au sein de l'entreprise.

Dans son témoignage, Samir souligne la récurrence de vidéos signalées qu'il a déjà modérées. Certains utilisateurs, constatant le succès en termes de vues des contenus signalés, les repartagent délibérément afin de bénéficier de la même exposition.

Amel, pour sa part, exprime un sentiment d'aliénation quant à son travail de modératrice. Elle décrit une activité dépourvue de tout sens d'accomplissement, se résumant à une série d'annotations mécaniques. Elle souligne également son absence de visibilité quant aux retombées de ses actions, notamment en ce qui concerne le suivi par les autorités ou la simple suppression des contenus problématiques.

Les témoignages recueillis révèlent que les modérateurs éprouvent une profonde absence de sentiment d'épanouissement et de satisfaction professionnelle dans l'exercice de leurs fonctions.

Le travail ne devrait pas seulement être un moyen de subsistance, mais aussi un vecteur de développement personnel et de cohésion sociale. Selon Dominique Méda la philosophe et sociologue française, « Le travail apparaît tout à la fois comme

⁵⁷ HIRIGOYEN Marie-France, « La souffrance au travail et les pathologies émergentes », *L'information psychiatrique*, 2008/9 (Volume 84), p. 821-826. DOI : 10.1684/ipe.2008.0397. URL : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>

contribution de chacun au progrès de la société, fondement du lien social, et source d'épanouissement et d'équilibre personnels.»⁵⁸

Loin de l'idéal du "travail libéré" décrit par Méda, la modération de contenu illustre que le travail continue d'être principalement un outil au service du capitalisme, transformant les travailleurs en simples marchandises. Le taylorisme, par exemple, a exacerbé cette logique en chronométrant, fragmentant et déshumanisant le travail.

b. La reconnaissance de la notion de santé mentale au travail

Ainsi, la souffrance des travailleurs se manifeste principalement sous forme de détresse mentale. Cette dimension non physique pourrait constituer l'une des raisons pour lesquelles les effets néfastes du travail sur les modérateurs de contenu ne sont pas pleinement reconnus.

La psychiatre Marie-France Hirigoyen met en lumière cette souffrance mentale en expliquant: « Alors que le travail devient moins dur physiquement, les motifs de malaise et de souffrance psychique se multiplient. [...] Les nouvelles formes d'organisation du travail avec tous les dérapages qu'elles peuvent engendrer génèrent incontestablement une dégradation de la santé mentale des salariés, et, en dépit du droit social et de la législation, les salariés ont l'impression que le monde du travail est incertain et que leurs droits peuvent être bafoués en toute impunité.»

⁵⁹

Cependant, existe-t-il des législations en vigueur qui reconnaissent l'impact psychologique de la modération de contenu ou tout autre emploi confronté à des situations similaires ?

La première instance dans le code de travail français où la santé mentale était prise en compte ou mentionnée est la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 qui a introduit dans le Code du travail l'article L1152-1 sanctionnant le harcèlement moral.

⁵⁸ Méda Dominique, *Le travail. Une valeur en voie de disparition* ? Flammarion, « Champs - Essais », 2021, ISBN : 9782080262516. DOI : 10.3917/flam.meda.2021.01. URL : <https://www.cairn.info/le-travail--9782080262516.htm>

⁵⁹ Ibid

Selon cette loi : « Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel. »

Pour la psychiatre Marie-France Hirigoyen, cette loi était la première victoire pour l'évolution de la santé mentale au travail en France « Le bénéfice essentiel de cette loi a été de reconnaître le rôle pathogène de certaines situations au travail pouvant être à l'origine de troubles psychiques. C'est la première fois qu'il était mentionné "santé mentale" dans le code du travail français. »⁶⁰

En Espagne, une avancée similaire a été réalisée où la souffrance psychologique causée par la modération de contenus est reconnue pour la première fois comme "maladie professionnelle". Cette reconnaissance a eu lieu récemment, en janvier 2024, lorsqu'un juge a considéré le trouble mental d'un modérateur comme un accident de travail.⁶¹ En 2018, Telus International, une sous-traitante canadienne de Meta (Facebook et Instagram), a recruté un Brésilien de 26 ans à Barcelone pour leur département prioritaire. L'équipe chargée de ce département ne modère que les actes de terrorisme, de suicides, d'automutilations et de la torture à vif, entre autres contenus d'une violence extrême.

Mais après huit mois, les séquelles sur son bien-être mental sont devenues évidentes. Hanté par des crises d'anxiété et des perturbations du sommeil, son médecin est intervenu, mettant fin à sa descente dans le désespoir. À la suite d'une longue bataille juridique, les tribunaux ont finalement reconnu ses souffrances comme un accident du travail. Le juge espagnol a attribué sans équivoque sa détresse psychologique à son travail, le qualifiant de «seul, exclusif et indéniable déclencheur» de son calvaire.⁶²

⁶⁰ Ibid

⁶¹ Henry de Laguérie, « Espagne : la souffrance psychologique causée par la modération de contenus reconnue comme "maladie professionnelle" », rtbf actus, 04 Février 2024 (<https://www.rtf.be/article/espagne-la-souffrance-psychologique-causee-par-la-moderation-de-contenus-reconnue-comme-maladie-professionnelle-11320651>).

⁶² Inconnu, « Un juge considère le trouble mental d'un modérateur de contenu comme un accident du travail », Abogacía Española, 24 Janvier 2024 (<https://www.abogacia.es/fr/actualidad/noticias/un-juez-reconoce-como-accidente-laboral-el-trastorno-mental-de-un-moderador-de-contenidos/>)

La santé mentale au travail demeure une préoccupation souvent négligée à l'échelle mondiale. Bien que certains pays aient adopté des politiques et des programmes visant à promouvoir le bien-être psychologique des employés, de nombreuses nations n'accordent toujours pas une attention suffisante à ce problème crucial.

Les premières observations liant la santé mentale des travailleurs à leur productivité remontent à 1915, révélant que le bien-être psychologique des employés influençait directement leur efficacité. Cependant, il a fallu attendre les années 1970 pour que le Royaume-Uni adopte des législations spécifiques sur la santé mentale au travail. Avec l'adoption du "Health and Safety at Work Act 1974", des obligations claires ont été établies pour les employeurs afin de protéger non seulement la santé physique, mais aussi le bien-être mental de leurs employés.

En Tunisie, lieu de notre enquête, une victoire ou reconnaissance telle que celle du modérateur de contenu espagnol semble très lointaine.

En effet en Tunisie, « il n'y a pas de dispositions claires et directes qui traitent de la santé mentale des collaborateurs» a indiqué Aslan Berjeb, avocat d'affaires « Les questions de la santé mentale sont régies par des dispositions généralistes, ne tenant pas compte des spécificités des troubles mentaux», a-t-il ajouté.⁶³

La dernière révision du Code du travail, établi en 1966, date de 1994. Cela signifie qu'il n'a pas été mis à jour depuis trente ans, ce qui représente un retard significatif par rapport aux évolutions et aux modernisations réalisées dans d'autres pays.

Par ailleurs, en Tunisie, la stigmatisation socio-culturelle autour des problèmes de santé mentale est un obstacle majeur à la reconnaissance de troubles mentaux. Cette stigmatisation est profondément enracinée dans les croyances et les attitudes sociales, ce qui conduit de nombreuses personnes à éviter ou à fuir les soins psychiatriques. Tout d'abord, il y a une forte pression sociale pour ne pas reconnaître ouvertement les problèmes de santé mentale. Dans de nombreuses communautés tunisiennes, il existe une perception selon laquelle les troubles mentaux sont honteux ou le résultat de faiblesses personnelles. En conséquence, les individus peuvent

⁶³ Sahar Mechri, « Santé mentale : le trou noir du Code du Travail »,managers.tn, 07 octobre 2020 (<https://managers.tn/2020/10/05/sante-mentale-le-trou-noir-du-code-du-travail/>).

craindre d'être jugés ou rejetés s'ils recherchent de l'aide pour leurs problèmes de santé mentale.⁶⁴

Cela est illustré par l'entretien d'Amel concernant les professionnels de santé mentale mis à disposition par l'entreprise. « (Les psychologues du wellness) personne ne va les voir [...] En Tunisie, on prend pas vraiment au sérieux les soucis de santé mentale. On se dit souvent que c'est pas si grave, que ça va passer tout seul. Mais quand tu te retrouves dans une situation où tu peux pas dormir une nuit et où même la bouffe te fait plus envie, alors que tout semble normal en apparence, tu te demandes ce qui cloche vraiment. Tu comprends pas pourquoi tu te sens comme ça. Et le pire, c'est quand tu en parles, genre de tes crises d'angoisse ou de ton anxiété, et que les gens te regardent avec des gros yeux en disant "Sérieux ? Mais pourquoi tu paniques ? Y a rien là ! Tout est dans ta tête !" [...] C'est ça, c'est comme ça dans notre culture.»

Dans l'état des lieux actuels, multiples études et témoignages appuient le fait que l'exposition des modérateurs de contenu à des contenus sensibles pourrait être un stress assez significatif pour qu'ils soient à risque de développer des maladies mentales. A titre d'exemple, une étude de 2019 menée par des scientifiques employés par Google a fourni une confirmation supplémentaire des risques pour la santé mentale liés à la modération de contenu. Les auteurs ont noté « une prise de conscience et une reconnaissance croissantes que, au-delà du simple déplaisir, la visualisation à long terme ou intensive de contenus aussi perturbants peut entraîner des conséquences significatives pour la santé de ceux qui s'engagent dans de telles tâches.»⁶⁵

Cependant, très peu de mesures législatives ont été prises pour réguler leurs conditions de travail ou pour reconnaître leurs droits, malgré les lourdes conséquences sur leur santé mentale.

⁶⁴ MEJDA Cheour, FETEN Ellouze, ANIS Zouari et al., « Histoire de la stigmatisation des malades mentaux en Tunisie », *L'information psychiatrique*, 2007/8 (Volume 83), p. 689-694. DOI : 10.1684/ipe.2007.0242. URL : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2007-8-page-689.htm>

⁶⁵ Karunakaran, Sowmya, et Rashmi Ramakrishan. "Testing Stylistic Interventions to Reduce Emotional Impact of Content Moderation Workers." *Human Computation*, vol. 7, no. 1, 2019. DOI: 10.1609/hcomp.v7i1.5270

2. Les impasses de la sous-traitance: un modèle économique au service des profits, au détriment de l'humain

Les plateformes telles que Facebook et Tiktok dépensent beaucoup d'argent sur le lobbying pour éviter les régulations contraignantes. Les grandes entreprises préfèrent souvent influencer les politiques publiques pour maintenir leur autonomie opérationnelle et minimiser les contraintes légales qui pourraient entraver leur croissance ou leur rentabilité alors qu'elles consacrent peu de ressources à l'amélioration des conditions de travail de leurs modérateurs.

« Pour l'année complète 2020, Facebook a dépensé plus que toute autre grande entreprise de la technologie, avec 19,68 millions de dollars. Elle a augmenté ses dépenses de lobbying de 17,8 % par rapport à 2019 [...] ByteDance, qui s'est enregistrée pour faire du lobbying en 2019 et a dépensé moins de 300 000 dollars cette année-là, a dépensé 2,58 millions de dollars en 2020 pour ses efforts, ce qui représente une augmentation de 855,6 %. Elle a fait pression sur des questions telles qu'un projet de loi visant à interdire TikTok sur les appareils gouvernementaux et la modération de contenu.»⁶⁶

Certes, les données révèlent des investissements massifs dans le lobbying pour façonner les politiques publiques en leur faveur et protéger leurs intérêts commerciaux, mais cette stratégie soulève une interrogation : Pourquoi ces plateformes ne consacrent-elles pas ne serait-ce qu'une fraction des sommes considérables qu'elles investissent dans le lobbying à l'amélioration des conditions de travail de leurs modérateurs chez leurs sous-traitants ? La situation précaire de ces modérateurs pourrait également nuire à leur crédibilité, d'autant plus qu'elles ont été plusieurs fois confrontées à des poursuites judiciaires de la part de ces travailleurs. En concentrant leurs efforts sur l'influence des politiques publiques, ces plateformes semblent négliger leur responsabilité envers ceux qui jouent un rôle essentiel dans leur fonctionnement.

⁶⁶ Lauren Feiner, «Facebook spent more on lobbying than any other Big Tech company in 2020 », cnbc, 22 Janvier 2021 (<https://www.cnbc.com/2021/01/22/facebook-spent-more-on-lobbying-than-any-other-big-tech-company-in-2020.html>).

Le défaut d'investissement dans les modérateurs peut induire des conséquences défavorables pour les entreprises, étant donné qu'un environnement professionnel marqué par la souffrance mentale ne mène pas à des résultats satisfaisants. Les retombées de cette situation sont significatives tant pour les individus que pour les entreprises, se manifestant par une augmentation notable de l'absentéisme et du taux de turn-over. De ce fait, il est évident que ce modèle n'est pas viable à long terme.

Pour optimiser leur efficacité et réduire leurs coûts, des entreprises telles que TikTok et Facebook ont choisi d'externaliser la modération de contenu vers des structures tierces telles que les centres d'appels. Cette stratégie répond non seulement à un choix financier, mais également à un impératif de simplification de leurs processus. L'attrait pour les centres d'appels externalisés réside en partie dans l'infrastructure préexistante de ces établissements, situés souvent dans des pays où les coûts de main-d'œuvre sont bas. Les entreprises bénéficient ainsi de l'expertise et de la flexibilité offertes par ces modèles de sous-traitance. Ces centres fournissent une structure organisationnelle robuste permettant de gérer efficacement les interactions avec les clients à grande échelle.

Au cœur de la stratégie opérationnelle des centres d'appels se trouvent des processus rigoureusement définis, englobant le recrutement spécialisé, la formation des agents, l'évaluation des performances et la fixation d'objectifs. Ces processus visent à garantir une qualité de service constante et une réponse rapide aux demandes des clients. Les stratégies de contrôle et d'évaluation individuelles des performances incluant des évaluations régulières permettent de mesurer les compétences des agents. Les objectifs spécifiques sont établis pour chaque agent, détaillant les attentes en termes de performance et de résultats.

Cependant, ce système, avec ses objectifs précis et souvent très stricts, peut avoir un effet profondément déshumanisant pour les salariés. La pression constante pour atteindre des quotas élevés et des métriques de performance spécifiques peut réduire les agents à de simples chiffres dans une feuille de calcul. Les agents peuvent se sentir piégés dans une routine, où l'accent est mis sur la productivité et l'efficacité plus que sur leur bien-être ou leur développement personnel. La surveillance

continue et les évaluations rigoureuses renforcent ce sentiment d'être constamment sous pression, ce qui peut mener à un stress chronique et à une détérioration de la satisfaction au travail.

La psychologue Marie-France Hirigoyen appuie cette conclusion dans son article sur la souffrance au travail : « Dans un certain nombre de grandes entreprises, le management s'est déshumanisé. On suit des procédures codifiées, on évalue avec des grilles très sophistiquées et on oublie les personnes. La communication est remplacée par toute une série d'instruments vécus souvent par les salariés comme des instruments de contrôles, tels que les évaluations individuelles des performances, la qualité totale, les contrats d'objectifs. Les salariés se plaignent d'un manque de communication et d'échange.»⁶⁷

Un point curieux à propos de la modération de contenu dans les centres d'appels réside dans le fait qu'elle ne nécessite pas d'appels téléphoniques. Alors, pourquoi trouve-t-on cette activité au sein de ces centres ?

Un centre d'appel se définit comme « Un ensemble de ressources (typiquement du personnel, des ordinateurs et des équipements de télécommunication), permettant la fourniture de services via le téléphone.»⁶⁸

La version moderne d'un centre d'appel est maintenant appelée "Contact center" ou centre de contact, qui est un « centre d'appel dans lequel le service téléphonique traditionnel est enrichi par des canaux de contact client multimédias supplémentaires, couramment VRU (unité de réponse vocal), e-mail, fax, Internet ou chat.»

Bien que traditionnellement orientés vers les appels téléphoniques, les centres d'appels ont élargi leur offre pour inclure une gamme variée de services, dépassant ainsi le simple support téléphonique. Ils se sont adaptés à l'évolution technologique en intégrant des opérations comme l'annotation de données réalisée par des humains, tel que le travail des modérateurs de contenu.

⁶⁷ HIRIGOYEN Marie-France, « La souffrance au travail et les pathologies émergentes », op.cit., p. 60

⁶⁸ Koole, G. et A. Mandelbaum. "Queueing Models of Call Centers: An Introduction." *Annals of Operations Research*, vol. 113, pp. 41–59, 2002. DOI: [10.1023/A:1020949626017](https://doi.org/10.1023/A:1020949626017).

« Il y a une augmentation significative de l'échelle et de l'étendue des opérations des centres d'appel. Les centres d'appel d'aujourd'hui sont sollicités pour effectuer de plus en plus de tâches non traditionnelles avec les mêmes allocations de ressources.»⁶⁹

L'entreprise Connexis à laquelle on s'est intéressé dans le cadre de notre recherche, ne définit pas comme un centre d'appel mais comme un "leader mondial de la technologie et des services". A travers cette terminologie, Connexis cherche à mettre en avant son expertise et son implication dans des domaines plus vastes et sophistiqués que le simple service client. Elle propose une gamme étendue d'opérations comme la création de parcours client, le support technique mais aussi la modération de contenu.

Bien que les services proposés par Connexis varient, les témoignages des employés indiquent que le modèle de contrôle de la qualité et de la quantité du travail demeure le même, tant pour les appels téléphoniques après-vente de Cdiscount que pour la modération de contenu chez TikTok. Cependant, l'épuisement professionnel imminent des employés de l'opération TikTok, comparé à d'autres opérations, suggère que ce modèle n'est pas adapté à la tâche spécifique de la modération de contenu.

Amel, ancienne employée de l'opération d'appels téléphoniques avant son transfert à la modération de contenu, a témoigné que l'interaction humaine durant les appels rendait cette tâche moins éprouvante sur le plan émotionnel. En revanche, la modération de contenu exige de rester assis toute la journée sans parler, à effectuer des tâches répétitives et à regarder du contenu sensible, ce qui est beaucoup plus difficile à supporter émotionnellement.

La tâche éprouvante de modération, associée à une pression constante pour respecter des objectifs de performance stricts, créent un environnement propice à la détérioration de la santé mentale des employés. Il semble donc pertinent d'examiner les modèles de gestion des employés dans ce domaine, afin de mieux comprendre leur impact sur le bien-être des employés

⁶⁹ Jack, E.P., Bedics, T.A. et McCary, C.E. Operational challenges in the call center industry: a case study and resource-based framework. *Managing Service Quality: An International Journal*. 2006, vol. 16, no. 5, p. 477-500. DOI: [10.1108/09604520610686142](https://doi.org/10.1108/09604520610686142).

3. La fin de la souffrance des modérateurs, l'avenir de la modération de contenu

a. Le Futur de la modération : Vers un remplacement des humains ?

Le remplacement complet des modérateurs humains par des robots ou des systèmes d'intelligence artificielle (IA) reste un sujet complexe et nuancé. Actuellement, les robots ne peuvent pas complètement remplacer les modérateurs humains pour plusieurs raisons importantes.

Les IA ont encore des difficultés à comprendre le contexte complexe et nuancé de certains contenus. Par exemple, l'ironie, le sarcasme, ou les références culturelles peuvent facilement échapper aux algorithmes, nécessitant une intervention humaine pour une évaluation précise. Les modérateurs humains peuvent saisir les subtilités émotionnelles et empathiques d'une situation, ce qui est essentiel pour traiter par exemple les cas de cyberharcèlement.

Dans un podcast de The Verge, un média spécialisé, la professeure Sarah T. Roberts affirme également que bien que l'IA puisse apporter son aide, elle ne pourra jamais acquérir les compétences humaines essentielles: « Au mieux, nous aurons et continuerons d'avoir un hybride humain/machine.»

Ainsi, les IA doivent être continuellement formées et mises à jour pour répondre aux nouvelles tendances et menaces en ligne. Les humains peuvent s'adapter plus rapidement aux nouveaux types de contenu nuisible ou aux changements dans les normes sociétales. Ces travailleurs jouent un rôle crucial dans l'entraînement des systèmes d'IA, en fournissant des données annotées qui permettent aux algorithmes de s'améliorer.

Antonio Casilli appuie l'importance immuable de l'intervention humaine dans le processus de l'apprentissage des IA « Bien que les concepteurs d'intelligence artificielles aient à leurs disposition plusieurs sources de données de qualité, les plus fiables sont encore les masses d'informations structurées et qualifiées par les usagers d'applications et de plateformes sociales ou annotées par des foules de micro-travailleurs.»⁷⁰

⁷⁰ CASILLI Antonio, En attendant les robots,op.cit.,p. 9

Il est essentiel de se rappeler que l'intelligence humaine, ainsi que la culture, les connotations, et les formes d'expression sur les réseaux sociaux, évoluent constamment. Antonio Casilli conclut que, même si les processus d'intelligence artificielle deviennent plus rapides, étendus et précis, ils resteront toujours en retard par rapport aux facultés cognitives humaines. À chaque instant, alors que l'IA tente de rattraper l'intelligence humaine, celle-ci évolue, créant une distance qui ne pourra jamais être complètement comblée. En effet, l'intelligence humaine, que l'on cherche à reproduire, n'est ni fixe ni uniforme. Elle se transforme et s'adapte à de nouvelles pratiques, nécessitant des mises à jour perpétuelles que seuls des humains peuvent effectuer, maintenant et à l'avenir.

Ainsi ceci nous amène à penser que bien que les IA deviennent de plus en plus sophistiquées, il est improbable qu'elles puissent complètement remplacer les humains dans un avenir proche.

A. Casilli illustre ce rapport comme un serpent qui se mord la queue « Si l'IA fournit à l'informatique une destinée manifeste, c'est celle d'être irrémédiablement articulée au digital labor. Le serpent se mord la queue: plus le machine learning est appliqué à l'automation du travail humain, plus il a besoin de travail humain.»

Le remplacement des modérateurs de contenu par l'IA avait été mis auparavant au devant comme étant la solution ultime à tous les problèmes de la modération de contenu; Mark Zuckerberg CEO de Facebook parut en audition devant le sénat américain en 2018 avait mentionné l'IA plus de 30 fois comme réponse.⁷¹

Mais la réalité est que ce remplacement n'est clairement pas un projet tangible dans un avenir proche, comme insinué ultérieurement par les responsables de ces plateformes. Le fait que le métier de modérateur de contenu semble devoir perdurer bien plus longtemps que prévu devrait inciter les entreprises concernées à s'intéresser plus sérieusement aux conditions de travail de ces travailleurs.

⁷¹ James Vincent, « AI won't relieve the misery of Facebook's human moderators », The Verge, 27 février 2019 (<https://www.theverge.com/2019/2/27/18242724/facebook-moderation-ai-artificial-intelligence-platforms>).

Avec des initiatives comme l'amélioration de la technologie et la mise en place de meilleures pratiques de gestion des ressources humaines, certaines difficultés auxquelles font face ces travailleurs peuvent être atténuées en réduisant les heures de travail excessives par exemple ou en fournissant un soutien psychologique réel et en offrant des salaires plus équitables.

b. La Réglementation des Conditions de Travail

Les modérateurs de contenu, confrontés à des objectifs démesurés et à des problèmes psychologiques liés à l'exposition à des contenus sensibles, rappellent plusieurs situations historiques similaires où des métiers ont émergé sous des conditions difficiles.

A titre d'exemple, les travailleurs du secteur textile dans les sweatshops modernes ont vu leur conditions de travail s'améliorer après les efforts des ONG, et des campagnes de sensibilisation des consommateurs.

Selon une étude de l'Université Tufts⁷², le programme Better Work, créé en 2007 par l'OIT et la SFI, a joué un rôle crucial dans l'amélioration des conditions de travail dans l'industrie textile. Les usines participant au programme ont abandonné des pratiques abusives telles que les longues journées de travail, les salaires extrêmement bas, les menaces de renvoi, et l'utilisation abusive des contrats à l'essai. Aussi, les grandes marques sont de plus en plus tenues responsables des conditions dans leurs chaînes d'approvisionnement, conduisant à des améliorations progressives mais significatives.

Les travailleurs ont vu une hausse de leur salaire hebdomadaire net, avec une diminution des heures supplémentaires excessives et des salaires insuffisants. Des progrès significatifs ont été observés dans la réduction de l'écart salarial entre hommes et femmes, notamment en Haïti, au Nicaragua et au Vietnam, où les services de conseil de Better Work ont été particulièrement efficaces.

⁷² ONU, « Un programme de l'OIT a amélioré les conditions de travail dans l'industrie textile, selon une étude », ONU info, 26 septembre 2016 (<https://news.un.org/fr/story/2016/09/344502>).

Le programme a également réduit les pratiques coercitives et limité le harcèlement et les violences verbales. En Jordanie, les déclarations de harcèlement sexuel ont diminué de 18%, et la peur au travail a nettement reculé.

Le rapport de l'Université Tufts conclut que ces améliorations des conditions de travail ne nuisent pas à la performance des entreprises. Au contraire, il y a un lien direct entre de meilleures conditions de travail et des profits accrus, avec une augmentation des profits bruts de 25% après quatre ans de participation au programme au Vietnam.

Better Work est actuellement opérationnel dans sept pays et touche 1.300 usines employant plus de 1,6 million de travailleurs, démontrant qu'il est possible d'améliorer les conditions de travail tout en augmentant la compétitivité des entreprises.

Aussi, les téléopérateurs et agents de centres d'appels ont vu leurs conditions de travail s'améliorer grâce à des régulations sur le temps de travail, les pauses obligatoires, et la protection contre le harcèlement au travail. Ces mesures ont permis de réduire le stress intense des interactions avec des clients difficiles et le sentiment d'aliénation, contribuant à un environnement de travail plus sain.

En Tunisie, certains téléopérateurs ont dû s'insurger à plusieurs reprises pour pouvoir bénéficier de certains droits basiques: un salaire équitable et le droit au mouvement syndical.⁷³ En avril 2013, les salariés du centre d'appel français Téléperformance qui emploie près de 6000 personnes en Tunisie, ont remporté une victoire significative après cinquante jours d'occupation des locaux, plusieurs jours de grève, et des grèves de la faim pour certains. À l'issue d'une réunion dans le local de l'Union générale des Travailleurs Tunisiens (UGTT), un accord a été signé avec Téléperformance, garantissant des augmentations annuelles à l'ancienneté pour tous les salariés pendant treize ans, la réintégration de quinze salariés licenciés, et une réévaluation des licenciements disciplinaires de trois agents de maîtrise.⁷⁴

⁷³ La Confédération nationale du travail, «Forum social mondial de Tunis : Un rassemblement de soutien aux grévistes de Téléperformance !» (<https://fedeptt.cnt-f.org/spip.php?article184>).

⁷⁴ La Confédération nationale du travail, «Téléperformance Tunisie : victoire des salariés !» (<https://fedeptt.cnt-f.org/spip.php?article193>).

Un soutien notable a été manifesté lors du Forum social mondial de Tunis le 26 mars 2013, où environ 200 personnes, y compris des militant-e-s de la CGT, de la CNT et des représentants d'organisations internationales, se sont rassemblées pour soutenir les grévistes de Téléperformance

De tels exemples montrent comment la supervision gouvernementale et la réglementation éthique ont joué un rôle crucial dans l'amélioration des conditions de travail dans des secteurs émergents et souvent invisibles, en imposant des normes et des protections qui ont conduit à des environnements de travail plus sûrs, plus équitables et plus humains.

c. Un appel de fin à la sous-traitance

L'externalisation est devenue une pratique courante dans la mondialisation de l'économie. On peut observer cette tendance à travers divers exemples tels que les centres d'assistance client aux Philippines, les usines de fabrication d'appareils numériques en Chine, et les usines de confection de vêtements au Bangladesh. Bien que l'externalisation ne soit pas nécessairement néfaste en soi, il est crucial que les travailleurs bénéficient de salaires équitables et d'un traitement humain. Une préoccupation majeure associée à l'externalisation, quel que soit le secteur concerné, est de déterminer si elle entraîne l'exploitation des travailleurs. Par ailleurs, dans le domaine des médias sociaux, des interrogations subsistent quant à l'impact de l'externalisation sur la performance optimale des fonctions de modération.

Cette pratique soulève également plusieurs questions éthiques et pratiques. Les avantages, tels que la réduction des coûts, la flexibilité de la main-d'œuvre et la large couverture linguistique et culturelle, sont incontestables. Cependant, ces bénéfices sont contrebalancés par plusieurs inconvénients significatifs.

Repenser l'approche de la sous-traitance de la modération de contenu est une question soulevée par certains, notamment le professeur Paul M.Barrett, à l'université de droit de New York dans son article: "Qui modère les géants des réseaux sociaux ? Un appel à la fin de l'externalisation."

Comme une des recommandations pour améliorer les conditions des modérateurs de contenu, il préconise que les modérateurs soient comme des employés à part entière

des plateformes pour lesquelles ils travaillent de manière indirecte. Chacune de ces entreprises devrait progressivement intégrer, avec des salaires et des avantages sociaux appropriés, une équipe de modérateurs de contenu issus du corps existant de travailleurs externalisés. Cette transition nécessitera un investissement significatif de la part de Facebook et d'autres sociétés de médias sociaux, reflétant ainsi le véritable coût de faire des affaires de manière responsable en tant que plateforme de médias sociaux mondiale. Bien que la localisation géographique des modérateurs puisse varier, il est recommandé qu'ils soient directement supervisés, rémunérés et bénéficient du bien-être général assuré par le siège social de l'entreprise, afin de garantir une modération efficace du contenu tout en respectant les droits et le bien-être des modérateurs.

Dans son article, Paul M. Barrett préconise d'autres recommandations telles que doubler le nombre de modérateurs pour améliorer la qualité de la révision du contenu, recruter un superviseur de contenu, élargir davantage la modération dans les pays à risque en Asie, en Afrique et ailleurs, fournir à tous les modérateurs des soins médicaux de qualité supérieure sur site et soutenir la recherche sur les risques pour la santé liés à la modération de contenu.

De telles recommandations devraient être étudiées et mises en œuvre par Meta et TikTok, compte tenu de l'importance cruciale de la fonction de modération de contenu dans leurs plateformes respectives.

En conclusion, il apparaît que les modérateurs sont délaissés par de nombreux acteurs, allant des médias aux donneurs d'ordre qui les exploitent, en passant par leurs employeurs directs et les gouvernements qui ne parviennent pas à les protéger, ainsi que par les utilisateurs qui ignorent souvent leur existence. On pourrait penser que ces travailleurs, en formant l'intelligence artificielle destinée à les remplacer, travaillent à leur propre disparition, suggérant ainsi que leur occupation, tout comme leurs souffrances, est temporaire et ne mérite pas une amélioration. Cependant, il a été démontré que le besoin de leur travail persistera toujours. Par conséquent, il est essentiel de reconnaître leur contribution en tant que travailleurs produisant un travail de valeur, et d'œuvrer pour l'amélioration de leurs conditions de travail.

Conclusion

Dans un premier temps, notre mémoire s'est attelé à dresser un état des lieux du travail du clic et de la modération de contenu, tout en explorant le contexte technique et historique de cette pratique ainsi que ses différentes formes. Nous avons ensuite exposé notre choix d'investigation, mettant en lumière l'importance de la modération de contenu comme enjeu majeur des plateformes de médias sociaux. Cette première partie a été essentielle pour poser les bases de notre analyse et comprendre les défis auxquels sont confrontés les modérateurs de contenu dans leur quotidien professionnel.

Nous avons ensuite plongé dans l'étude des conditions de travail des modérateurs de contenu, en mettant en lumière le cas de Connexis, une société sous-traitante de TikTok basée en Tunisie. À travers des témoignages des travailleurs de Connexis ainsi que des témoignages anonymes collectés sur la plateforme Reddit, nous avons dévoilé les difficultés rencontrées par ces travailleurs, notamment un stress et une pression considérables liés aux objectifs imposés, des rémunérations peu élevées et des risques pour leur santé mentale face à l'exposition à des contenus sensibles. Cette exploration a permis de mettre en évidence l'impact profond des conditions de travail sur la santé et le bien-être des modérateurs de contenu et l'urgence d'une réforme dans ce domaine.

Par ailleurs, nous avons examiné le rôle de l'intelligence artificielle dans la modération de contenu et ses implications potentielles sur l'avenir de cette profession. Alors que certains prédisent une automatisation croissante des tâches de modération, notre étude met en avant les limites actuelles de l'intelligence artificielle et le besoin persistant de l'intervention humaine pour des décisions nuancées.

Enfin, nous avons abordé la question de la sous-traitance et ses enjeux, mettant en lumière les implications sociales et économiques de cette pratique pour les modérateurs de contenu. Nous avons mis en avant la responsabilité des entreprises donneuses d'ordre dans l'amélioration des conditions de travail de leurs sous-traitants, ainsi que la nécessité d'une réglementation accrue pour protéger les droits des travailleurs du clic.

Notre travail pourrait enrichir les recherches existantes en offrant de nouveaux témoignages approfondis d'un terrain précis. Il représente également une étude des événements récents en cours, offrant ainsi une perspective actualisée sur la situation.

En conclusion, il est clair que l'activité de modération de contenu reste cruciale et ne sera pas aisément remplaçable par l'intelligence artificielle à court terme. Ainsi, il est impératif que les entreprises telles que Facebook et TikTok accordent une attention sérieuse à cette problématique. Reconnaître la contribution des modérateurs en tant que travailleurs essentiels et œuvrer pour l'amélioration de leurs conditions de travail sont des étapes indispensables pour garantir un environnement sain et éthique sur les réseaux sociaux.

Bibliographies

Psychologie :

- Casey Newton, « Facebook will pay \$52 million in settlement with moderators who developed PTSD on the job » The Verge, 12 May 2020
<https://www.theverge.com/2020/5/12/21255870/facebook-content-moderator-settlement-scola-ptsd-mental-health>
- Henry de Laguérie, « Espagne : la souffrance psychologique causée par la modération de contenus reconnue comme "maladie professionnelle" », rtbf actus, 04 Février 2024
<https://www.rtf.be/article/espagne-la-souffrance-psychologique-causee-par-la-mode-ration-de-contenus-reconnue-comme-maladie-professionnelle-11320651>.
- Salman, Scarlett. "Fortune d'une catégorie : la souffrance au travail chez les médecins du travail." Santé, travail, développement, no. 39, 2012, pp. 31-47. DOI: 10.4000/sdt.17885
- HIRIGOYEN Marie-France, « La souffrance au travail et les pathologies émergentes », L'information psychiatrique, 2008/9 (Volume 84), p. 821-826. DOI : 10.1684/ipe.2008.0397. URL : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-821.htm>
- Benjelloun R, Otheman Y. Psychological distress in a social media content moderator: A case report. Arch Psychiatr Ment Health. 2020; 4: 073-075.
- MEJDA Cheour, FETEN Ellouze, ANIS Zouari et al., « Histoire de la stigmatisation des malades mentaux en Tunisie », L'information psychiatrique, 2007/8 (Volume 83), p. 689-694. DOI : 10.1684/ipe.2007.0242. URL : <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2007-8-page-689.htm>
- Karunakaran, Sowmya, et Rashmi Ramakrishan. "Testing Stylistic Interventions to Reduce Emotional Impact of Content Moderation Workers." Human Computation, vol. 7, no. 1, 2019. DOI: 10.1609/hcomp.v7i1.5270

Juridique / politique

- Sahar Mechri, « Santé mentale : le trou noir du Code du Travail »,managers.tn, 07 octobre 2020
<https://managers.tn/2020/10/05/sante-mentale-le-trou-noir-du-code-du-travail/>.
- Baret, Paul M. "Who Moderates the Social Media Giants? A Call to End Outsourcing." NYU Stern, New York, June 2020.
<https://www.stern.nyu.edu/experience-stern/faculty-research/who-moderates-social-media-giants-call-end-outsourcing>

- Inconnu, « Un juge considère le trouble mental d'un modérateur de contenu comme un accident du travail », Abogacía Española, 24 Janvier 2024
(<https://www.abogacia.es/fr/actualidad/noticias/un-juez-reconoce-como-accidente-lab-oral-el-trastorno-mental-de-un-moderador-de-contenidos/>)
- Olivier Pinaud «Teleperformance paie cash sa mauvaise réputation sociale en Colombie» Le monde, 11 novembre 2022
https://www.lemonde.fr/economie/article/2022/11/11/teleperformance-paie-cash-sa-mauvaise-reputation-sociale-en-colombie_6149470_3234.html
- Victoria Beurnez avec AFP, « KENYA: APRÈS UN ÉCHEC DE MÉDIATION, DES MODÉRATEURS REPRENENT LEUR ACTION EN JUSTICE CONTRE META » bfmtv, 16 octobre 2023
- Zoë Schiffer, « Facebook content moderators call for company to put an end to overly restrictive NDAs », The verge, 22 Juillet 2021
(<https://www.theverge.com/2021/7/22/22587757/facebook-content-moderators-ireland-end-restrictive-ndas>).
- MARK SCOTT AND LAURA KAYALI, «What happened when humans stopped managing social media content» Politico, 21 Octobre 2020
<https://www.politico.eu/article/facebook-content-moderation-automation/>
- ONU, « Un programme de l'OIT a amélioré les conditions de travail dans l'industrie textile, selon une étude »,ONU info, 26 septembre 2016
(<https://news.un.org/fr/story/2016/09/344502>).
- La Confédération nationale du travail, «Forum social mondial de Tunis : Un rassemblement de soutien aux grévistes de Téléperformance !»
(<https://fedeppt.cnt-f.org/spip.php?article184>).
- La Confédération nationale du travail, «Téléperformance Tunisie : victoire des salariés !» (<https://fedeppt.cnt-f.org/spip.php?article193>).
- Lauren Feiner, «Facebook spent more on lobbying than any other Big Tech company in 2020 », cnbc, 22 Janvier 2021
(<https://www.cnbc.com/2021/01/22/facebook-spent-more-on-lobbying-than-any-other-big-tech-company-in-2020.html>)

Sciences humaines et sociales / Communication

- ROBERTS Sarah T. Derrière les écrans, les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux. Paris: La Découverte, 2020. p.46
- CASILLI Antonio, En attendant les robots. Enquête sur le travail du clic. Le Seuil, « La Couleur des idées », 2019, ISBN : 9782021401882. URL :
https://www.cairn.info/en-attendant-les-robots-enquete-sur-le-travail-du-clic_9782021401882.htm

- Jan M. Padios, *A Nation on the Line: Call centers as Postcolonial Predicaments in the Philippines*, Duke University Press, Durham, N.C., 2018
- Gillespie, Tarleton. *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. New Haven : Yale University Press, 2018.
- CASILLI Antonio, « Préface », dans : , *Derrière les écrans. Les nettoyeurs du Web à l'ombre des réseaux sociaux*, sous la direction de ROBERTS Sarah T. Paris, La Découverte, « Sciences humaines », 2020, p. 9-18. URL : <https://www.cairn.info/derriere-les-ecrans--9782348064814-page-9.htm>
- Antonio A. Casilli, Paola Tubaro. *Travail du clic, travail sans qualité ?*. Catherine Courtet, Mireille Besson, Françoise Lavocat, François Lecercle. *Contes, mondes et récits*, CNRS Editions, pp.245-260, 2023, 978-2-271-14939-8. fihal-04333169
- DIMITROVA Svetlana, Dominique Cardon, Antonio A. Casilli, « Qu'est-ce que le digital labor ? ». Bry-sur-Marne, Ina, coll. Études et controverses, 2015, 101 pages », *Questions de communication*, 2016/2 (n° 30), p. 407-409. DOI : 10.4000/questionsdecommunication.10888. URL : <https://www.cairn.info/revue-questions-de-communication-2016-2-page-407.htm>
- POULAIN Henri, « Les damnés de l'économie digitale, une réalité inavouable », *Le journal de l'école de Paris du management*, 2020/6 (N° 146), p. 15-22. DOI : 10.3917/jepam.146.0015. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-journal-de-l-ecole-de-paris-du-management-2020-6-page-15.htm>
- Méda Dominique, *Le travail. Une valeur en voie de disparition ?* Flammarion, « Champs - Essais », 2021, ISBN : 9782080262516. DOI : 10.3917/flam.meda.2021.01. URL : <https://www.cairn.info/le-travail--9782080262516.htm>
- Claude Didry. *Autour d'Antonio Casilli En attendant les Robots*. Journée "En attendant les Robots" organisée par la MSH Paris-Saclay, <https://msh-paris-saclay.fr/event/journee-etudes-casilli-msh/>, Jan 2020, Paris, France. fihalshs-02970847f
- Parks, L. (2019). *Dirty Data: Content Moderation, Regulatory Outsourcing, and The Cleaners*. *Film Quarterly*, 73(1), 11–18. <https://doi.org/10.1525/fq.2019.73.1.11>
- Omelas est une ville fictive décrite dans la nouvelle philosophique intitulée "Ceux qui partent d'Omelas" (*The Ones Who Walk Away from Omelas*) écrite par l'auteure de science-fiction américaine Ursula K. Le Guin.
- Howard Rheingold, *The Virtual Community : Homesteading on the Electronic Frontier*, 1993, en open edition sur <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>

Témoignages

- Casey Newton « THE TRAUMA FLOOR The secret lives of Facebook moderators in America », The Verge, 25 février 2019.
(<https://www.theverge.com/2019/2/25/18229714/cognizant-facebook-content-moderator-interviews-trauma-working-conditions-arizona>)
- Un modérateur de TikTok anonyme « Blowing the Whistle on TikTok Content Moderation », TWC newsletter, 22 mars 2023 (<https://news.techworkerscoalition.org/2023/03/22/issue-3/>)
- Michael Nunez, «Former Facebook Workers: We Routinely Suppressed Conservative News» Gizmodo, 9 mai 2016
(<https://gizmodo.com/former-facebook-workers-we-routinely-suppressed-conservative-news-1775461006>)
- James Vincent, « AI won't relieve the misery of Facebook's human moderators », The Verge, 27 février 2019
(<https://www.theverge.com/2019/2/27/18242724/facebook-moderation-ai-artificial-intelligence-platforms>).
- Radiant-Sentence6268, 2024, r/Morocco, « Are content moderators for TikTok in Morocco exposed to gory videos and excessive violence? »
(https://www.reddit.com/r/Morocco/comments/1b3qjmr/are_content_moderators_for_tiktok_in_morocco/)
- sartofialfox, 2022, r/technology, « Are content moderators for TikTok in Morocco exposed to gory videos and excessive violence? Moderator Who Watched Hours of Traumatic Videos Sues TikTok for Failing to Protect Her Mental Health »
(https://www.reddit.com/r/technology/comments/rplbb4/moderator_who_watched_hours_of_traumatic_videos/)
- u/tjaylea, r/nosleep, 2020 « I used to work as a social media moderator. These are the things you don't hear about. »
(https://www.reddit.com/r/nosleep/comments/oxqu6z/i_used_to_work_as_a_social_media_moderator_these/)
- u/chriihs (2021). I am a Facebook/Instagram content moderator AMA, Reddit.
(https://www.reddit.com/r/AMA/comments/ktf8td/i_am_a_facebookinstagram_content_moderator_ama/)

Affaires / économie

- Jack, E.P., Bedics, T.A. et McCary, C.E. Operational challenges in the call center industry: a case study and resource-based framework. *Managing Service Quality: An*

International Journal. 2006, vol. 16, no. 5, p. 477-500. DOI:
[10.1108/09604520610686142](https://doi.org/10.1108/09604520610686142).

- Max Read, « Who Pays for Silicon Valley’s Hidden Costs? »,Intelligencer, 28 février 2019
(<https://nymag.com/intelligencer/2019/02/the-shadow-workforce-of-facebooks-content-moderation.html>).
- Scott Nover, «Facebook Labeled 50 Million Pieces of Covid-19 Misinformation in April» Adweek, 12 may 2020
<https://www.adweek.com/brand-marketing/facebook-removed-50-million-pieces-of-covid-19-misinformation-in-april/>
- Simon Kemp, « DIGITAL 2024: GLOBAL OVERVIEW REPORT » , DataReportal – Global Digital Insights, 31 janvier 2024 (
<https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>)
- Meriem KHDIMALLAH, «Grand-Tunis : 2.466 DT par mois pour une vie digne», La presse de Tunisie, 26 mars 2021
(<https://lapresse.tn/2021/03/26/grand-tunis-2-466-dt-par-mois-pour-une-vie-digne/>)
- Tiktok, page de transparence, “Notre approche de la modération de contenu”
<https://www.tiktok.com/transparency/fr-fr/content-moderation/>
- Meta, “Comment Meta applique ses politiques”
<https://transparency.meta.com/fr-fr/enforcement/>
- Meta, ,Transparency Center, «Les personnes qui se cachent derrière les équipes d’examineurs de Meta»
<https://transparency.meta.com/fr-fr/enforcement/detecting-violations/people-behind-our-review-teams/>
- Koole, G. et A. Mandelbaum. "Queueing Models of Call Centers: An Introduction." Annals of Operations Research, vol. 113, pp. 41–59, 2002. DOI:
[10.1023/A:1020949626017](https://doi.org/10.1023/A:1020949626017).
- Elizabeth Dwoskin and Nitasha Tiku, «Facebook Sent Home Thousands of Human Moderators Due to the Coronavirus. Now the Algorithms Are in Charge» The Washington Post, 23 Mars 2020
<https://www.washingtonpost.com/technology/2020/03/23/facebook-moderators-coronavirus/>

Informatique :

- LLANSÓ, Emma; VAN HOBOKEN, Joris; LEERSEN, Paddy, et al. "Artificial Intelligence, Content Moderation, and Freedom of Expression." 2020.
- Cambridge Consultants, Ofcom “Artificial Intelligence: an imperfect but indispensable tool for moderation." 2019.

Annexes

Annexe A: Entretien avec Amel modératrice de Tiktok chez Connexis

Il s'agit d'une retranscription sociologique complète de l'entretien individuel entre Rim et Amel.

Date : Vendredi 1er Mars 2024

Durée : 1 h 03 min

Entretien semi directif par Messenger : Amel étant en Tunisie on a conduit l'entretien en ligne sur messenger l'outil qu'on utilise le plus souvent pour échanger

Lieu : Amel est chez elle

Profil : Amel jeune femme âgée de 26 ans. Travaille en tant que modératrice Tiktok depuis Janvier 2023.

Informations supplémentaires : Amel et moi sommes amies depuis neuf ans. Notre proximité lui a permis de me faire confiance et de parler de sa situation en détail.

«

- **Donc au début je vais te poser des questions assez générales à propos de toi. Pour commencer est-ce que tu peux me parler de ta situation familiale ? Je vais faire comme si je ne te connaissais pas pour ces questions là- alors avec qui tu vis etcetera ?**
- Alors je vis avec ma coloc. (rire) Attends tu as commencé à enregistrer? Répète s'il te plait (rire) Je suis pas prête.
- **T'inquiète y'a que moi qui va entendre l'enregistrement puis je vais le traduire.**
- (Rire) Oui tu disais ?
- **Ok alors deuxième question, comment as-tu trouvé ce travail de modération TikTok ?**
- A cause de toi !
- **(Rire) Oui mais comment l'as-tu connu ? C'est pas grave, raconte-moi.**

- Euh, alors, comment Laisse moi me rappeler comment. Toi tu connais Samir. Samir travaillait là bas déjà il t'a dit qu'ils recrutaient. Il m'a fait un parrainage et je l'ai rejoint.
- **Et au début quand tu allais commencer le travail de modération de tiktok tu étais consciente de ce que le travail était et comment les tâches allaient être ou pas?**
- Attends, au début j'allais rejoindre TikTok mais durant l'entretien je me suis rendu compte que je vais rejoindre Cdiscount. Même quand je leur ai dit que le parrainage était de tiktok (d'une personne qui travaille chez tiktok) ils m'ont dit qu'il ya plus de demande pour Cdiscount
- **ça veut dire que eux-**
- J'ai fait trois-
- **Oui continue...**
- Trois mois... où je suis restée chez Cdiscount et après j'ai changé- plutôt ils m'ont changé vers TikTok. Déjà ils m'ont pas changé directement mais ils allaient renvoyer plein de personnes qui n'avaient pas de statut officiel qui sont entrés durant l'été à Cdiscount. Mais moi ils m'ont pas renvoyé parce qu'ils ont trouvé que j'ai passé le test français et d'anglais et que j'avais le niveau désiré en anglais.
- **Qu'est-ce-que ça veut dire ils n'ont pas un statut officiel comment est-ce qu'ils travaillent ?**
- Contrat- il y a le contrat CDD et CDI ceux qui sont entrés dans tiktok depuis deux ans ils travaillent, ils sont tous CDI- non je veux dire CDD moi c'est CDI
- **Déterminée, durée déterminée le CDD**
- Oui c'est ça la durée déterminée, tous les gens qui travaillent avec tiktok sont en CDD et moi CDI parce que j'ai rejoint Cdiscount avant je m'en suis sortie grâce à ça.
- **C'est à dire qu'ils recrutent des gens, ils font des entretiens ils leur offre un poste mais-**
- Oui déjà dès le début ils leur disent que après un an vous avez le CDI
- **Donc dès le début-**
- Oui dès le début
- **Ils sont clair que "Si t'es pas CDI on te dégage à tout moment?"**

- Non ! on te dit pas qu'on pourrait te sortir à tout moment
- **Donc, après c'est une surprise pour les gens ?**
- Oui voilà au début, ils te racontent une autre histoire, puis c'est toi et ta chance.
- **D'accord, donc il y a beaucoup de personnes qui sont entrées en croyant qu'ils allaient travailler sur Cdiscount et ils se sont trouvés à travailler dans les trucs bizarres de TikTok alors qu'ils ne le savaient pas dès le début...**
- Non au contraire-
- **Au contraire ?**
- Ils entrent pour travailler avec TikTok et ils se trouvent chez Cdiscount.
- **Ok, il n y a pas de personnes qui ne savait pas qu'ils allaient devoir faire de la modération Tiktok mais se sont trouvés à le faire ?**
- Euh- Non.
- **Donc tout le monde veut faire le travail de TikTok ?**
- Il y a- il c'est passé un "move" (déplacement) quand Cdiscount a fermé et beaucoup d'autres opérations on a envoyé des gens chez TikTok
- **Et le reste ont été renvoyé ?**
- Il ne peuvent pas les renvoyer parce que c'est des anciens ceux là et ils ont un CDI et c'est des anciens
- **Donc ceux qui ne sont pas en CDI eux ont été renvoyés quand les opérations ont fermé ?**
- Ceux qui ne sont pas en CDI chez TikTok- Parce qu'ils ont ramené des gens qui ont le CDI. Donc qu'est ce qu'il ont fait? Il ne peuvent pas rajouter des gens parce que ça deviendra sur-staffé- Ils Peuvent pas ajouter sur des gens qu'il y a déjà dans Tiktok. Donc les gens qui sont sur TikTok ils ont fait semblant comme quoi ils sont en retard et n'ont pas atteint les objectifs. Ou on vous déplace ou bien vous sortez. Donc ils en ont renvoyé beaucoup et d'autres les ont déplacés. Et en plus ils leur ont dit carrément si vous voulez un CDI vous avez une seule solution.
- **Oui ?**
- Ou bien vous faites un déplacement vers une nouvelle opération et on vous fait un CDI ou bien vous n'aurez pas de CDI avec TikTok

- **Donc les gens ils veulent rester avec TikTok le plus ils ne veulent pas aller vers d'autres opérations**
- Oui parce qu'ils ne veulent pas décrocher, ils ne veulent pas d'appels
- **Ah, parce que les autres (opérations) ils doivent parler avec les clients alors que Tiktok tu regardes des vidéos ou des photos seul ?**
- Bravo c'est ça. C'est un travail stupide donc la personne qui le fait vaut mieux qu'elle reste beaucoup stupide. (Rire)
- **C'est plus confortable-**
- Voilà c'est plus de confort, c'est la zone de confort maintenant TikTok
- **Je comprends ok- donc dans le même centre d'appels il y a plusieurs opérations**
- Oui il y'en a
- **Mis à part Tiktok, Cdiscount as tu connaissance de ce qu'il y a d'autre ?**
- Cdiscount c'est bon ça à déjà fermé
- **Tu sais pourquoi ça a fermé ?**
- ça a fermé parce que c'était un grand échec en Tunisie et ils mentaient beaucoup aux gens. Même ton supérieur (rire) il vient te dire il faut mentir au client sinon tu n'atteindras jamais ton objectif
- **C'est un service vente ou après vente ou autre pour Cdiscount... ?**
- La plupart après-vente, parfois le client te demande de voir avec lui quelque chose qu'il veut acheter surtout les hommes et femmes plus âgées pour que tu choisisses avec eux. Sinon majoritairement c'est un service après vente et tu dois mentir au client pour qu'il te donne une bonne note, et en peu de temps et tous les trucs comme ça de prime
- **Ok , ok d'accord. Donc toi maintenant t'es entrée chez Discount au début t'es restée 3 mois après tu es allé à TikTok. Et depuis c'est que TikTok ou t'as bougé vers d'autres opérations ?**
- Non non, depuis je suis chez TikTok. depuis Janvier.
- **Combien de temps à peu près ?**
- Un an et deux mois depuis janvier dernier.

- **Ok ... Et au futur pour tes programmes au futur- Je sais que tu préfères ne pas en parler et y penser (rire) mais est-ce que tu te vois travailler ce boulot ou tu veux changer ou autre ?**
- Non, bientôt je compte quitter. (rire) Je ne resterai plus longtemps
- **J'imagine à cause de la circonstances au travail ?**
- Déjà- grave- c'est vraiment grave. Il y a de plus en plus de mauvaises choses. Donc il me restait deux solutions : travailler à mi-temps ou bien démissionner. J'ai demandé déjà et la semaine prochaine je commence le travail à mi-temps. Le salaire est très mauvais. Plein temps ou mi-temps peu importe.
- **Tu veux dire que le salaire n'est pas assez pour toi pour vivre confortablement ?**
- Pas du tout oui. Même par rapport au travail- ce qu'ils demandent de toi ce n'est pas assez du tout.
- **C'est à dire au début, quand ils t'ont convaincu du travail au début ça semblait être quelque chose de facile ou tu n'as pas à faire marcher ton cerveau et que tu auras un salaire facile confortable ,alors qu'en réalité il y a une grande charge (mentale) .**
- Exactement, même si tu ne fais pas d'effort quand même c'est épuisant- épuisant. Avant quand je travaillais avec Cdiscount, même avec l'énerverment et le stress du contact client, quand je rentre je ne suis plus comme maintenant. Quand je rentre je me sens bien, je pense pas au travail, c'est bon. Maintenant ça a un impact, ce travail a beaucoup d'impact sur ma vie. De l'anxiété, des trucs comme ça. Parce que imagine une personne elle s'assoit pendant 7 heures entières en regardant un écran et en modérant. Et tu sais, plus tu te tais, plus tu as des idées noires qui te viennent à la tête et tu les laisses te transporter.
- **C'est à dire que-**
- J'y suis même aller pour dormir
- **Tu dors au travail ?**
- Oui je continuais mon sommeil au travail.
- **(rire) t'es- durant le temps du travail ?**
- (rire) Oui oui ! Ils me réveillent toujours déjà (rire)
- **(rire) Ok ok . Est-ce qu'on peut parler de-**

- Bah parce que tu t'ennuies, tu vois ? Quand t'es en train de regarder des images ou des vidéos et tout, et que tu attends une 'task'. Et même avec les photos, ton cerveau ne se concentre plus. Il faut toujours avoir un groupe d'amis. Et moi j'en ai pas. D'habitude je parle avec personne parce que c'est des personnes très mauvaises. Sinon quand tu parles avec personne, t'as sommeil.
- **Ah ok d'accord donc tu peux me parler un peu de comment le travail- Comment- Est-ce que tu peux me raconter ta journée dès que tu arrives tu fais quoi ? Tu vas direct sur le PC ? Tu reçois des vidéos à l'affilée ? Comment est-ce que tu as le temps de t'endormir et de t'ennuyer ? ça prend du temps pour qu'il t'envoie une vidéo ou une photo ? Décris-moi comment ça se passe.**
- Maintenant ils m'ont remis aux "Screenshots". Ah- je t'ai pas dis, parce que eux ils jouent trop avec nous, ils te mettent- il te jettent en "Gaming" puis ils te remettent en "Screenshots" et il veut que tu atteint l'objectif "Screenshots" alors que ça fait une seule semaine que t'es revenu. Une semaine c'est rien. Moi j'étais habitué au "Gaming" j'avais une vidéo toutes les quarts d'heures, 10 minutes ... Y'a pas beaucoup de flux. Mais quand je suis revenue-
- **Ok- c'est quoi ça "Screenshots" et "Gaming" ça s'appelle comment ?**
- C'est des "lobs"
- **Des "log" ça veut dire le type de-?**
- Des "loB" (en insistant sur le B)
- **Donc le type du contenu que tu vas modérer c'est ça ?**
- Oui, il y a "Gaming" où on s'occupe des gens qui ouvrent des lives (directs) Tiktok pour jouer. Il ouvre un live pour jouer à un jeu.
- **Ok, oui quoi d'autre ?**
- Dans celle-ci tu modères s'il y a du sang, des choses comme ça. violence, agression, meurtre-
- **Dans le direct ?**
- -Dans le jeu...
- **Ah dans le jeu lui même que joue le-**
- Oui dans le jeu ou bien aussi des insultes, du tabagisme...
- **Ok**

- Il y a aussi “Arabic queue” apparemment ils s’occupent des commentaires
- **“Arabic queue ?”**
- Oui. Il y a “Screenshots”-
- **Genre “Queue” quoi ? “queue” file d’attente ? Genre le mot en anglais ?**
- Oui... “queue” ... “queue” c’est ... Comment est-ce que peux t’expliquer “queue” ? Comme ... “Queue” c’est comme- c’est comme “Gaming” comme “Screenshots”
- **Oui le titre de la...chose ... J’imagine que c’est censé être le mot “Queue” en anglais.**
- Sa signification fait partie du travail, tu comprends ?
- **Ok- Mais toi tu ne l’as pas fait avant donc t’es pas sur c’est quoi exactement ?**
- Oui je sais pas exactement. Je n’ai pas eu l’honneur qu’il me déplace à ça aussi (ton sarcastique)
- **(rire) D’accord-**
- Sinon il ya aussi les “live” (directs) de “Screenshots” ça c’est des photos, t’as deux “tasks” (tâches), que tu reçois sur le même écran. Dans chaque task il y a deux tasks et dans chaque task il y a 10 photos donc 20 photos tu dois les modérer en maximum 3 secondes.
- **Tu peux répéter ? Donc tu as “Screenshots” tu reçois deux tâches-**
- Oui les lives
- **Oui ...**
- C’est un live tu reçois pas de vidéos tu reçois des “Screenshots” (capture d’écrans) des photos.
- **Y a des gens qui ouvrent des directs et ils mettent que des photos qui défilent c’est ça ?**
- Non, non. C’est le robot- Dans la vidéo il détecte des trucs par exemple il croit que c’est du tabac. Donc il t’envoie des screenshots pour que tu t’assures.
- **OK, OK il t’envoie des screenshots d’une vidéo?**
- D’une vidéo, il t’envoie 10 photos

- **Et toi tu fais quoi?**
- Une task c'est 10 photos et toi tu as 2 tasks en même temps. Donc 20 photos.
- **Ok, ok.**
- 20 photos que tu dois modérer en 3 secondes.
- **Wow c'est énorme.**
- Oui beaucoup c'est pour ça que je t'ai dit que ça commence à beaucoup me déranger quand je suis revenue à "Screenshots"
- **C'est clair. Et c'est quoi ce robot ? Je sais que déjà pour que le travail vous parvienne il doit y avoir un utilisateur Tiktok qui a signalé quelque chose qui sort des règles et après l'algorithme, l' IA, le robot il s'assure que c'est vraiment une infraction et après ils vous renvoient le truc pour que vous vous assurer encore une fois.**
- Oui il essaye mais le robot il n'est pas aussi intelligent que ça pour qu'il décide seul. Parfois il se trompe, par exemple quelqu'un qui lève le doigt il croit que c'est une cigarette. Il te l'envoie pour lui dire ce que c'est. Sinon si c'est vraiment une cigarette ou un couteau tu le "tag" (annotation) Et avec les cigarettes c'était si tu vois de la fumée tu tagues après c'est devenu que quand tu vois de la fumée sortir de la bouche. Après c'est devenu : Non la fumée doit sortir de la bouche et en même temps voire le truc qui brûle.
- **Ah ok donc il faut qu'on voit la cigarette allumée.**
- Oui, dans la bouche et allumée. A chaque fois des "updates", des "updates" ... (Des mise à jour)
- **Donc vous savez que l'IA qu'ils vous ont mis n'est pas intelligente parce qu'il vous envoie toujours des truc faux ?**
- Oui oui si il était aussi intelligent ils n'auraient pas besoin de nous. Sinon ils travailleraient seuls.
- **Tu m'as dit que parfois vous vous ennuyez et vous dormez, ça veut dire que vous n'avez pas toujours des tâches sans cesse.**
- Toujours.
- **Toujours ? Comment.**
- Dans "Screenshots" les photos ne s'arrêtent JAMAIS.

- **Jamais ? donc sans cesse tu reçois 2 tasks en même temps et t'as 3 secondes pour faire 20 photos sans arrêt jusqu'à ta pause ?**
- Oui tu dois juger les 20 photos. C'est dans "Gaming" ou j'avais sommeil parce qu'il n'y avait pas beaucoup de tasks. Mais maintenant aussi parce que je me suis habitué au sommeil donc ça me dérange plus
- **(rire) Donc dans gaming y avait moins de pression de tasks**
- Oui moins mais ça dérange quand même c'est juste que tu as le temps de dormir ou-
- **Donc vous ouvrez le live- vous regardez le live en temps réel pour voir si y a vraiment un problème.**
- Voilà oui, si y a un problème tu "tag" sinon tu passes.
- **Raconte-moi en détail donc là disant que tu es arrivée au travail, tu fais quoi? Vous avez le système ou on vous enlève le téléphone direct ? Parce que j'ai vu des endroits où le téléphone n'est pas autorisé. Il doit être dans des casiers fermés à clé.**
- Normalement c'est comme ça. Mais les gens surtout les anciens et les ceux qui sont en CDI ils ne peuvent pas trop les contrôler parce que les "Managers" c'est leurs amis, ils ne vont pas les interdire et vu que nous on voit qu'ils ne parlent pas avec eux on les suit et on utilise les téléphones. Mais y a quand même des remarques quand un "manager" et un "OM" passent on doit cacher le téléphone. Sinon tu dois avoir ton téléphone sur toi toute la journée parce que tu peux pas ne pas avoir ton téléphone tu deviens fou. Vraiment tu deviens fou. Vraiment- et maintenant ils disent qu'on va revenir au mode strict et les téléphones seront tous dans les casiers. Personne ne va plus travailler s'ils font ça. Par exemple maintenant en "Gaming" le "OM" vient nous parler pour qu'on enlève les téléphone mais on lui parle on lui dit qu'une task prend 15 minutes à venir, moi je fais quoi durant ce temps libre ?
- **Tu devras regarder les murs pendant 15 minutes**
- Déjà si tu parles à tes amis ils te disent d'arrêter le bruit, le rire et les conversations. Et si tu descends en bas il te disent "Comment est-ce que tu peux descendre et le laisser modérer seul sans changer le statut? " Et si tu changes de statut il te reproche de changer de statut. Qu'est-ce que tu veux que je fasse ? Automatiquement je tiens mon téléphone.
- **Mais vous- à la base si c'était strict dès le début vous êtes supposé mettre vos téléphones dans des casiers.**
- Oui si c'était comme ça dès le début.
- **Ils sont où les casiers ? Tu les trouves dès que tu entres ?**

- Dans le couloir.
- **Dans le couloir y a des casiers exprès pour les téléphones ou pour vos affaires aussi?**
- Non c'est pour nos affaires. On avait pas cette règle du téléphone ils ne l'ont jamais fait mais même si ils le font ça sera juste une petite période pour nous intimider.
- **Comment est-ce que vous avez su que c'était supposé être comme ça normalement ?**
- Parce que le contenu déjà on peut pas lui faire des captures d'écran. Quand tu as besoin de l'aide de quelqu'un tu lui envoi le lien de la tâche pour qu'il t'aide. Tu ne peux pas lui envoyer une capture d'écran de la tâche parce que c'est interdit. C'est interdit de prendre des photos de la task tu comprends ? Déjà une fois une fille a ouvert un live Tiktok alors qu'elle était entrain de modérer (rire)
- **Oh !**
- Et elle a commencé à parler en montrant comment on modère et les vues commençait à augmenter les gens aimaient bien ce qu'elle leur montrait. Parce que les gens quand tu leur dis que tu es modérateur de TikTok, ils pensent que- ils te demandent des conseils pour augmenter leur j'aime et vues.
- **Ils se disent que puisque vous travaillez chez TikTok vous pouvez donner des conseils**
- Voilà, alors c'est pas ça du tout. Donc elle parlait de TikTok et tout donc elle s'est faite renvoyer. Ils l'ont renvoyé parce que si la vidéo- si le client prend connaissance de la vidéo, il partira de Connexis .
- **Et le client c'est qui ?**
- Je ne sais pas. Vraiment je ne sais pas. La dernière fois, beaucoup de clients français sont venus.
- **Les clients qui font partie de TikTok ?**
- Oui, TikTok.
- **Alors vous ne travaillez pas avec TikTok directement ? Vous travaillez avec quelqu'un qui est votre client, qui lui-même travaille directement avec TikTok ?**
- J'assume que c'est comme ça. Parfois il y a aussi des clients d'autres opérations qui viennent pour voir comment ça se passe avec TikTok.

- **Ok donc ils passent voir ce qu'il se passe dans d'autres opérations aussi. Pour voir le travail ?**
- Oui et pour voir l'endroit, Connexis comment c'est et tout.
- **As tu vu avant le client de TikTok ou as tu entendu parler d'une fois où il sont venus ?**
- Oui oui, je les ai vu
- **Ils viennent pourquoi ? Pour surveiller ?**
- Ils viennent voir, comme ça ... Déjà avant qu'ils viennent les managers viennent nous avertir d'enlever les téléphones et la nourriture des tables, et de mettre les sacs par terre.
- **Donc ils essayent de montrer une autre image**
- Oui ! ils montrent une autre image. Ils entrent, jettent un coup d'œil et sortent. Parfois un d'entre eux s'assoit à côté de toi et te questionne. Il te demande ça c'est comment et ça c'est comment ? Et déjà, (rire) ils ne peuvent pas parler à tout le monde parce que la plupart ne parle pas anglais. Surtout ceux qui sont plus âgés, qui sont venus d'autres opérations.
- **Pourquoi ? Parce que c'est des Français ?**
- Qui est Français ?
- **C'est qui qui ne parle pas anglais ?**
- Les gens qui travaillent avec moi
- **Ah !**
- La plupart ne parle pas Anglais, tu comprends ?
- **Alors le contenu que vous modérez, il est dans quelle langue ? Seulement en Français ?**
- Non en anglais !
- **Alors comment est-ce qu'ils travaillent ?**
- Dans la formation on leur traduit en arabe et après il travaille comme ça avec des références
- **Wow ... Donc, le- la modération du contenu est en anglais et ils font rentrer des gens qui ne parlent pas bien en anglais ?**

- Voilà, ils ne parlent pas anglais parce que ça fait 10 ou 20 ans qu'ils sont dans une opération en Français ils ne connaissent pas l'anglais.
- **Et les clients qui viennent demander tu sais que c'est des Français ?**
- Je sais pas. Mais ils parlent français.
- **Toi tu les entends parler en Français ?**
- Je les entends oui.
- **Ok**
- Il s'assoit parfois à côté de toi, il te demande de lui montrer tes résultats, ce que tu as, si tu arrives à l'objectif de prime, montrer le "Sampling" qu'ils te font. Ils te choisissent des tasks-
- **C'est quoi "Sampling" ?**
- "Sampling" c'est quand le "QA" te choisit par exemple 10 tasks que tu as fait et il les check si t'as tout correct t'as 100% sinon si il y'a une faute ça devient 90.
- **Donc ils sont là pour voir si le travail avance bien, pas pour demander si vous allez bien.**
- Nous ? Non bien sûr que non ! Il y a un sondage qu'ils nous envoient, ils te demandent si ya quelque chose qui te dérange, si t'es satisfait par Connexis. Mais bien sûr t'es obligé de répondre que tout est parfait tu peux pas dire non.
- **Parce que c'est pas anonyme ?**
- Je crois pas. Eux ils disent que c'est anonyme mais c'est impossible que ce soit anonyme parce que c'est eux qu'ils l'envoient.
- **Vous n'avez vraiment pas confiance en eux.**
- Pas du tout oui.
- **Bien, bon ... Est-ce qu'avant de rejoindre- parle moi de cette formation, tu m'as dit tout à l'heure qu'il y a une formation qu'il traduisent en arabe. C'est quoi cette formation qu'ils vous ont faite avant de commencer à travailler pour TikTok?**
- Formation au début ... Par exemple, comme tu dois étiqueter, par exemple pour le tabagisme, si c'est dans le "focus" c'est à dire centré si c'est de coté tu comptes 5 "frames" ou images dans la task.
- **Ok ...**

- Comme ça par exemple pour les terrorismes pour les “violent death” (morts violentes) “Violent fight” ...
- **tu m'as dit qu'il y a avait différent “lob” tout à l'heure comme “gaming” ... Déjà c'est bien “LOB” C'est pas “BLOB” ?**
- Lob. L, O, B
- **LOB ok je ne connais pas le mot. Donc il y a des “Lob” de terrorisme et tout donc il y a des lob plus graves que d'autres non?**
- Oui il y a des trucs grave comme le suicide.
- **Et ils vous bougent toujours d'un lob à un autre, tu peux pas rester dans un seul lob?**
- Oui ils nous transfèrent... Il y a aussi corps humain mutilé, animal mutilé...
- **Donc y'a des gens à qui leur travail c'est d'aller chaque jour et voir que les “mutilated human bodies” ?**
- Non la task qui vient ça dépend de rien c'est toi et ta chance. Par exemple t'es assise tu modère, toute la journée y a rien de grave tu te habitué à ce rythme là au calme et de nulle part tu reçois une photo de quelqu'un avec une tête décapitée par exemple.
- **ça veut dire que tu peux pas choisir-**
- Non non
- **-Si tu veux travailler dans la partie violente ou pas. C'est mélangé.**
- C'est mélangé. Normal maintenant tu reçois un truc de nudité après tu as quelqu'un qui tue quelqu'un (rire) et après quelqu'un qui fume après juste quelqu'un qui est assis.
- **Ok, donc tu peux pas choisir et dire moi je veux être que dans la modération de direct parce que je me sens pas bien.**
- Non non. C'est comme ils veulent. Déjà quand on était en “Gaming” ils avaient besoin de renfort ils prennent les anciens de “Screenshots” même si ils sont maintenant “Gaming” pour descendre aider les nouveaux de “Screenshots”
- **Donc c'est des étages ? Et chaque étage est spécialisé dans quelque chose ?**
- Ils viennent juste de changer ça. L'étage le plus haut c'est “Gaming” et “Arabic queue” normalement et “TTR1” je t'ai pas parlé de “TTR one” ça c'est des vidéos.

- **“TTR1” tu sais ce que veut dire l’acronyme ou non ?**
- “TTR1” non je n’ai pas demandé. Je crois qu’il y a “Round one” dedans. Mais TT je sais pas ...
- **Ok, “Round one” c’est quoi?**
- Le R de “TTR1” et y a aussi “TTR2” mais nous on l’a pas.
- **Ok, et au début durant la formation, les gens savent à quoi s’attendre quand ils font la formation et quand ils font l’entretien.**
- Ils savent parce que durant la formation ils te disent dès le début ce que tu dois faire.
- **Et donc c’est durant la formation ou durant les interviews? Est-ce qu’il vérifie si la personne est prête à entrer dans ce travail et de voir les choses violentes ou est-ce qu’ils ne prennent pas compte de ça?**
- Non, ils ne vérifient rien, non.
- **Donc ils te demandent même pas si tu es prêt à faire ce job.**
- Non même pas. Parfois, mais ça je l’ai vu une seule fois ils ont envoyé des questions genre si tu vois ce type de contenu ça te dérange ou pas surtout durant la période de Gaza, quand ça venait de commencer, déjà la pause ça n’était plus 15 minutes puis 15 minutes donc 30 minutes c’est devenu une heure entière.
- **Pourquoi ? parce que vous avez vu du contenu par rapport à Gaza ?**
- Oui y ‘a des gens... Du contenu très perturbant y a des gens qui étaient dérangés au travail. Y’en a même qui a évanoui.
- **Oh ... waw ...**
- Tu vois une personne... Surtout ceux des vidéos, ils voient une personne entrain de mourir.
- **Donc surtout dans les périodes de conflits et de guerre vous voyez plus de contenu perturbants partagé sur TikTok ?**
- Voilà, oui. Comme ça, surtout pendant cette période.
- **Ok, je voudrais en savoir plus sur la structure de l’entreprise , comment est-ce que c’est la hiérarchie ? Qui est le chef d’équipe ? Est-ce qu’il y a un chef d’équipe ? Et des gens sous cette personne ? Comment est-ce que c’est organisé ?**
- Il y a ... Nous on modère , les “QA” qui corrigent les fautes, qui te les montres. Il y a le “trainer” celui qui te fais la formation, en dessus ... Dans chaque équipe il y a un

“Trainer” un “QA” et des gens qui modèrent. Des modérateurs. Et tous ont un “manager”. Chaque groupe a un “manager”. Au dessus du “Manager” il y a le “OM”

- **“OM” c’est l’abrégié de quoi ?**
- Opération manager.
- **Ok donc celui qui s’occupe de toute l’opération c’est ça?**
- Oui.
- **Et en dessus de l’OM il y a qui?**
- Il y a aussi le OM senior et après normalement c’est le directeur de site
- **Directeur ... Et la communication comment elle s’opère entre toutes ces personnes?**
- Nous on communique le plus avec les managers. Si tu as un problème que ton manager ne peut pas régler, tu vas vers l’ OM. et si t’as des une belle silhouette tu peux même monter voir le directeur du site en personne.
- **(rire) Y en a qui le font vraiment ? Il monte parler directement au directeur ?**
- (rire) quoi?
- **Y a des gens qui vont personnellement voir le directeur ?**
- Bien sûr. Surtout des femmes. Oui.
- **Vraiment ?!**
- Je te jure. Y a que les problèmes des femmes se règlent là bas. Celles qui savent parler si tu veux ce que je veux dire.
- **Donc seulement si tu y va en flirtant-**
- Oui. Même avec les managers. Donc quand j’y vais moi- et tu me connais je suis du genre “Salut oui tu va régler mon problème ou pas sinon bye” c’est normal qu’ils me disent non désolé. Si une autre vient demander la même chose avec les techniques il lui dira “On trouvera une solution”. Tu comprends ?
- **Oui je comprends. Quelle communication. Bref-**
- Mais y en a qui sont pas comme ça. Par exemple, le manager avec qui j’étais. Il était trop bien. S’il peut faire quelque chose il te dis oui sinon non.
- **Mais le reste sinon oui.**

- Oui la majorité sont comme ça. Par exemple moi ils m'ont remis à "Screenshot" tout simplement parce que quelqu'un avait de la rancune envers moi.
- **Pourquoi ? Qu'est ce que tu as fait ?**
- Parce que j'abuse. Lui il a des problèmes chez lui et il veut se faire remarquer au travail. Moi je le fais voir que j'ai pas envie de lui parler et quand il passe il me demande de mettre 'coaching' et d'aller lui parler. J'y vais je demande ce qu'il y a. Il me dit que je suis venue en retard, je lui dis que j'ai déjà parlé avec mon manager à propos du sujet. Il me dit qu'il veut encore en parler et il me demande quand est-ce que je vais remplacer les heures de retard. Même si je lui dis que j'ai réglé le problème avec mon manager, il insiste.
- **Lui, c'est quoi son rôle?**
- C'est le manager du "gaming"
- **Donc il a un rôle plus important que ton manager à toi?**
- Non non ils sont du même niveau c'est juste qu'il veut trop se mêler des affaires qui ne le regarde pas
- **Ok et est-ce que tu connais bien tes collègues ou est-ce que les gens quittent beaucoup et il y a toujours des nouvelles personnes ?**
- Non, on vient juste d'avoir un nouveau groupe mais d'habitude on a pas de nouveaux
- **Donc y a toujours les même personnes y a pas de turnover ?**
- Déjà les jeunes qu'ils viennent de recruter. Les anciens qui sont plus vieux ils sont surpris on dirait on leur a apporté des aliens pas des personnes. Parce que les gens plus vieux et anciens dont je te parle ils n'ont pas de vie Leur vie il la passe à Connexis. Même pour le maquillage ils le font comme avant et les vêtements il s'habillent comme avant. Ils ne sont pas en train de progresser tellement il ne voient personne.
- **Eux c'est tes collègues ? Il travaille dans d'autres opérations Tik Tok ?**
- Oui les collègues ça c'est les anciens dont je te parle
- **Ça fait combien de temps qu'il travaille chez Connexis ?**
- Ils ont- ça fait beaucoup de temps ça fait genre 14 ans je veux dire, le plus ancien il est là depuis 14 ans

- **J'imagine qu'avant il travaillait dans d'autres opérations ? Tik Tok ça fait combien de temps que Connexis ont commencé-**
- Oui Oui. Tik Tok ça fait 2 ans. En mai, ça fera 2 ans .
- **Donc ce sont des gens vraiment en CDI qui font de ce travail leur vie.**
- Oui c'est des gens mariés avec des enfants donc ils n'ont plus beaucoup le choix
- **Est-ce qu'il y a comment dire ... Est-ce qu'il y a de l'espoir pour progresser dans l'entreprise ? La hiérarchie dont on a parlé tout à l'heure par exemple de modérateur tu montes vers manager etcetera.**
- Tu ne peux pas, c'est difficile c'est un peu difficile. Même si tu as un peu de potentiel, il ne te pousse pas à avancer. Ils ne veulent pas parce que les plus anciens prennent ces postes là. Ils ne pensent pas "Ce nouveau peut-être je le mettrai comme manager" ils se disent plutôt "Bah il y a un ancien ça fait genre 10 ans qu'il est là c'est lui le prioritaire"
- **Donc ils ne font évoluer que vraiment elle les plus anciens.**
- Oui les plus anciens. une fois ils ont fait Promouvoir un gars qui avait 25 ans. Jeune mais vraiment il est génial. Eux ils lui ont donner une promotion juste pour montrer aux clients que-
- **Qu'ils ont des jeunes ?**
- Oui c'est ça ils veulent faire passer le message que même les jeunes ont la chance d'avoir des promotions et d'évoluer. Sinon tous les restes sont des anciens.
- **Depuis tout à l'heure tu me dis le client, le client est-ce qu'il vous explique qui est ce client ?**
- Non pas du tout, ils ont très peur du client. et ils sont beaucoup lèche bottes avec le client. Tout ce que le client leur dit de faire ils le font sans contester.
- **Et depuis tes soupçons à toi tu as dit que tu as entendu le client parler en français c'est-à-dire que le client est peut-être français ?**
- Oui oui si tu veux je vais demander d'où vient le client pour toi.
- **OK**
- Mais sinon comme je te disais tout à l'heure c'est Connexis qui encourage les managers à être comme ça. Comme l'animal là, celui qui me dérange il m'a appelé juste pour que je le supplie de ne pas par me changer de lob.
- **Donc il y a personne qui ne les surveille et ils font comme ils veulent .**

- Ils font ce qu'ils veulent même si tu vas vers l'OM pour te plaindre d'un manager il ne fera rien. Une fois il y a un gars avant de démissionner il a dit tout à l'OM et lui a dit que si il veut que les choses marchent ils devraient faire quelque chose à propos d'un manager mais après l'OM il a rien fait au manager.
- **Donc ils ne cherchent pas à vous écouter, ils vous envoient un questionnaire parfois et c'est tout .**
- Même le questionnaire il faut y répondre comme ils veulent bien sûr que tu ne puisse pas dire la vérité sinon tu te fais renvoyer . Et on a les personnes de wellness ça c'est comme quoi les gens qui peuvent t'aider quand tu as des problèmes psychologiques.
- **Parle-moi un peu de ces personnes là parce que normalement toute personne qui travaille dans la modération de contenu dans le monde a besoin d'un support psychologique. Est-ce que c'est vrai ?**
- Oui c'est vrai mais ils ne sont pas vraiment efficaces, il ne t'aide pas vraiment.
- **C'est des psychiatres ou des psychologues?**
- Oui c'est des psychologues j'y suis allé la dernière fois je me suis dit allez je tente peut-être je vais parler un peu. Mais rien, rien de nouveau elle m'a apporté rien de nouveau. Elle m'a écouté et puis c'est tout il n'y a pas de suivi après.
- **Donc il n'y a pas vraiment de suivi tu y vas pour parler et puis c'est tout .**
- Ils ont 500 travailleurs, ils ne peuvent pas suivre tout le monde un à un.
- **Combien ? 500 ? tu as donné un chiffre approximatif ou vous êtes vraiment 500 personnes .**
- Oui 500 dans "Screenshot"
- **500 dans screenshots pas en total ?**
- Je dirais que toute l'opération Tik Tok a 600 modérateurs.
- **Quand même...**
- Déjà c'est l'opération qui a le plus de personnes
- **Donc 600 personnes en total et 500 qui s'occupe de screenshot j'imagine c'est parce que screenshot c'est l'opération la plus difficile**
- C'est pas que c'est difficile Mais il y a beaucoup de travail Tu as au moins 7000 task dans la journée

- **C'est un rythme très rapide**
- 7000 task est chacune 20 photos donc si tu peux compter 7000 x 20.
- **Wow ! C'est beaucoup 7000 task la journée**
- Oui et chaque task a 20 photos j'insiste sur ce point (Rire)
- **Et chaque 20 photos doivent prendre 3 secondes ?**
- C'est ça déjà il y a le problème des "shift"
- **140000 photos par jour !**
- Oui c'est ça.
- **Il y a des gens qui arrivent à les faire?**
- À la fin tu as mal aux yeux déjà depuis, je commence à avoir des problèmes aux yeux je ne vois pas très clair j'ai une sorte de "graisse" dans l'œil. Jaune, à cause de l'écran
- **Donc tu dois regarder l'écran tout le temps avec des photos qui défilent rapidement**
- Oui, à la fin les yeux s'épuisent.
- **Ça a même des compromis physiques on ne parle plus que des compromis mentals**
- Moi je le dis toujours c'est mieux d'être épuisé physiquement que d'être épuisé comme ça parce que déjà quand tu es épuisé mentalement ça aura un effet automatiquement sur ton corps. Je me sens toujours fatiguée je ne peux plus me lever pour aller travailler je ne peux plus rien faire. Mais au contraire si tu fais un effort physique à la fin tu vas juste dormir et te reposer sans penser à rien.
- **Parlons du contenu violent que tu peux voir. par exemple toi personnellement est-ce que tu peux me donner l'exemple des choses les plus violentes que tu aies vu.**
- Violent ? Honnêtement j'y pense pas beaucoup aux trucs violents ce qui me reste dans la tête c'est les trucs sales, des choses dégoûtantes quand j'essaie de manger je ne peux plus manger quand j'y pense des trucs comme ça. (Silence) Je ne vais pas te raconter je te conseille pas.
- **C'est pas grave tu tu peux me le dire**
- Non ! Dégoûtant ! vraiment c'est dégoûtant (rire)

- **Tu veux pas en parler ?**
- Dégueulasse c'est dégueulasse. De la merde de la morve du vomis.
- **Donc ce contenu là te dérange plus que de voir une personne blessée ou morte ?**
- Oui oui.
- **Ok ...**
- Parce que le contenu comme des personnes mortes tu peux t'y habituer. Dans ta tête tu te dis que c'est comme un film.
- **C'est ça que tu te dis toi-même ?**
- Avec ce travail ils veulent qu'on devienne malades, parce qu'ils nous habituent à ces images-là. Tu ne sens plus que c'est bizarre même si tu vois une personne égorgée dans la rue.
- **Putain. Tu la vois souvent cette image là.**
- C'est ça.
- **Tu m'as dit tout à l'heure que ce travail a beaucoup d'effets sur ta vie personnelle et que ça te rajoute à ton anxiété. Qu'est-ce qui te rend stressée ? C'est pas le fait que tu vas des images violentes mais d'après ce que j'ai compris c'est le fait que par exemple il te donne 20000 plus tôt 140 000 photos à voir par jour pour être précise.**
- Non plus si au moins il y avait de l'ambiance au travail comme au début quand ça a ouvert... Tik Tok avait des événements tu t'ennuies pas les gens voulaient venir travailler chez Tik Tok ça a été comme ça mais maintenant ce n'est plus comme avant même si tu essaie de parler à quelqu'un ils veulent pas que tu leur parle ils préfèrent que tu rentres tu fasses tes heures et puis tu rentres. Déjà pour faire 7 heures au travail ce n'est jamais vraiment 7h tu rajoutes une heure de transport de plus le matin et 1h le soir donc tu sors à 6h du matin et tu rentres à 18h c'est pour ça que je t'ai dit que les anciens n'ont plus de vie il se marient déjà entre collègues. Tu te trouves à passer 12 heures dehors. 9h de travail une heure de pause les poses de quart d'heure qui font un total d'une heure et 1h de pause dej. Sinon hormis les heures de pauses, les 7 heures de travail qui restent ils veulent que tu sois assise et que tu ne fasses rien du tout sauf modérer. Si tu essayes de prendre une pause hormis les heures allouées aux poses, ils t'attaquent.
- **Donc il y a beaucoup de pression. Et si tu n'arrives pas à suivre le rythme, tu perds ta prime.**
- Oui ou bien il envoie un avertissement.

- **C'est quoi le salaire de base et les primes et les objectifs que tu peux atteindre ?**
- (rire) Commençons. Le salaire c'est 820 dinars.
- **Le salaire de base.**
- Ça c'est ce que tu reçois à la fin. Ok quoi d'autre ? La prime est de 16 % et de 18%. Celle de 16% c'est 147 dinars. Ah non, plutôt 137 dinars. Et celle de 18% si tu as les objectifs c'est 147 dinars.
- **C'est-à-dire ou bien une ou l'autre tu ne peux pas avoir les deux en même temps**
- Attends un instant c'est pas 147 dinars c'est 100 et... Bon bref dans cette zone là.
- **18 % de quoi ? Du salaire de base ?**
- Oui de son salaire si tu comptes les 820
- **Oui 18 % c'est 147 pour être précise 147,6**
- Tu l'as compté ? Oui c'est ça 147 et ils le versent avec les 820 mais tu ne reçois pas toute la prime tu reçois 80 ou 90 donc le total ça serait 880 ou 890.
- **Ah ça c'est le salaire net après les taxes.**
- Oui c'est ça plus tu gagnes le plus ils prennent... De ton âme (rire)
- **Ça c'est le salaire de full time ou part?**
- Full, chérie, full (rire)
- **Donc le part time c'est combien alors chérie ? (rire)**
- Le salaire que je vais avoir maintenant... (rire) ça ne vaut rien ... Avec la prime je reçois 520 environs. Après les heures de nuit sont majorés.
- **Quelles heures sont majorées?**
- de 22h à 5h du matin
- **Parce qu'il n'y a pas beaucoup de gens qui veulent travailler à ces heures-là?**
- Oui. Bon il disent que ça paye plus après ils ont commencé à enlever les 2 heures de pause du salaire.

- **C'est-à-dire que 24/24 ils ont des gens qui travaillent pour TikTok ?**
- Oui 24h sur 24. Et ce qui te stresse le plus dans ce travail c'est les shifts et le planning tournant.
- **Qu'est ce que ça veut dire ?**
- A la fin, tu vas travailler toutes les heures. Une semaine tu travailles à 7h du matin et une autre de 1 heures à 10h...
- **Donc tu n'as jamais des horaires fixes.**
- C'est ça. Il disent qu'avec Connexis vous n'avez pas signé un contrat ou il faut travailler que du matin à l'après midi il faut travailler tous les shifts. Maintenant quand ils me mettent une shift à 22h je peux pas y aller si je trouve pas avec qui permuter.
- **Et quand tu as un shift la nuit comment ça se passe ils te procurent le transport ?**
- Oui, il te ramènent de la maison à 8h30 même si tu travailles à 10h avec un mini bus qui fait du ramassage, mais quand tu fais un shift de nuit le mini bus te jette dans le centre ville à 7h du matin et tu te débrouille pour rentrer même si tu es épuisée après une nuit de travail. Y a des gens qui viennent même de Nabel moi je suis pas le cas le plus grave.
- **Donc même si quelqu'un habite très loin, il s'en fout de ça... Et donc même le salaire ne suffit pas pour vivre ...**
- Moi je travaille plus, tout le monde me demande pourquoi mais moi je travaille autant qu'on me paye. A chaque fois ils me demandent des choses de travers et ils veulent qu'on s'adapte. Même quand tu as une promotion et que tu deviens QA le salaire ne s'améliore pas.
- **Même si le salaire ne s'améliore pas il y a moins de pressions que le modérateur non?**
- Il y a autant de pression. Il y a toujours un supérieur en dessus de toi.
- **Alors pourquoi les gens voudraient être QA et avoir une promotion ?**
- Parce qu'ils ne savent pas la vérité les pauvres, ils croient qu'ils vont devenir QA puis traîner puis manager
- **Alors que c'est pas vrai**
- Alors que tu n'arrives à être manager qu'après 10 ou 15 ans.

- **Les collègues qui travaillent avec toi sont des jeunes?**
- Oui autour de mon âge, un peu plus âgée. Y en avait même qui passait le bac et qui sont venus travailler à mi-temps
- **Parce que les gens trouve que ce travail est facile, se fait sur PC et avec le mi-temps tu peux avoir de l'argent de poche.**
- Oui mi-temps c'est mieux
- **Si je me rappelle bien tu m'avais dis qu'ils encouragent les gens à travailler en mi-temps**
- Au début oui maintenant pas trop parce qu'il y a plus de monde. Quand ils ont enlevé le planning préférentiel, beaucoup de gens ont voulu travailler à mi-temps.
- **C'est quoi le planning préférentiel ?**
- Par exemple, si je suis une maman je leur montre la preuve que j'ai un bébé d'un mois chez moi et que je peux pas travailler la nuit ou bien si je suis étudiante je montre la preuve pour dire que je peux pas travailler la journée.
- **Donc ça ils l'ont enlevé.**
- Oui et quand ils l'ont enlevé, les gens ont commencé à demander à travailler en mi temps.
- **Donc pour l'entreprise ça ne l'arrange pas que tout le monde travaille à mi-temps. Sinon j'ai remarqué que le stress que tu sens du travail n'est pas dû qu'à la nature du contenu Tiktok mais à cause de leur comportement avec vous.**
- Oui leurs comportements, le salaire, les horaires des shifts... Ah oui, Ils ont augmenté le salaire, j'ai oublié que à partir du mois prochain ça va devenir 880. On a attendu une augmentation pendant 4 mois pour qu'ils rajoutent 80 à la fin. (rire) 850 en net.
- **Donc mis à part l'équipe de wellness, déjà c'est qui eux ? Ils ont des bureaux ? Un étage ? Combien sont-ils ?**
- Il était 3 maintenant ils sont 4 ils leur ont rajouté un manager.
- **3 pour 600 personnes ?**
- Oui trois. Mais personne n'y va.
- **Pourquoi pas ?**

- Parce que- Je sais pas. Y a des gens qui donnent pas de l'importance à ces histoires là, ils se disent pourquoi est-ce que je les consulterai je suis pas fou.
- **Oui déjà il y a beaucoup de préjugés avec les psy. Les gens pensent qu'on doit être fou pour en consulter un.**
- Ou bien quand ils font les groupes wellness et c'est pas un truc individuel. Ils prennent un groupe et l'emmènent dans un endroit avec des poufs. Et posent des questions du genre "Que connais-tu à propos de la violence ?" "Que ferais tu si tu étais confronté à une situation de ce genre?" Tu comprends ce genre de question ?
- **Des questions superficielles.**
- Oui et si tu es choisi deux fois pour faire un wellness en groupe tu remarques qu'ils posent les mêmes questions. C'est ... C'est pas que ça m'intéresse pas mais ils parlent de sujet qu'on connaît déjà
- **C'est-à-dire, ils parlent de sujets superficiels. Ils veulent pas vraiment creuser et voir ce que ressentent les gens par rapport au contenu que vous voyez.**
- Oui c'est superficiel et comme je l'ai déjà dit j'ai consulté une des psy une fois et elle m'a même pas demandé de revenir que quand j'ai moi même demandé et après elle m'a dit oui quand tu veux et après elle m'a envoyé un message pour fixer une prochaine session. Et le jour venu je l'ai pas trouvé puis un autre jour j'étais pas là elle m'a pas trouvé à la fin j'ai abandonné. Quand elle m'a de nouveau envoyé un message, je n'ai pas répondu. Tu ressens qu'elle t'entend sans retour, elle essaye pas de t'aider.
- **Donc tu ressens qu'ils existent que pour que l'entreprise puisse dire qu'il y a des psy pour protéger les modérateurs.**
- Oui c'est ça et en plus ils rapportent les historiens. Quand tu parles de quelque chose en relation avec le travail. Ils te demandent si tu veux que ton manager soit au courant de ce que vous parlez ou non mais même si tu dis non je suis sûr qu'ils le disent quand même.
- **Pourquoi? As-tu entendu parler d'une histoire ou c'est arrivée?**
- Il y a des gens qui parlent des trucs durant les sessions wellness et puis il trouvent que les gens sont au courant surtout le manager.
- **Ah wow c'est... Ah ouais dans ton contrat est-ce que tu as signé un accord pour ne pas parler de ce qu'il se passe au travail ?**
- Non mais on sait qu'on pas le droit de prendre des photos avec le téléphone et ne pas parler de l'outil avec lequel on travaille ...

- **Mais as-tu explicitement signé un contrat sur ça ?**
- Je sais pas, je ne me rappelle pas. Parce que moi j'ai signé un contrat avec Connexis pas avec TikTok.
- **Ok mais avec Connexis est-ce qu'il y a une partie du contrat ou ça interdit la divulgation ?**
- Non je crois pas.
- **Donc c'était juste écrit que tu n'as pas le droit de prendre des photos et d'en parler.**
- Non même ça ils l'ont dit à l'oral je n'ai pas signé.
- **Ok c'est clair. Donc on arrive vers les dernières questions. Je voulais savoir si tu es consciente de tes droits en tant que travailleuse et ce que c'est un travail décent que ça soit en tunisie ou dans le reste du monde ?**
- Non, j'en ai aucune idée.
- **Est-ce qu'il y a un syndicat pour Connexis?**
- Oui on en a
- **C'est qui ? C'est qui dans le syndicat ? Est-ce que tu y vas pour régler tes problèmes?**
- Oui, il y a beaucoup de gens qui y vont pour régler leurs problèmes.
- **Où est où le syndicat ?**
- Dans Connexis. Mais quand tu as un problème il est préférable de passer par ton OM avant d'aller au syndicat parce que comme ça tu l'oblige à te trouver une solution et il le prendra mal. Ils n'aiment pas trop le syndicat.
- **Et le syndicat est-ce que tu connais qui le représente et tout ?**
- Non, des gens... Tu veux leurs noms? Ils travaillent là bah... déjà c'est grâce à eux que l'augmentation du salaire est enfin passée. Ils défendent les gens.
- **Tout à l'heure tu m'as dit qu'il ya des gens qui s'évanouissent tellement le contenu qu'ils voient les dérangeant, comment font-ils avec ces gens là ? Ils les emmènent au wellness ?**
- Oui ils les emmènent au wellness.

- **Entre toi et tes collègues vous parlez du contenu que vous voyez ou tout comme toi ça ne le dérange pas ?**
- On en parle où ?
- **Hors du travail par exemple durant les pauses.**
- Non jamais meuf ! On raconte des ragots et tout mais on ne parle jamais de ce qu'on voit au travail. ça ne nous intéresse pas on travaille pour l'argent. Quand tu sors tu oublie TikTok et son contenu. Mis à part les trucs dégueulasse je n'y pense pas. Mais peut-être que ça a un impact sur moi tu vois quand je te dis que j'y n'y pense pas ? Parfois ça a un effet sur moi. Par exemple quand je rentre je me sens parfois énervée sans raison et je me demande pourquoi... Peut-être que c'est la chose que j'ai vu qui a eu un impact sur moi inconsciemment et que ça me dérange sans que je m'en rende compte.
- **Et le stress de ce travail, comment est-ce que ça a un impact sur toi? Tu n'arrives pas à dormir ?**
- Oui surtout le sommeil. J'arrive plus à dormir, je ne veux plus aller travailler. Il y a eu une période où je ne voulais même plus sortir de la maison. Dans tout en fait, même le sujet de l'argent. Tu ne peux pas attendre 800 dinars tout le mois alors que tout devient plus cher, vraiment tu ne peux pas.
- **Ce n'est pas assez pour vivre confortablement en Tunisie.**
- Vraiment pas. Même quand tu veux faire des heures supplémentaires on en a pas. Tu ne peux pas te débrouiller. Et si tu t'absente une seule journée tu perds ta prime d'assiduité qui est de la valeur de 190 dinars. Ils enlèvent aussi 26 dinars le montant de ta journée. Donc ça fait autour de 210.
- **210 de ton salaire qui est 820 pour t'avoir absenté une seule journée ?**
- Oui. Déjà j'ai des jours qui manquent ce mois-ci.
- **Vous avez le droit à des congés payés ?**
- Oui 5 jours de maladie l'année.
- **Attends, que 5 jours de maladie ?**
- Non aussi il y a des congés payés cumulables 1,75 jour par mois. Tu les cumules puis tu les prends. Sauf qu'ils ne te donnent pas facilement les congés. Il faut l'annoncer avant un mois.
- **Donc c'est combien de jour l'année ?**
- 18 jours ? Avant c'était 1.5 jour le mois maintenant c'est 1.75

- **ça fait 21 jours.**
- Oui.
- **Alors en faisant mes recherches sur le sujet j'ai trouvé la page officielle sur le site de TikTok qui parle de comment ils traitent leur modérateurs**
- Oui ?
- **Alors ils disent qu'il ya du soutien des formations, un soutien clinique et thérapeutique.**
- (rire) peut-être si tu travailles chez TikTok du Paradis
- **C'est écrit aussi que grâce à des outils d'intelligence artificielle le contenu que vous voyez peut-être flouté ou mis en noir et blanc.**
- Non c'est pas vrai.
- **Donc vous voyez, rien n'est flou.**
- Oui on voit tout.
- **Ok je vais voir s'il me reste des questions. Alors tu m'as dit au début que tu voulais quitter ce travail. Tu n'y vois pas de futur.**
-
- J'en ai jamais vu un futur dans ce travail. Parce que c'est un centre d'appel. Si j'avais la responsabilité d'un enfant ou d'une famille peut-être que je n'aurais que ça
- **Y a des gens qui sont bloqués là bas.**
- Oui ils n'ont plus le choix ils sont vraiment coincés dans ce travail. Et ils ne peuvent rien faire. Tellement ils sont habitués au mauvais traitement ils n'y voient pas autrement et ils n'essayent pas de revendiquer.
- **Et ils n'ont pas le temps ou l'argent d'arrêter et d'essayer de trouver quelque chose d'autre.**
- Oui ils ne peuvent pas. Si tu as des responsabilités d'une famille.
- **Ok c'est clair. Y a t- il quelque chose que tu veux me dire que tu veux rajouter?**
- Je veux les poursuivre en justice !
- **Vraiment ?**

- (rire) Ils m'ont pris mes droits. Non je ne suis pas sérieuse ! Tu veux que j'ai des problèmes ?!
- **Vous avez peur d'eux? Ils ont de l'autorité?**

Ils ont de l'autorité que dans l'entreprise. Et même si quelqu'un ose les poursuivre en justice, c'est lui qui sera derrière les barreaux. Qui suis-je pour faire ça à une grande entreprise? Le CEO a de l'argent et peut faire ce qu'il veut il peut me mettre en prison.
- **Au Kenya, un groupe de modérateurs ont poursuivi en justice Facebook pour le stress post-traumatique de la modération.**

En Tunisie on ne croit pas à la santé mentale. On se dit que c'est pas grave qu'on est un peu ennuyé en ce moment mais ça passera. Alors que toi, tu te trouves dans une situation ou une fois tu peux pas dormir une fois tu ne peux plus bien manger même si toi tu y penses tu te demandes qu'est ce qu'il ce passe ? y a rien... Tu ne comprends pas pourquoi tu te trouves dans une telle situation.
- **Tout ça c'est dans notre culture. Et comment on est élevé.**

Oui c'est ça dans la culture. Comme dans mon cas quand je parle de mon anxiété et mes attaques de paniques ils me disent t'es sérieuse ? Qu'est ce qui te panique y a rien. Tout est dans le cerveau.
- **Tu m'as dit qu'au début vous aviez des événements?**

Oui au début de l'opération TikTok et y avait des défis ou tu pouvais gagner et tout.
- **Toi tu n'y étais pas quand ça a ouvert.**

Si j'y étais avant que ça fasse un an. Il y avait de la nourriture, du babyfoot et tout.
- **Donc au début ils prenaient soin de vous puis ils ont arrêté.**

Même l'an dernier y'avait un traiteur durant Ramadan mais cette année on a rien.
- **Peut-être maintenant qu'ils mettent cet argent dans leurs poches. Si je me rappelle bien, ils vous ont aussi fait une sortie dans un hôtel l'an dernier ?**

Oui c'était gratuit.
- **Alors que maintenant tous ces avantages n'existent plus ?**

Maintenant on attend. Ils sont en train d'attarder je sais pas quand.
- **Quelle ambiance de travail.**

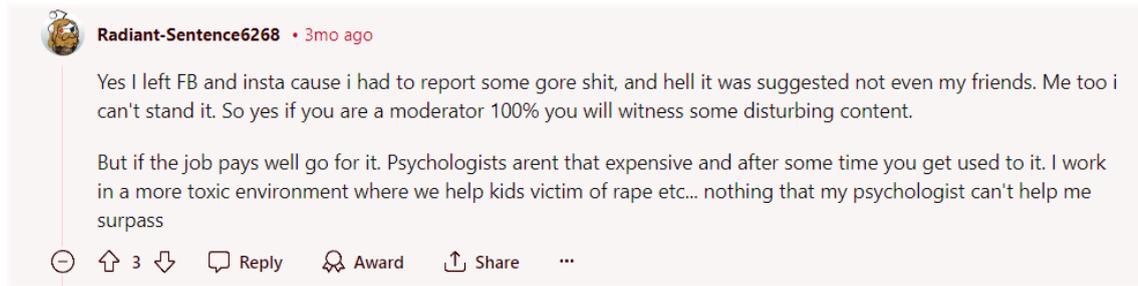
- Les gens ont cherché à retrouver l'ambiance du début puis ils ont abandonné
- **Même si les gens ne sont pas satisfait mais ils ne veulent pas sortir.**
- ça devient une zone de confort. Tu trouves que c'est difficile de partir.
- **Vu aussi qu'il n y a pas beaucoup de travail en Tunisie surtout du travail facile sur ordinateur comme ça. Peut-être que les gens ont peur de ne pas être accepté autre part que avec cette expérience sur le CV.**
- Surtout avec le travail de TikTok vraiment ça te rend bête. Tu ne parles plus, tu ne discutes plus. Ni français ni anglais, tu oublies.
- **Parce que c'est un travail solo sans discussion avec les collègues tu tiens ton écran et tu fais tes tâches**
- Oui c'est ça. Quand on était chez Cdiscount avec le stress du contact client mais c'était mieux, je me sentais mieux le matin quand je me réveillais pour aller travailler.
- **Au moins tu parles avec les gens alors que là tu tiens ton écran et tu modères c'est tout.**
- Bravo c'est exactement ça tu tiens ton clavier, la touche espace et "tac..tac...tac"
- **C'est comme avant comme le travail à la chaîne de charlie chaplin**
- Exactement, c'est exactement ça. Tous les jours c'est la même chose. Tu te réveilles le matin, tu regardes le plafond et tu te demandes si tu y vas. Puis tu décides de ne pas y aller qu'ils aillent se faire foutre les 200 dinars.
- **(rire)**
- Je te jure.
- **Alors avec les 5 jours de maladie si tu y vas pas il te faut un certificat ou ils peuvent te poser la journée en tant que congés.**
- Non tu ne peux pas le passer en tant que congés et il faut un certificat.
- **Donc si un jour il se passe quelque chose sur la route ou tu te trompes tu perds directement cette grande partie de ton salaire ?**
- Et le certificat tu dois l'envoyer dans 48 heures.
- **D'accord je veux pas prendre plus de ton temps, si tu as quelque chose à rajouter vas y**

- Non c'est bon t'as assez entendu de dévastation (rire)

»

Annexe B: Témoignages et discussions Reddit

B.1 Témoignage d'un modérateur facebook en commentaire



 **Radiant-Sentence6268** • 3mo ago

Yes I left FB and insta cause i had to report some gore shit, and hell it was suggested not even my friends. Me too i can't stand it. So yes if you are a moderator 100% you will witness some disturbing content.

But if the job pays well go for it. Psychologists arent that expensive and after some time you get used to it. I work in a more toxic environment where we help kids victim of rape etc... nothing that my psychologist can't help me surpass



B.2 Témoignage d'un modérateur en sous-traitance en commentaire



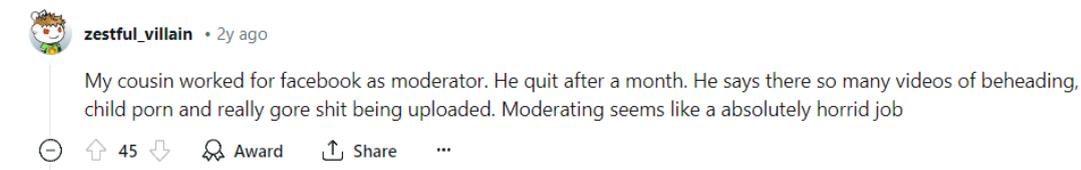
 **sartorialfox** • 2y ago

I'm so glad this is getting attention. I content moderated for Facebook through a third party contractor and the shit I had to see was abhorrent.

I asked for time off after seeing one particular image that made me sick, and they basically told me "that sucks, keep working :)". Awful.



B.3 Témoignage d'un modérateur facebook en commentaire



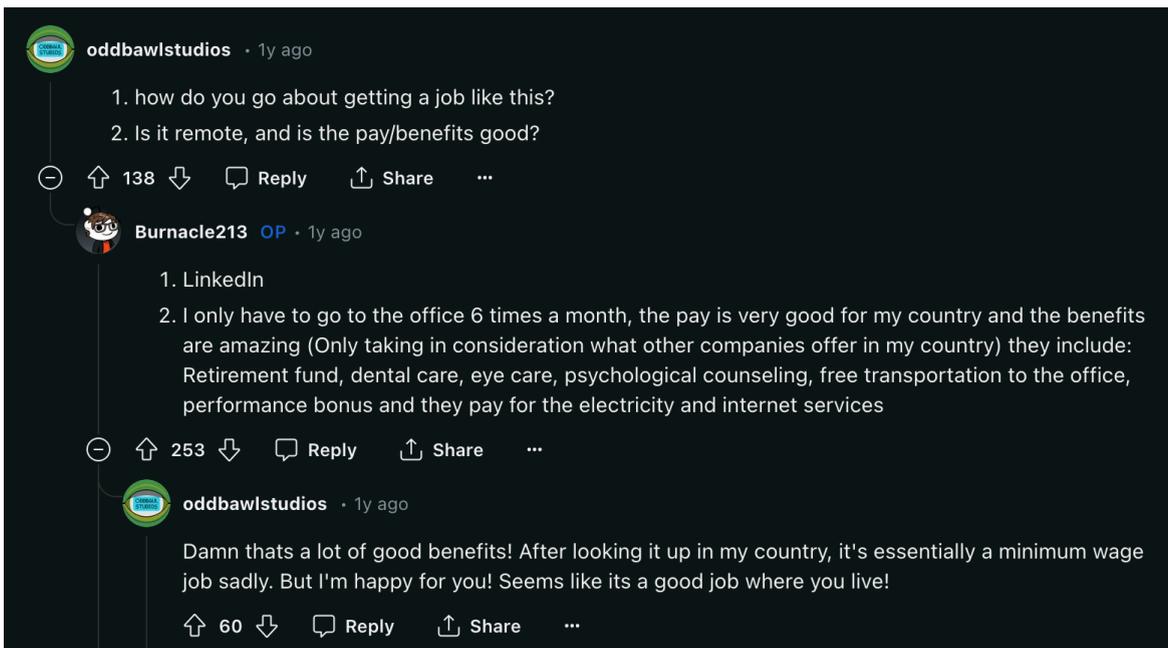
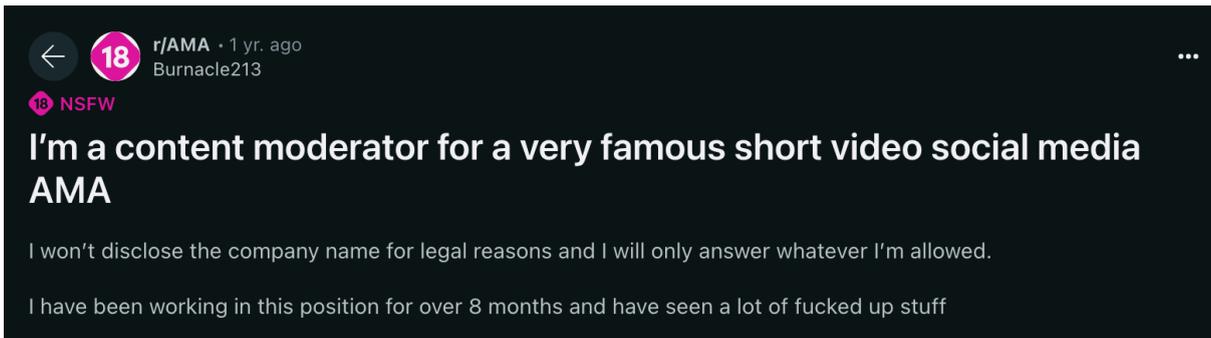
 **zestful_villain** • 2y ago

My cousin worked for facebook as moderator. He quit after a month. He says there so many videos of beheading, child porn and really gore shit being uploaded. Moderating seems like a absolutely horrid job



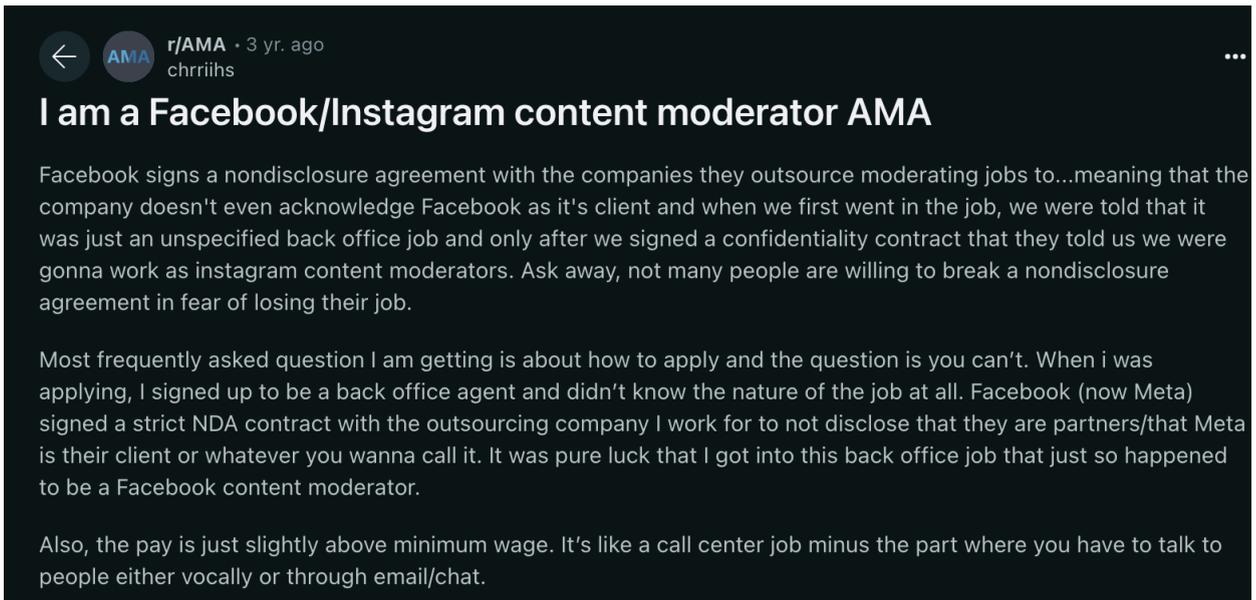
B.4 Témoignage d'un modérateur de contenu Tiktok

Lien: https://www.reddit.com/r/AMA/comments/13c5r90/im_a_content_moderator_for_a_very_famous_short/



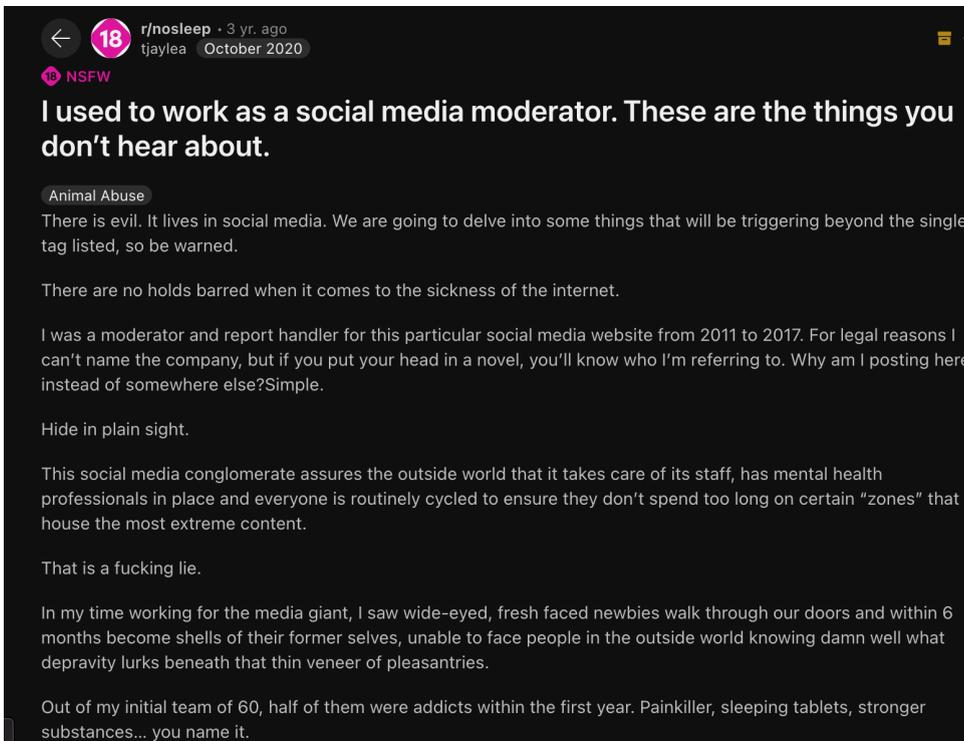
B.5 Témoignage d'un modérateur de contenu facebook / instagram

Lien: https://www.reddit.com/r/AMA/comments/ktf8td/i_am_a_facebookinstagram_content_moderator_ama/



B.6 Une partie d'un témoignage long d'un modérateur de 6 ans d'expérience

Lien:[https://www.reddit.com/r/nosleep/comments/oxqu6z/i used to work as a social media moderator these/](https://www.reddit.com/r/nosleep/comments/oxqu6z/i_used_to_work_as_a_social_media_moderator_these/)



region in Africa, sitting through the reports with all of us. He was always trying to raise our spirits, encourage us to do group bonding activities or bring in nice food to help lighten the load. But that day, he just looked broken.

"Everyone, I thank you for your time here. I'm sorry that I won't be able to continue on this journey with you, but I can't do this anymore. Don't let my wife see me, please." We turned, bewildered, as he pulled out a gun, pointed the barrel to the roof of his mouth and pulled the trigger without hesitation. The shot rang out, bursting my eardrums as blood and brain matter stained the ceiling and the floor. His body twitched for just a moment before falling to the ground with a sickening thud.

I have never seen such a horrific sight. We were all given free counselling and everyone in the office that day who'd seen it was given 9 days paid vacation.

Yeah, 9 fucking days. Welcome to America.

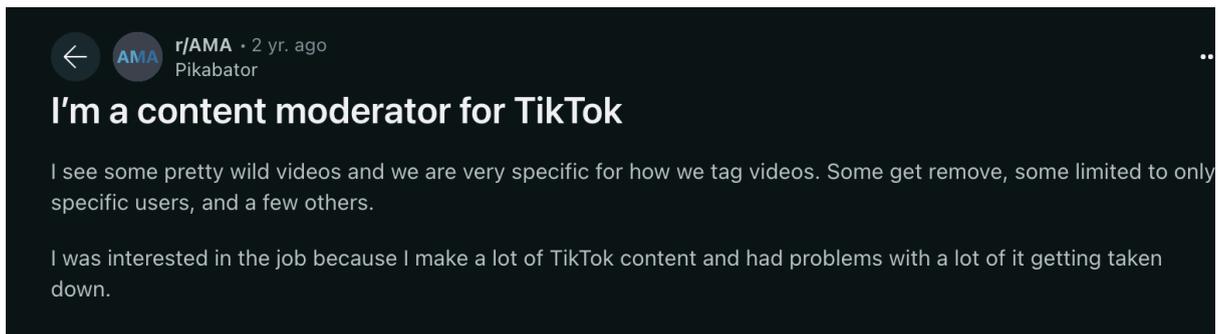
Another one of my colleagues, Trisha, brought in a box cutter to work and excused herself during the middle of the night shift. After downing half a bottle of painkillers, she sliced her wrists to pieces and bled out in the bathroom stall.

Trisha started here as a former Lutheran minister, just looking to enjoy her early retirement and put some good out into the world. She thought she might deal with the occasional dick pic or offensive gesture, but not the torrent of horror that greeted her screen for 8 hours a day 4 times a week. She was a Mother to two teenage sons and a pillar of her community.

The last thing she'd seen on her screen was a Mexican Cartel Execution video where they'd tortured, gang-raped and set fire to another member's sister to send a message. But I don't know if it was JUST that which sent her over the edge, it's never that simple.

B.6 Témoignage d'un modérateur de contenu TikTok

Lien: https://www.reddit.com/r/AMA/comments/ypbzez/im_a_content_moderator_for_tiktok/

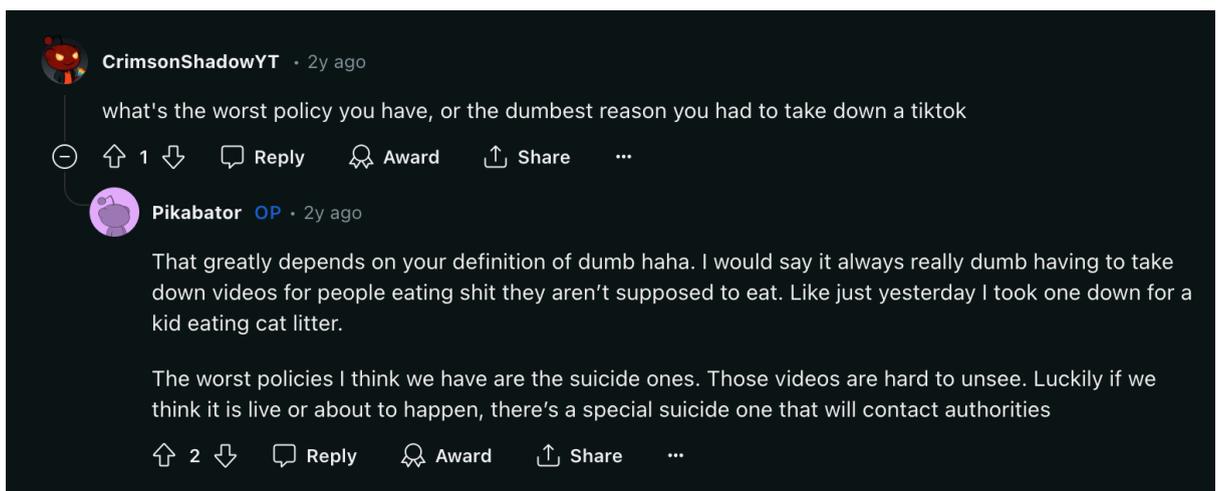


AMA · 2 yr. ago
Pikabator

I'm a content moderator for TikTok

I see some pretty wild videos and we are very specific for how we tag videos. Some get remove, some limited to only specific users, and a few others.

I was interested in the job because I make a lot of TikTok content and had problems with a lot of it getting taken down.



CrimsonShadowYT · 2y ago

what's the worst policy you have, or the dumbest reason you had to take down a tiktok

1 Reply Award Share ...

Pikabator OP · 2y ago

That greatly depends on your definition of dumb haha. I would say it always really dumb having to take down videos for people eating shit they aren't supposed to eat. Like just yesterday I took one down for a kid eating cat litter.

The worst policies I think we have are the suicide ones. Those videos are hard to unsee. Luckily if we think it is live or about to happen, there's a special suicide one that will contact authorities

2 Reply Award Share ...