

Livre blanc ABC, ARD, CBC/Radio-Canada, New_Public, RTBF, SRG SSR, ZDF

Design pour la civilité : l'incubateur d'espaces publics

Objectif

Ce livre blanc rend compte des résultats produits par l'incubateur d'espaces publics (*Public Spaces Incubator - PSI*), une initiative multinationale de design numérique. Il couvre le travail réalisé entre juin 2023 et mars 2025, et fournit un aperçu du travail à venir d'ici 2027.

Introduction

Aujourd'hui, le dialogue en ligne est dominé par les grands médias sociaux comme Facebook, TikTok et X/Twitter. Il est bien établi que ces plateformes favorisent la polarisation, les interactions toxiques et la prolifération de la désinformation, des réalités qui ont des effets nocifs sur la santé mentale, la société civile et la vie démocratique.

Les médias de service public (MSP) s'engagent à offrir aux citoyens des nouvelles dignes de confiance ainsi que des contenus culturels et de divertissement de qualité. Fidèles à leur mission, ces institutions publiques reflètent la société qu'elles servent, assurent la protection et la promotion de sa culture d'exception et de sa vie démocratique, et resserrent le tissu social. Or, depuis près de 20 ans, les MSP ont globalement laissé aux plateformes privées de médias sociaux le soin de gérer les conversations en ligne. Cette pratique n'est plus viable.

Dans le but de tendre la main aux citoyens et de leur offrir d'autres tribunes que les plateformes privées de médias sociaux, des MSP ont uni leurs forces pour faire de la recherche et pour concevoir et développer de meilleurs espaces interactifs de conversation. C'est là l'objectif de *PSI*, créé en 2022 par quatre médias de service public en collaboration avec New_Public.

La phase initiale de recherche et développement étant terminée, *PSI* teste actuellement des prototypes.

La boîte à outils *PSI* sera accessible au public d'ici 2027, sous la forme d'un logiciel libre (*open-source*).

Le problème : des produits conçus pour la confrontation

Les médias sociaux dominants ont été conçus pour produire des résultats commerciaux, notamment pour générer des revenus, et un engagement accru (« j'aime », partages,

commentaires, clics) entraîne une augmentation du temps passé sur ces plateformes, et donc la génération de revenus. Ces plateformes préfèrent les contenus controversés, sensationnalistes et chargés d'émotions aux propos nuancés et réfléchis, et elles s'appuient sur des algorithmes qui alimentent la confrontation. Le résultat ressemble plus à un combat de gladiateurs qu'à ce qu'on peut observer dans des lieux physiques d'échange comme des parcs ou des places publiques.

Il faut comprendre que ce sont les médias sociaux eux-mêmes qui sont la cause de ces comportements. Ce n'est pas un bogue; c'est la fonctionnalité désirée. C'est pourquoi la modération ne fonctionne généralement pas sur les médias sociaux : les règles régissant l'engagement et les échanges ont été conçues pour alimenter la confrontation.

La solution : les médias de service public et le design pour la civilité

Les échanges civilisés sont partout autour de nous : dans les places publiques, les écoles, les universités, les centres commerciaux, les assemblées générales et la plupart des espaces publics. Les affrontements en public ne sont pas la norme, ils sont l'exception. Accepter que les interactions dans l'univers numérique soient « naturellement » hostiles et toxiques constitue une erreur fondamentale, puisqu'il s'agit là d'un effet voulu dès leur conception.

PSI se concentre sur la création d'espaces qui offrent des expériences différentes, encouragent des comportements différents et produisent des résultats différents; des espaces qui s'apparentent plus à un conseil municipal qu'à une bagarre au couteau à la sortie des bars.

[En 2023](#), quatre MSP – CBC/Radio-Canada (Canada), RTBF (Belgique), SRG SSR (Suisse) et ZDF (Allemagne) – ont uni leurs forces et mis sur pied un groupe avec l'objectif de concevoir des produits numériques visant à améliorer la participation citoyenne et le discours démocratique en ligne. Ces quatre MSP ont noué un partenariat avec New_Public, une organisation sans but lucratif qui se consacre à la conception de produits numériques favorisant la participation citoyenne.

PSI a d'abord mené des recherches pour comprendre les comportements observés dans les interactions sociales, et a découvert que bien des gens sont récalcitrants à participer aux conversations en ligne en raison de leur toxicité. La plupart cherchent des solutions de rechange. Certains se tournent plutôt vers les messageries privées, mais beaucoup aimeraient voir émerger des plateformes publiques pouvant remplacer les médias sociaux dominants.

À la lumière de ces découvertes, *PSI* s'est ensuite penché sur la conception de fonctionnalités différentes de celles que l'on retrouve actuellement sur les médias sociaux, dans le but de réduire les interactions « binaires » et les mécanismes servant à catégoriser les opinions, comme le pouce vers le haut ou vers le bas ou les mots-clics, maintenant très répandus en ligne.

L'objectif n'est pas de créer une nouvelle « plateforme » entrant en concurrence avec Facebook ou X/Twitter, mais d'améliorer les services numériques actuels des MSP. Ces nouvelles solutions axées sur les interactions et les conversations visent à favoriser des échanges et des débats « civilisés ». Cette approche du « design pour la civilité » s'inspire d'autres principes de conception priorisant la mission, comme celui de la « protection de la vie privée dès la conception » (ou « privacy by design »).

En 2023 et en 2024, des sprints de design ont donné naissance à plus d'une centaine de prototypes. Beaucoup ont été testés en version basse-fidélité, et environ 25 en version haute-fidélité. Ces essais ont débouché sur le développement d'une dizaine de fonctionnalités qui sont actuellement testées, en version bêta privée ou publique, sur des plateformes de MSP en Europe et au Canada.

Voici quelques-uns des prototypes actuellement à l'essai :

Sujet du jour (*Topic of the Moment*)

Les rencontres, que ce soit dans la vie citoyenne ou en entreprise, sont structurées par un ordre du jour énonçant les sujets qui seront abordés. Activer les commentaires sous un article sans s'impliquer davantage et espérer que les interactions seront civilisées n'est pas la meilleure approche. Dans la société, les conversations sont généralement structurées autour de thèmes et de sujets. La fonctionnalité « Sujet du jour » reprend cet aspect des interactions sociales et ramène les responsables des contenus dans les conversations en ligne. Les utilisateurs sont invités à échanger directement avec, par exemple, l'animatrice, un chef de pupitre, une journaliste, un spécialiste sur un sujet d'intérêt. Imaginez une version en ligne d'une tribune téléphonique à la radio, qui s'articule toujours de sujets et de thèmes prédéterminés – quelque chose qui ressemblait à une conversation « Posez-moi vos questions » sur Reddit.

Points d'entrée contextuels (*Contextual Entry Points*)

Les utilisateurs sont invités à participer aux conversations sur différents contenus ou articles en ligne. Cette façon de faire favorise une meilleure contextualisation et élargit la conversation en incluant plus de perspectives. Elle surmonte l'atomisation du discours que l'on observe lorsque les commentaires se rattachent à un article seulement, et permet de faire le point sur des sujets qui alimentent les conversations à travers le temps, en allant au-delà des manchettes, des nouvelles de dernière heure ou d'une seule émission.

Échelle de réponses (*Comments Slider*)

Au lieu de limiter les utilisateurs à une rétroaction binaire (pouce vers le haut ou vers le bas), cette fonctionnalité repense les interactions en ligne en permettant aux utilisateurs de réagir sur un spectre d'avis plus nuancés, pour des échanges moins polarisants. De cette façon, elle permet des échéances plus proches de celles que l'on a dans le monde physique, où les gens expriment des doutes ou leur intérêt pour un sujet donné, ou

cherchent à obtenir plus d'information pour mieux comprendre un dossier ou se faire une opinion.

Représentation des points de vue (*Representing Perspectives*)

En règle générale, lors de conversations dans des contextes sociaux, les gens connaissent leur interlocuteur : ils savent d'où il vient, s'il est un enseignant, un élève ou un parent, par exemple. En effet, « qui êtes-vous? » et « que faites-vous dans la vie? » sont des questions que les gens se posent avant d'entrer dans le vif du sujet. Cet outil génère cette information en demandant aux utilisateurs de s'identifier par rapport au sujet abordé (p. ex. « je suis une enseignante », « je suis une élève »). De cette façon, les commentaires sont moins abstraits, plus incarnés, et l'éventail des perspectives s'élargit. Les responsables des contenus, les animateurs et les réalisateurs sont aussi en mesure de sélectionner des perspectives qu'ils souhaitent faire ressortir dans une conversation.

Types de réaction (*Reaction Types*)

Au fil d'une conversation, les gens peuvent hocher la tête, faire un clin d'œil, lever les yeux au ciel, lever les mains, gesticuler. Le langage corporel fait partie intégrante de la communication. Cette fonctionnalité vise à humaniser les conversations en permettant l'expression rapide de réactions, par exemple avec des émojis.

Outil de vote pour vidéos (*Video Voting Tool*)

Tous les MSP sont des diffuseurs. Cette fonctionnalité permet les interactions durant une diffusion, et invite les participants à répondre à des sondages dans une interface ludique avant d'amorcer la conversation. Les tests montrent que cette entrée en matière amusante favorise des interactions plus civilisées entre les participants.

Aide à la conversation (*Conversation Helper*)

Un assistant public alimenté par l'IA détermine le sentiment général qui se dégage des conversations et rappelle aux utilisateurs les normes et les règles régissant les échanges. Au lieu de bannir les utilisateurs en raison de comportements inadéquats, cette fonctionnalité tente, à la manière d'un enseignant ou du président d'une assemblée, de désamorcer les conflits.

Modération alimentée par l'IA (*AI Moderation*)

Cette fonctionnalité basée sur l'IA s'allie à l'« Aide à la conversation » pour intervenir lorsque des commentaires toxiques sont formulés et inviter les utilisateurs à avoir des échanges constructifs. Cette étape précède la soumission des commentaires douteux à l'examen des modérateurs, qui prendront une décision définitive. L'objectif est d'éviter le recours à la mesure extrême du bannissement des utilisateurs fautifs. Appelons cela l'approche « Mary Poppins », en opposition à l'approche « Robocop ».

Prochaines étapes : phase 2 de *PSI* et lancement sous la forme d'un logiciel libre

À l'[automne 2024](#), la deuxième phase de *PSI* a été annoncée, de même que l'allocation de fonds supplémentaires et l'arrivée de l'ARD (Allemagne) et de l'ABC (Australie). Les médias publics néerlandais vont lancer les premiers tests des Prototypes *PSI*.

À l'heure actuelle, *PSI* demeure un projet collaboratif, développé à l'interne (*inner-source*) par les membres du collectif dans le but de tester les nouvelles fonctionnalités sur leurs plateformes numériques respectives. Les membres ont l'intention de continuer à diffuser les résultats du projet et à faire le point sur leurs travaux, [comme ils l'ont fait dans le passé](#).

Les activités de *PSI* sont financées jusqu'en mars 2027. D'ici là, les outils seront peaufinés pour en faire des solutions prêtes à être mises en marché. La boîte à outils complète de *PSI* devrait être lancée sous la forme d'un logiciel libre (*open-source*) en 2027 ou avant.

Apprentissages

PSI est un grand projet multinational de design réunissant des MSP et des dizaines d'experts en développement de contenus et de formats, en recherche et conception en lien avec l'expérience utilisateur, et en développement de produits et de logiciels. Il vise principalement la création d'outils permettant aux animateurs, responsables des contenus, journalistes et réalisateurs d'avoir des échanges civilisés, souvent en lien avec des émissions, avec les auditoires et les citoyens.

En ce sens, il ne s'agit pas de produits autonomes ou conçus pour être activés sans autre implication, mais plutôt de produits conçus pour être intégrés aux processus de création et de diffusion de contenus, destinés à être utilisés par plusieurs équipes : l'information et journalistes, productions télévisuelles et radiophoniques, marketing, gestion des médias sociaux, stratégie et produits numériques, recherche et développement.

Quelques apprentissages clés tirés de *PSI* :

1. Nous n'avons pas à accepter le modèle d'interactions imposé par les médias sociaux.
2. Nous n'avons pas besoin de réinventer les grandes plateformes pour offrir des solutions de rechange; nous pouvons créer, sur les plateformes des MSP, des espaces numériques publics s'appuyant sur des principes de design différents.
3. Le comportement des utilisateurs découle du design. Les MSP peuvent concevoir leurs espaces de manière à encourager les échanges civilisés plutôt que la confrontation.
4. La meilleure façon de favoriser des conversations numériques civilisées est d'intégrer ce volet aux processus de production, avec des sujets choisis et une animation comme on le fait pour les tribunes téléphoniques. La priorité devrait être d'encourager la

participation des auditoires, ce qui nécessite la contribution de plusieurs fonctions : production télévisuelle et radiophonique, éditorial, marketing, stratégie et développement de produits numériques, recherche, relations avec les auditoires.

5. Les MSP peuvent travailler ensemble pour innover, miser sur la collaboration pour concevoir et développer des produits dans le but de mieux servir les citoyens. Ils doivent alors en premier lieu s'entendre sur un problème commun auquel s'attaquer. La collaboration permet la mise en commun des ressources ainsi que le partage des risques, des produits et des apprentissages.
6. Les petites équipes qui se consacrent exclusivement à un projet travaillent mieux dans le cadre d'un incubateur, avec le soutien d'experts et de parties externes comme New_Public. Ce modèle crée un « espace d'innovation » pour les organisations.
7. Le modèle de *PSI* peut être reproduit pour se pencher sur d'autres défis numériques.

Ressources

Annonces publiées jusqu'à présent :

- Lancement du projet, [8 février 2023](#).
- Le point sur les travaux de développement avec l'annonce des premiers concepts, [7 mai 2024](#); et [information détaillée sur les concepts](#).
- Lancement de la phase 2 et annonce de l'arrivée de nouveaux membres, [9 octobre 2024](#).