



# Lutte contre le harcèlement

## Table des matières

1. Harcèlement sur les projets Wikimedia .....	3
2. Actions .....	4
2.1. Règles hors ligne afin de garantir la sécurité durant les évènements.....	4
2.2. Règles en ligne des sites Wikimedia .....	5
2.3. Modules de formations en ligne.....	6
3. Outils.....	7
3.1. Détection.....	7
3.2. Signalement.....	7
3.3. Évaluation.....	8
3.4. Blocage.....	9
3.5. Outils de suivi du fossé des genres .....	10
4. Acteurs.....	11
4.1. Wikimedia Foundation's Trust & Safety team.....	11
4.2. Wikimedia Foundation's Anti-Harassment Tools team .....	12
4.3. Les sans pagEs.....	12
5. Documentation.....	12

Le **mouvement Wikimédia**, est un mouvement international et intercommunautaire qui a pour mission d'apporter un contenu éducatif gratuit au monde. Outre l'encyclopédie Wikipédia, la **Wikimedia Foundation** héberge un certain nombre d'autres projets frères qui poursuivent les mêmes objectifs que Wikipédia, à savoir diffuser un contenu librement réutilisable et ce, dans toutes les langues disponibles.

 <p><b>Wikimedia Commons</b> est une médiathèque libre qui a pour but de stocker et partager son contenu entre les versions linguistiques des projets. <a href="#">En savoir plus.</a></p>	 <p><b>Wiktionnaire</b> est la version francophone d'un projet de dictionnaire multilingue qui a comme finalité de devenir un ensemble de dictionnaires descriptifs. <a href="#">En savoir plus.</a></p>
 <p><b>Wikinews</b> est un projet offrant une source d'informations libre et impartiale, permettant à tout utilisateur de l'Internet de publier des nouvelles. <a href="#">En savoir plus.</a></p>	 <p><b>Wikiversité</b> est une plate-forme collaborative libre de matériel pédagogique pour l'étude et la recherche scientifique. <a href="#">En savoir plus.</a></p>
 <p><b>Wikiquote</b> est une collection en ligne et multilingue de recueil de citations de toutes sortes, dont le contenu est librement réutilisable. <a href="#">En savoir plus.</a></p>	 <p><b>Wikilivres</b> est un projet collaboratif créé pour contenir une collection d'ouvrages pédagogiques librement accessibles et réutilisables. <a href="#">En savoir plus.</a></p>
 <p><b>Wikisource</b> est un projet collaboratif multilingue d'une bibliothèque numérique librement distribuée, édifiée par des bénévoles. <a href="#">En savoir plus.</a></p>	 <p><b>Wikispecies</b> est un répertoire collaboratif spécialisé au contenu librement réutilisable, destiné à couvrir et recenser les espèces du vivant. <a href="#">En savoir plus.</a></p>
 <p><b>Wikidata</b> est une base de connaissance libre qui peut être lue et éditée aussi bien par des humains que par des machines. Elle fournit des données dans toutes les langues des projets Wikimédia et permet un accès centralisé aux données.</p>	 <p><b>Wikivoyage</b> est un guide de voyage du monde entier, libre, complet, à jour et fiable. Le projet fournit des informations touristiques, des données climatiques, des suggestions de transports, etc.</p>

Tout comme le reste du web, les projets Wikimedia ne sont pas épargnés par certains comportements toxiques. Le mouvement Wikimedia mène depuis plusieurs années des réflexions et des actions afin de réduire cela, ainsi que diversifier la composition des contributeurs. La composition exacte de la communauté n'est pas connue car très peu de données personnelles sont collectées sur les contributeurs. Mais des enquêtes ont montré une très faible participation des femmes à Wikipédia, dont la première enquête semestrielle réalisée par la Wikimedia Foundation en 2011 qui a permis de voir qu'uniquement 9 % des contributeurs de Wikipédia étaient des femmes. Dès lors, de nombreuses actions ont été entreprises dont des actions de formation à destination des femmes, ainsi que des actions de lutte contre le harcèlement.

Le présent document n'aborde pas la modération et le fonctionnement des communautés qui diffère énormément des autres grandes plateformes numériques. Il faut juste avoir à l'esprit que les bénévoles ont énormément de pouvoir (et de responsabilités) sur le 4<sup>e</sup> site le plus consulté en France, soit quasiment un français sur deux chaque mois.

## 1. Harcèlement sur les projets Wikimedia

Sur Wikipédia et les autres projets Wikimedia, le harcèlement a lieu généralement dans les pages de discussion (article, projet, et utilisateur), les pages d'annonces, les pages utilisateur et les résumés de modification. Les guerres d'éditions et la wiki-traque sont aussi des formes de harcèlement. On peut généralement faire remonter les conflits personnels à des conflits éditoriaux, tels que les désaccords sur la fiabilité d'une source, la neutralité de point de vue, ou le formatage de l'article et la hiérarchie du contenu. Ces conflits évoluent vers le harcèlement lorsqu'un contributeur cesse de discuter des arguments, et commence à attribuer une opinion à son opposant — faisant de lui un ennemi, qu'il faut exclure du site. Cette situation nocive est d'autant plus fréquente lorsque le contenu est lié à l'identité — genre, race, orientation sexuelle, nationalité — car il est d'autant plus facile pour le harceleur de penser la cible comme étant une personnification de l'idée opposée. Cela se vérifie particulièrement lorsque la cible est un membre d'un groupe historiquement désavantagé, et que cette personne dévoile des informations sur son identité durant leur parcours dans les projets.

La communauté wikipédienne anglophone (et celle de la plupart des autres projets) ont rédigé des règles de bonne conduite, et notamment des règles concernant la politesse, le harcèlement, les attaques personnelles et la résolution des conflits. L'essence de ces règles est bien fondée, mais leur application est difficile, étant donné les défauts du logiciel MediaWiki qui fait fonctionner Wikipédia et le ratio de contributeurs par rapport au nombre d'administrateurs actifs<sup>1</sup>. Les processus de résolution des conflits encouragent les utilisateurs à résoudre les problèmes entre eux avant de solliciter l'attention des administrateurs via le Bulletin des Administrateurs, voire le Comité d'Arbitrage pour les situations extrêmes.

Le harcèlement en ligne est un problème sur tous les espaces virtuels où des utilisateurs interagissent. En 2017, le Pew Research Center a conclu que 41% des internautes ont été victime de harcèlement en ligne. En 2015, la Wikimedia Foundation a conduit une étude sur le harcèlement auprès de 3 845 wikimédiens pour comprendre en profondeur les

---

<sup>1</sup> Les administrateurs sont des bénévoles élus par la communauté des contributeurs.



# WIKIMEDIA

FRANCE

phénomènes de harcèlements qui ont lieu dans les projets Wikimedia. 38% des personnes interrogées ont reconnu qu'ils avaient été harcelés tandis que 51% ont été témoins du harcèlement d'autres contributeurs. Dans le rapport « Wikimedia's 2017 Community Engagement Insights Report », 31% des 4 500 personnes interrogées ont déclaré ne pas se sentir en sécurité dans les espaces, virtuels et physiques, de Wikimedia, 49% parmi 400 utilisateurs évitent Wikimedia car ils s'y sentent mal à l'aise, et 47% parmi 370 utilisateurs ont indiqué dans les 12 derniers mois qu'ils avaient fait l'objet d'intimidation ou de harcèlement sur Wikipédia. En outre, 60% des personnes ayant signalé un incident ont indiqué que le problème « n'avait pas été résolu du tout » et 54% ont qualifié « d'inutile » l'interaction avec les personnes recevant les signalements. Les résultats du rapport « 2018 Insights Report » parviennent à des conclusions similaires, avec une légère baisse du nombre de personnes ne se sentant pas en sécurité.

## 2. Actions

La liberté d'expression en ligne est essentielle pour le développement de Wikipédia. Mais l'encyclopédie n'est en aucun cas un espace de non-droit où tout peut se dire et être diffusé. Wikipédia rappelle ce principe dans un des cinq principes fondateurs, fondement intangible de toutes les règles et recommandations de l'encyclopédie. Pour que la Wikipédia en langue française, mise en œuvre par 8 000 contributeurs réguliers francophones, puisse fonctionner correctement, de nombreuses règles ont été mises en place par la communauté : règles de savoir-vivre, code de bonne conduite, pas d'attaque personnelle. Il y a également des chartes de convivialité qui régissent les rencontres physiques. Le non-respect de ces règles peut entraîner en ligne un rappel à l'ordre, un blocage en écriture temporaire ou définitif et hors ligne un bannissement d'un ou de l'ensemble des événements organisés par le mouvement Wikimedia.

- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Principes\\_fondateurs](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Principes_fondateurs)
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Règles\\_de\\_savoir-vivre](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Règles_de_savoir-vivre)
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Code\\_de\\_bonne\\_conduite](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Code_de_bonne_conduite)
- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Pas\\_d'attaque\\_personnelle](https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Pas_d'attaque_personnelle)

### 2.1. Règles hors ligne afin de garantir la sécurité durant les évènements

Un des grands principes du mouvement Wikimedia est l'ouverture et l'inclusivité. Cela ne peut être atteint que si celles et ceux qui participent aux activités du mouvement

s'y sentent bien. La politique de convivialité est élaborée afin de définir explicitement ce qui est un comportement inapproprié et permet aux organisateurs d'événements de prendre les actions nécessaires pour empêcher ou arrêter un comportement problématique qui rend l'environnement peu sûr et peu accueillant. Le non-respect de ces règles peut entraîner le bannissement immédiat de l'événement ou de l'ensemble des événements du mouvement Wikimedia. Le rappel de ces règles est fait au début de chaque événement et des personnes sont chargés du respect de ces règles et joignables durant la durée de l'événement en cas de problèmes. Un rapport semestriel est publié.

- [https://meta.wikimedia.org/wiki/Keeping\\_events\\_safe](https://meta.wikimedia.org/wiki/Keeping_events_safe)
- [https://meta.wikimedia.org/wiki/Friendly\\_space\\_policies](https://meta.wikimedia.org/wiki/Friendly_space_policies)
- [https://meta.wikimedia.org/wiki/Event\\_Ban\\_policy](https://meta.wikimedia.org/wiki/Event_Ban_policy)

## 2.2. Règles en ligne des sites Wikimedia

Le harcèlement est une série d'actions offensantes perpétrées à l'encontre d'une personne ou d'un groupe de personnes. Il vise généralement (mais pas toujours) à intimider ou menacer la cible. Sur Wikipédia, le résultat sera peut-être d'affaiblir, d'angoisser, d'effrayer la cible, de lui rendre désagréable le fait de contribuer ou de la décourager complètement de contribuer. Le harcèlement peut également comprendre des menaces voilées, c'est-à-dire des actions, sans communication directe, calculées pour être vues par la cible pour que cette dernière sache qu'elle est ciblée. La présente page recense certains types de harcèlement constatés sur les projets hébergés par la Wikimedia Foundation, les attitudes et conséquences internes généralement liées à ces harcèlements, ainsi que des suggestions d'attitude à adopter en cas de harcèlement et des précisions sur ce qui est ou n'est pas du harcèlement. Le comportement hostile d'un contributeur, notamment quand il se rend coupable de harcèlement, réduit les chances que la communauté présuppose sa bonne foi. Ses interventions pourront être jugées perturbatrices. Les utilisateurs qui persistent dans cette voie se retrouvent souvent dans des situations telles qu'un blocage, un arbitrage ou même un bannissement de la part de la communauté des bénévoles. La communauté peut également masquer des propos.

- <https://fr.wikipedia.org/wiki/Wikipédia:Harcèlement>

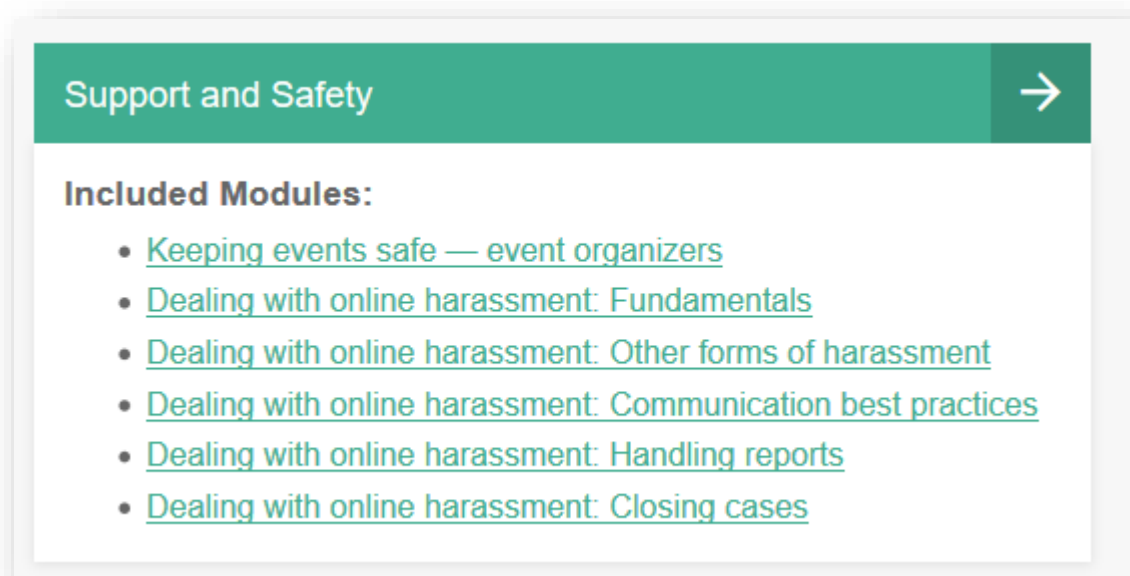
Parfois, la Wikimedia Foundation peut être amenée à appliquer un bannissement global à l'encontre d'un individu sans passer par le(s) processus typique(s) du site ou de la communauté. Il s'agit d'une mesure permanente extraordinaire pour aider à assurer la sécurité des utilisateurs des projets Wikimedia et/ou à prévenir les comportements interdits qui entravent le dialogue, le développement et l'expansion des projets. Cette page détaille la politique et les pratiques concernant la révocation permanente des privilèges d'accès ou d'édition des utilisateurs sur tout site Wikimedia, telle que mise en œuvre par la Fondation.

- [https://meta.wikimedia.org/wiki/WMF\\_Global\\_Ban\\_Policy/fr](https://meta.wikimedia.org/wiki/WMF_Global_Ban_Policy/fr)

### 2.3. Modules de formations en ligne

Des modules d'entraînement ont été conçus. Ils permettent à la communauté de se former sur les bonnes pratiques pour gérer le harcèlement en ligne et la sécurité lors des événements.

- <https://outreachdashboard.wmflabs.org/training>



**Support and Safety** →

**Included Modules:**

- [Keeping events safe — event organizers](#)
- [Dealing with online harassment: Fundamentals](#)
- [Dealing with online harassment: Other forms of harassment](#)
- [Dealing with online harassment: Communication best practices](#)
- [Dealing with online harassment: Handling reports](#)
- [Dealing with online harassment: Closing cases](#)

### 3. Outils

Un don de 500 000\$ de Craig Newmark Foundation et Craigslist Charitable Fund en janvier 2017 a permis de lancer un programme triennal de modernisation des outils à la disposition de la communauté pour lutter plus efficacement contre le harcèlement en ligne. Une équipe a été mise en place afin de concevoir des logiciels qui permettent aux contributeurs et aux administrateurs de prendre des décisions opportunes et informées en cas de harcèlement. Quatre domaines d'intervention ont été identifiés pour lesquels de nouveaux outils pourraient être utiles pour lutter contre le harcèlement.

- [https://meta.wikimedia.org/wiki/Community\\_health\\_initiative](https://meta.wikimedia.org/wiki/Community_health_initiative)

#### 3.1. Détection

Il s'agit de rendre plus facile et plus efficace l'identification et le signalement des comportements problématiques par les contributeurs, de prévenir le harcèlement avant qu'il ne commence et de résoudre les incidents mineurs avant qu'ils ne se transforment en problèmes plus importants.

Amélioration de l'outil AbuseFilter (outil qui permet de mettre en place des actions automatiques en réponse à certains types de modifications).

#### 3.2. Signalement

Aucune victime de harcèlement ne devrait arrêter de contribuer parce qu'elle se sentait impuissante à signaler un abus. Il s'agit d'offrir aux victimes de nouvelles manières plus respectueuses de leur vie privée et moins stressantes de signaler les abus.

**User reporting system.** L'équipe en charge d'élaborer des outils anti-harcèlement étudie la possibilité de concevoir et de mettre en place un système de signalement des utilisateurs afin de permettre aux personnes victimes de harcèlement et d'autres formes d'abus de fournir des informations précises et exploitables au canal de modération approprié. L'objectif est de fournir aux communautés Wikimedia un système de génération de rapports simplifiant la tâche aux contributeurs qui soumettent des rapports tout en générant des rapports de meilleure qualité. Comme pour le reste des outils développés par les salariés de Wikimedia Foundation, après une phase de recherche, il y a une consultation communautaire. Le projet en est à cette phase.



**WIKIMEDIA**

FRANCE

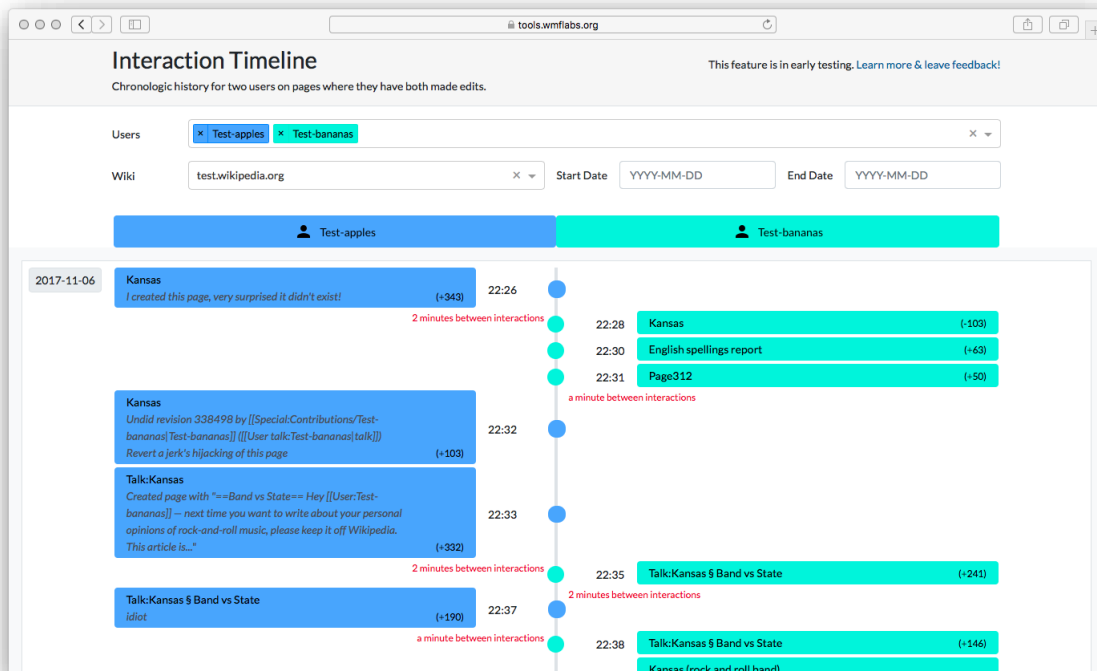
**Timeline for the discussion and design phase of User reporting system**

Phase	Date	Process
Phase 0 - Planning & Research	July 2018 - February 2019	Gathering preexisting consultations, doing preliminary research, cross Wikimedia Foundation department coordination.
Phase 1- Community Consultation; Set framework & call to participate	February 15 - March 15	Getting the word out, form focus groups, identify volunteer liaisons for wikis and affiliates, offer existing research for review, explain scope of the project and decision making, solicit feedback about the process
Phase 2- Community Consultation; Options	April 1 - April 30 2019	Gather and present to the community the existing options, collect new ideas, solicit feedback. Create a list potential options for more in depth legal & technical analysis and focus group review.
Phase 2.5 Analysis and winnowing of options	May 1- June 30	Focus group, User interviews, business case, prioritization
Phase 3 - Community Consultation; Summary of options and prioritization	July 1	Present a direction forward with the product(s) prioritized for development by Anti-Harassment Tools team and the next steps for other non technical solutions.
Phase 4 - Transition to software development and reorg community policy or processes	July 2019 - ?	Transition to software development on Phabricator and Meta Community health initiative pages project pages. Further explore the role of volunteers working with in the system and how reports can escalate to different levels.

### 3.3.Évaluation

Maîtriser le logiciel MediaWiki qui fait fonctionner Wikipédia, notamment l'historique, les diffs qui affichent la différence avec la révision précédente de la page, les pages spéciales sont impératifs pour que les administrateurs puissent analyser et évaluer le déroulement exact d'un conflit. Des outils écrits par des bénévoles, tels que Editor Interaction Analyzer et WikiBlame, aident, mais les processus actuels prennent beaucoup de temps. Un nouvel outil a vu le jour. L'outil Interaction Timeline sert à la détection des cas de harcèlement. Il montre un historique de contribution de deux contributeurs, listant des articles similaires qu'ils ont tous les deux modifiés. L'objectif de cette fonctionnalité est d'aider les administrateurs à comprendre la séquence d'événements entre deux utilisateurs afin qu'ils puissent prendre en toute confiance une décision concernant la meilleure façon de résoudre un conflit entre deux contributeurs. Les non-administrateurs peuvent également utiliser l'outil pour déterminer s'il convient de porter plainte contre un autre contributeur et pour réunir les preuves nécessaires.





### 3.4. Blocage

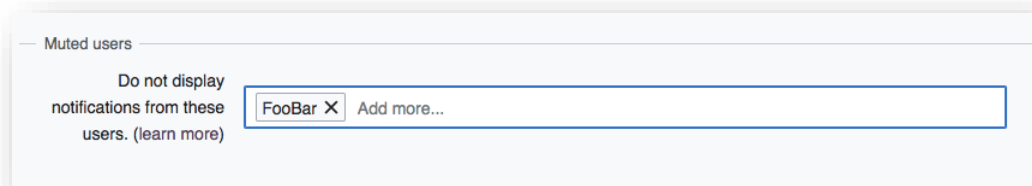
Il s'agit d'améliorer les outils existants et créer de nouveaux outils, le cas échéant, pour masquer ou bannir les contributeurs problématiques des communautés ou de certaines zones situées à l'intérieur et rendre plus difficile le retour d'une personne bloquée du site.

**User Mute features.** L'équipe en charge d'élaborer des outils anti-harcèlement a récemment mis en place deux fonctionnalités de masquage d'utilisateurs afin de permettre aux contributeurs d'interdire à certains contributeurs d'interagir avec eux. Ces fonctionnalités fournissent aux contributeurs les outils nécessaires pour lutter contre le harcèlement auquel ils peuvent être confrontés. Jusqu'à présent les préférences de notifications étaient en mode tout ou rien et les règles communautaires (interdictions d'interactions\*, demandes polies) pouvaient être facilement ignorées. Ces nouvelles fonctionnalités serviront d'étape intermédiaire permettant aux contributeurs de recevoir une communication ciblée tout en ignorant les communications non constructives ou non sollicitées. Donner le contrôle aux contributeurs sur ceux qui ne peuvent pas leur envoyer de notifications empêchera les cas mineurs d'incivilité de dégénérer en gros problèmes

et permettra d'améliorer le taux de rétention des contributeurs sur les projets Wikimedia.

\*Rappeler que ça n'existe pas sur FR

[https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Banning\\_policy#Interaction\\_ban](https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Banning_policy#Interaction_ban)



**Partial blocks.** Une nouvelle fonctionnalité permet dorénavant de bloquer partiellement un contributeur. Auparavant la communauté pouvait uniquement restreindre les accès en écriture sur l'intégralité d'une version linguistique de Wikipédia.

### 3.5. Outils de suivi du fossé des genres

Une autre série d'outils a vu le jour afin de mieux appréhender les fossés de genre de matière de biographies.

**Wikidata Human Gender Indicators**, état de l'art d'un point de vue académique, mesure le nombre de biographies :

- gender gap by culture
- biais de genre par pays de naissance
- biais de genre par date de naissance et date de décès
- biais de genre par version linguistique de Wikipédia
  - <http://whgi.wmflabs.org>

**Denelezh** fournit les statistiques suivantes :

- biais de genre par projet Wikimedia
- biais de genre par nationalité
- biais de genre par profession
- biais de genre par date de naissance
- analyse multidimensionnelle
- évolution du biais de genre
  - <https://www.denelezh.org>

**WDCM Biases Dashboard** fournit les statistiques suivantes :

- biais de genre par projet Wikimedia
- biais de genre par profession
- biais de genre Nord-Sud
  - <http://wdcm.wmflabs.org>

## 4. Acteurs

### 4.1. Wikimedia Foundation's Trust & Safety team

Trust & Safety est le nom de l'équipe de la Wikimedia Foundation chargée d'identifier, de construire et pourvoir en personnel de façon approprié les processus qui maintiennent la sécurité des contributeurs. Elle est également en charge de concevoir, développer et exécuter une stratégie qui intègre les aspects légaux, de production, de recherche ainsi que d'apprentissage et d'évaluation, aussi bien en vue de minimiser les risques que de gérer l'intégralité de la sécurité des communautés en ligne et hors ligne lorsque des incidents surviennent.

La Wikimedia Foundation vise à s'en remettre à des processus communautaires locaux et globaux pour la gouvernance au sein des wikis. Cependant, de temps en temps, l'hébergeur doit s'impliquer pour protéger la sécurité et l'intégrité des contributeurs. Trust & Safety fait en sorte de maintenir un environnement sain dans les projets à travers plusieurs champs de travail. Entre autres mesures, Trust & Safety réceptionne et traite les problèmes de sécurité majeur sur les projets Wikimédia, ce qui inclut les menaces de suicide, de violence et de pornographie infantile. Trust & Safety est également en charge des politiques relatives aux interdictions de participation émises par la Wikimedia Foundation à l'encontre d'utilisateurs sur des projets Wikimedia, ainsi que dans les événements financés ou supportés par la Wikimedia Foundation. Trust & Safety travaille également avec les autres équipes de la Wikimedia Foundation pour répondre aux préoccupations de respect de la vie privée et de la liberté des utilisateurs qui ne soulève pas nécessairement un niveau de criticité nécessitant la mise en place d'une interdiction de participation

Dans le cadre de l'engagement de la Wikimedia Foundation au respect de l'autonomie communautaire, cette équipe ne gère pas les litiges communautaires généraux ou

inter-contributeurs qui peuvent être résolus à travers des processus communautaires, pas plus qu'elle ne sert de voie d'appel à des politiques et des décisions faites par la communauté.

- [https://meta.wikimedia.org/wiki/Trust\\_and\\_Safety](https://meta.wikimedia.org/wiki/Trust_and_Safety)

#### 4.2. Wikimedia Foundation's Anti-Harassment Tools team

Au sein de la Wikimedia Foundation, une équipe est spécifiquement en charge d'élaborer des outils anti-harcèlement.

- [https://www.mediawiki.org/wiki/Anti-Harassment\\_Tools](https://www.mediawiki.org/wiki/Anti-Harassment_Tools)

#### 4.3. Les sans pagEs

De nombreuses associations se sont montées pour diminuer le fossé de genre sur Wikipédia. En octobre 2018, Wikipédia en français compte 547 599 biographies d'hommes, contre 94 021 de femmes, soit seulement 17,3%. En France et en Suisse, les associations **Les sans pagEs** et **Ateliers Femmes et Féminisme** organisent des ateliers mensuels à Genève, Nantes, Marseille, Montpellier et Paris.

- <https://sanspages.org/>

## 5. Documentation

Les documents mentionnés dans cette présentation sont tous disponibles sur Internet et regroupés sur le cloud de Wikimedia France pour les besoins du Grenelle.

- <https://cloud.wikimedia.fr/s/MdjFb42KHCmTi3F>