De la controverse au conflit dans Wikipedia-en

Bernard Jacquemin

27 février 2010

1 Processus de résolution de controverse

Dans la version anglaise de l'encyclopédie Wikipédia, le processus de résolution des différends (*dispute resolution process*) est sensiblement différent de celui de la version française. Ce processus est en effet structuré à la fois par des attitudes conseillées et par des procédures plus formelles qui visent à remédier à la situation avant qu'elle ne dégénère en conflit. D'un point de vue procédural, le différend passe par les actions suivantes :

- discussion communautaire spontanée (*talk page*) ou provoquée (*requests for comment* –> pose de bandeau) ;
- appel aux administrateurs (*administrators* : *administrators noticeboard* –> demande d'intervention sur une page dédiée aux notifications aux administrateurs) ;
- demande de médiation (*requests for mediation* –> appel formel au comité de médiation sur une page dédiée) ;
- demande d'arbitrage (*requests for arbitration* –> appel formel au comité d'arbitrage, « plainte ») en dernier recours et lorsque les autres procédures ont échoué.

Les différends sont également décrits sous la forme d'une échelle de progression qui va de la controverse éditoriale au conflit déclaré de personnes, et pour chaque échelon une attitude idéale pour amener à la résolution du différend est proposée :

1. **centrer la discussion sur le contenu** plutôt que sur la personne, en respectant les règles et directives (*policies and guidelines*) de Wikipédia : au niveau éditorial, la neutralité de point de vue (*Neutral Point Of View* – pose de bandeau possible), la vérification des sources (*verifiability* – pose de bandeau possible), l'interdiction du travail original (*not original research* – pose de bandeau possible) ; au niveau comportemental, le respect des personnes (*no personal attack*) et de la bienséance (*wikiquette*) ;
2. **notifications urgentes** réclamant l'attention immédiate d'un administrateur (*administrator*) pour une intervention de suppression (*administrators noticeboard*) ou de protection (*requests for page protection*) : divulgation d'informations relatives à la vie privée, vandalisme...
3. **rester calme**, ne pas répondre immédiatement ni lancer une procédure quand ce n'est pas urgent, et faire preuve de patience spécialement vis-à-vis des nouveaux utilisateurs qui ne maîtrisent pas les règles et principes de Wikipédia ;
4. **privilégier la discussion** sur les pages de discussion en ignorant les attaques et en n'en tenant pas compte, tout en considérant que l'autre partie est de bonne foi (*good faith*) ; entretenir une discussion constructive de négociation (*negotiation*) pour éviter d'envenimer la situation et de susciter une opposition unanime ;
5. **envisager une trêve** (*truce*) de manière à éviter la confusion d'autres utilisateurs dans les éditions en cours, quitte à déposer un bandeau (*dispute header*) sur l'article, notamment de neutralité (*NPOV dispute*), de pertinence (*accuracy dispute*)... ;
6. **demander de l'aide ailleurs**, à une multitude de bonnes volontés et de médiateurs officiels ou non :

– utilisateur expérimenté (*editor assistance*) impliqué dans l'édition en controverse ou pas, et de manière personnelle (pas d'implication avec l'autre partie) ;
– nouvel avis, opinion tierce (*Third opinion*) demandé à un volontaire ;
– précisions sur un sujet à partir des pages de projet (*project*) ;
– précision sur une règle à partir de la page des règles et directives (*policies and guidelines*) de Wikipédia ;
– aide à partir du tableau d'affichage idoine (noticeboard) : sources (*reliable source*), conflit d'intérêt (*conflict of interest*), faux-nez (*suspected sockpuppets* et requests for checkuser), biographies de personne en vie (*biographies of living persons*), théories mineures anormalement mises en avant (*fringe theories*). . .
– précisions sur le savoir-vivre (*wikiquette*) ;
– appels généraux pour attirer l'attention de la communauté sur un différend en cours (*requests for comment*), la principale manière de signaler et de tenter de résoudre une controverse ;
– médiation informelle demandée par les deux parties, et informellement, à un utilisateur qui donne un nouvel avis (*third opinion*), à un utilisateur qui a répondu à une demande de commentaire (*requests for comment*) ou à une des bonnes volontés du complot de médiation (*mediation cabal*) sans en arriver à une procédure formelle devant le comité de médiation ;
– médiation formelle demandée (*requests for mediation*) obligatoirement par toutes les parties au comité de médiation (*mediation committee*) et qui entraîne une procédure officielle, avec une décision des médiateurs.

2 Le comité d'arbitrage (*ArbCom*)

Lorsqu'aucune des attitudes, aucune des démarches exposées ci-dessus n'a abouti à un consensus entre les parties, il est possible pour l'une d'entre elles de déposer une demande d'arbitrage (*requests for arbitration*) devant le comité d'arbitrage (*Arbitration committee*). Il s'agit d'une juridiction officielle, saisie par une seule des parties, et qui a pouvoir de décision. Il ne s'agit donc plus de trouver un consensus, voire un accord, mais d'imposer une décision à laquelle les parties ne peuvent pas se soustraire.

Le comité d'arbitrage a été créé en janvier 2004. Jusqu'alors, Jimbo Wales se chargeait de gérer les conflits importants. À partir de là, 15 arbitres ont été désignés par Wales pour tenir ce rôle, choisi parmi les « utilisateurs expérimentés » de Wikipedia. Depuis lors, un vote consultatif est organisé annuellement pour désigner cinq arbitres, et Wales choisit généralement parmi les candidats ceux qui ont obtenu les meilleurs résultats – en tout état de cause, un candidat qui obtient moins de 50% de votes favorables ne sera pas nommé – et il arrive que Wales nomme directement des arbitres expérimentés pour assurer une forme de continuité. Le comité est ainsi réparti en trois tranches, renouvelées en rotation tous les trois ans. Lorsqu'un arbitre demande à quitter ses fonctions en cours de terme et hors de la période d'élection, il est remplacé sur décision de Wales.

Les arbitres peuvent être actifs ou inactifs, soit sur un arbitrage (ponctuellement), soit à plus long terme (inactivité complète sur des arbitrages depuis deux semaines, « pause », signalement sur la page du comité d'arbitrage). Lorsqu'un nombre d'arbitres impair est actif sur un arbitrage, toutes les décisions et propositions soumises au vote sont prises à la *majorité simple*. Lorsque le nombre d'arbitre est pair, une proposition qui aboutit à 50% de votes positifs n'est généralement pas adoptée. Le vote de Wales peut toutefois faire pencher la balance d'un côté ou de l'autre (*tie-breaking*, aucune occurrence jusqu'à présent). Wales dispose encore de deux pouvoirs particuliers : le pouvoir de grâce (*clemency*) et le pouvoir de dissolution du comité d'arbitrage (*Dissolution*).

Le fonctionnement d'un arbitrage est très formel. D'abord une demande d'arbitrage (*requests for arbitration*) est déposée et une page dédiée à cette demande est créée. Les parties en présence sont identifiées, mais le plaignant n'est désigné que par l'adresse de la demande, et pas distingué dans la page, toutes les parties étant examinées et jugées par les arbitres. L'identification des parties consiste également à évaluer leur rôle dans les précédentes tentatives de résolution du différend (demande de commentaire, de tierce partie etc.). Chaque partie peut ensuite exposer son point de vue (statement). Une page associée rassemble les preuves et indices de bonne foi (*evidence*) exposés par les parties elles-mêmes, mais aussi par les arbitres. Une page de travail (*workshop*) rassemble toutes les propositions et les votes des arbitres sur les différentes parties de l'arbitrage, mais aussi des interventions des parties.

Un arbitrage se déroule comme suit :

- Parties en présence, avec leur implication dans les tentatives de résolution du conflit.
- Point de vue de chaque partie (statement). Il peut être appuyé par :
  - des preuves et indices (page *evidences*) ;
  - un espèce de réquisitoire (*motions and requests*) de chaque partie qui expose ainsi ses arguments (page *workshop*) ;
- Décisions préliminaires des arbitres :
  - vote de recevabilité (*hearing the matter*) ;
  - « préventive » éventuelle (*temporary injunction*), c'est-à-dire interdictions temporaires et variables des parties pour geler le conflit et protéger Wikipedia (propositions et votes sur page *workshop*) – rarement utilisé ;
- Décision finale, proposée élément par élément (page *workshop*) et soumise au vote des arbitres (page *workshop*) :
  - principes de Wikipedia et jurisprudence sur lesquels cette décision s'appuie (*principles*) ;
  - exposé synthétique des faits qui justifient la décision (*facts*) ;
  - remèdes et peines décidés (*remedies*) ;
  - application de ces peines (*enforcement*), notamment pour les cas de sursis (*probation*) et de récidive.

Bien que disposant de pages et d'outils nombreux pour exposer leurs réflexions, propositions, décisions, sanctions, le comité d'arbitrage dispose également d'une mailing-list réservée et privée sur laquelle de nombreuses discussions ont lieu hors du regard de la communauté. Le comité d'arbitrage dispose également d'une espèce de huis-clos pour traiter des affaires impliquant la divulgation d'informations personnelles et privées qui ne doivent moralement, logiquement et légalement pas être exposées au public.

3 Comparaison Wikipedia-en – Wikipédia-fr

Un certain nombre de différences existent entre les procédures des instances américaine et française de Wikipédia. En ce qui concerne la résolution du conflit, la description est moins formalisée et ne suit pas une progression aussi stricte, bien que les recommandations soient semblables (supposer la bonne foi des autres utilisateurs, privilégier la discussion, éviter les attaques personnelles et les réponses à de telles attaques, se focaliser sur le contenu plutôt que sur la forme ou la personne, demander de l'aide). Les procédures sont similaires et accompagnent la dégradation de la situation : discussion avec la communauté (et appel à commentaires pour attirer l'attention de la communauté), médiation entre parties (avec l'appel aux wikipompiers) et finalement l'arbitrage (et le dépôt de plainte devant le CAr). On remarque toutefois certaines différences avec la version américaine : dans la Wikpédia française, pas d'appel aux administrateurs, pas de formalisation de l'appel à une tierce opinion, pas de comité officiel de médiation formelle, mais l'apparition de wikipompiers, à rapprocher des membres de la *Mediation Cabal* (pas de rôle officiel, ni de procédure définie).

Le Comité d'arbitrage présente également un certain nombre de différences avec son homologue *Arbitration Committee*, tant dans sa constitution que dans son fonctionnement. La plus grande différence est l'omniprésence de Jimbo Wales dans la version américaine. Il est le dictateur dans les mains duquel reposent tous les pouvoirs (même s'il n'est pas un tyran qui en abuse). La version française met au contraire en avant des principes démocratiques. Là où Wales entend désigner les arbitrators après consultation populaire, les arbitres français sont élus directement par la communauté. Eux seuls ont des prérogatives dans les arbitrages, et personne ne dispose d'un droit de dissolution ni de grâce : pas de « fait du prince ». En contre partie, le pouvoir des arbitres est moins fort que celui des arbitrators : non seulement la durée d'un mandat est de six mois pour les francophones contre trois ans aux anglophones, mais aussi les décisions sont prises (de préférence) à l'unanimité par les Français par rapport à la majorité simple dans la version américaine. Les principes d'égalité et de consensus semblent donc davantage mis en avant dans la Wikipédia française.

En ce qui concerne le déroulement même d'un arbitrage, une différence de taille attire directement l'attention : tous les débats sont publics dans la Wikipédia française, tandis que la procédure américaine autorise des échanges privés entre les arbitres via une mailing-list, et un huis clos existe pour les affaires traitant de la divulgation d'informations privées. Pour le reste, malgré un schéma plus formellement juridique dans la version américaine, on retrouve un fonctionnement similaire, où chaque partie expose ses arguments (raisonnements, preuves, etc.) et formule ses demandes devant les arbitres (arguments, preuves et demandes sont clairement séparés dans la version américaine et pas dans la version française). Les arbitres jugent d'abord de la recevabilité de la plainte. Ils peuvent dans tous les cas prendre des mesures conservatoires pour protéger l'article en conflit. Ils prennent ensuite une décision sur la ou les parties à sanctionner. Si dans la version française, le plaignant est distingué, dans les deux instances toutes les parties sont jugées et susceptibles d'être sanctionnées. Toutes les décisions sont soumises à un vote. Dans la version française, des contre-propositions peuvent être nécessaires pour parvenir à un consensus. Dans la version américaine, les contre-propositions émanent toujours d'un arbitre qui vote contre la proposition en cours, et doit être déposée au plus tard 24 heures après la proposition en cours. Enfin, l'exposé de la décision finale suit un formalisme différent : en France, les attendus qui justifient la sanction ne distinguent pas l'énoncé des faits des règles qui appuient la sanction, et la décision de peine n'est pas distincte de ses modalités d'application, comme c'est le cas aux États-Unis.

4 Lexique

accuracy dispute	controverse de pertinence	Neutral Point Of View	neutralité de point de vue
administrator	administrateur	no personal attack	pas d'attaque personnelle (principe)
administrators notice-board	page de notifications aux administrateurs	not original research	« travaux inédits »(principe)
ArbCom	Car (Comité d'arbitrage)	NPOV dispute	controverse de neutralité
Arbitration committee	Comité d'arbitrage	policies and guidelines	règles et directives
biographies of living persons	Biographies de personnes en vie	principles	principes (fondements de Wikipédia)
clemency	grâce	probation	sursis
conflict of interest	conflit d'intérêt	project	projet
dispute header	bandeau de controverse	reliable source	« citez vos sources »
dispute resolution process	Processus de résolution de controverse	remedies	peine
Dissolution	dissolution (du comité d'arbitrage)	requests for arbitration	demande d'arbitrage, plainte
editor assistance	aide à la rédaction d'articles	requests for comment	appel à commentaire
enforcement	modalités d'application des peines	requests for mediation	demande de médiation
evidences	indices et preuves	requests for page protection	demande de mise sous protection
facts	faits avérés	suspected sockpuppets	suspicion de faux-nez
fringe theories	théories mineures	talk page	page de discussion
good faith	bonne foi	Third opinion	opinion tierce
hearing the matter (accepted case)	recevabilité de la plainte (recevable)	tie-breaking	départager les ex-æquo
mediation cabal	complot de médiation	truce	trêve
mediation committee	Comité de médiation	verifiability	vérification des sources
negotiation	négociation	wikiquette	wikilove