

PV audition

Linkedin

Fabienne Arata, Country Manager, Senior LTS Director
Mirek Pospisil, Senior Lead Public Policy and Economic Graph
Esther Ohayon, Group Manager, Corporate Communications

Vision originelle de LinkedIn

LinkedIn est un réseau social professionnel. Son idée originelle est d'offrir une opportunité économique à chaque membre, à la fois pour les professionnels mais également pour les entreprises et les organisations. La mission quotidienne de LinkedIn est de connecter l'ensemble des professionnels entre eux et de les mettre en relation avec les entreprises, tout en créant un environnement sur-sécurisé, avec des règles d'usage pour protéger les membres. En France, LinkedIn compte 23 millions de membres, soit 75% de la population active. Le but est de créer des conversations ayant essentiellement trait aux sujets qui seraient traités dans un open space, dans le cadre d'un échange dans un bureau physique.

Les trois grands domaines d'intervention de la plateforme pour les professionnels sont les suivants:

- La recherche d'emploi (active ou passive)
- La connexion des relations professionnelles et le partage d'expérience et d'expertise entre les membres
- La création de contenus éditoriaux et de formation

Les trois grands domaines d'intervention pour les entreprises sont les suivants:

- Le développement des talents (depuis le recrutement jusqu'aux activités de formation)
- La prospection commerciale ciblée et efficace
- Les activités de communication et de marketing auprès de populations ciblées

La question de la modération : comment est-elle opérée ? Y a-t-il des modérateurs professionnels, où sont-ils, qui sont-ils ?

Les équipes de modération utilisent:

- Des outils technologiques
- Des moyens humains de modération: part très importante

Les équipes de modération de LinkedIn sont dispersées dans 4 grands centres géographiquement répartis entre les États-Unis, l'Irlande, l'Inde et Singapour afin de s'assurer que la modération est faite de façon continue, via une couverture 24h/24.

Les équipes de modération comptent à la fois des Français et des francophones. Cependant, le nombre de modérateurs ne peut être divulgué. Seul le régulateur (CSA notamment) a accès à ces informations. Selon la politique de confidentialité de LinkedIn, il s'agit d'une information confidentielle. Le CSA dispose normalement de l'information de la part de francophones dans les modérateurs LinkedIn.

La question de la mise en place de dispositifs particuliers pendant la pandémie

Il y a une équipe de journalistes basée à Paris qui constitue LinkedIn Actualité et qui suit l'évolution de la pandémie.

Dès février 2020, certains membres de l'équipe de LinkedIn ont été conviés par Cédric O à une réunion confidentielle sur le support de modération et de communication pour soutenir l'action du gouvernement pendant la crise. Ils travaillent également beaucoup avec le SIG.

Un exemple de dispositif établi pendant la pandémie est l'amplification des interventions de Salomon et Véran sur le fil d'actualité LinkedIn.

La question de la recherche interne

Il y a une équipe de recherche pour décrire l'évolution du marché du travail mais pas sur les algorithmes de modération. Ils ont des équipes d'engineering qui travaillent sur l'optimisation des fonctionnalités de la plateforme sur la base d'éléments de retour des membres.

La collaboration avec des équipes de recherche universitaires

Il n'y a pas en France de collaboration avec des équipes de recherche car il n'y a jamais de sollicitation sur ce point. En revanche, il y a un certain partage de données avec des entités gouvernementales suites aux sollicitations, notamment sur l'ensemble des sujets relatifs aux emplois et compétences. Il y a également un partage de données locales avec certaines régions (Hauts-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes) ou avec Pôle Emploi.

Sur la question de l'ouverture des données à des groupes de chercheurs, il existe une structure qui s'inscrit dans cette démarche dans laquelle les chercheurs peuvent partager des propositions de recherche et avoir accès à un certain nombre de données si leurs questions de recherche sont retenues. Cette sélection est opérée par un panel interne d'experts.

Beaucoup de récriminations sur LinkedIn pendant la pandémie: Collectif Info Science = Quelles réactions? Et analyse? Les comptes de beaucoup de médecins ont sautés sur la base de signalements collectifs d'antivax.

Déjà, ceux qui ont interpellé LinkedIn après ces affaires ont utilisé les mêmes modes opératoires que ceux dont ils critiquaient les méthodes (violences, propos injurieux, effet de masse, etc). La modération se fonde sur des règles d'usage. LinkedIn ne prend pas parti, la plateforme est là pour favoriser des échanges neutres, que l'on pourrait avoir dans un bureau. Si les propos ne sont pas fondés sur de la désinformation (pas de chiffres faux, pas de faits faux, pas de propos violents ou harcèlement) ils ne contreviennent aux conditions d'utilisation. Il y a une différence entre quelque chose qui est faux et quelque chose avec lequel nous ne sommes pas d'accord. Il n'y a pas lieu de retirer du contenu et de suspendre des comptes qui ne contreviennent pas à ces conditions d'usage. LinkedIn ne cherche pas à administrer la vérité.

Sur les profils de médecins qui ont sauté, il y a pu avoir des erreurs. Ils ne peuvent pas rentrer dans le détail. Chaque membre a été contacté de manière individuelle.

L'éditorialisation se fait en fonction de l'évaluation de l'importance du sujet pour les membres LinkedIn.

Étant donné le contexte de la pandémie et de l'élection présidentielle qui approche, le ton des conversations change et ils se rendent compte de cela. Ils font de leur mieux pour faire en sorte que la modération des contenus suive ces évolutions et s'adapte aux contextes changeants.

Sur le DSA

Ils participent activement aux discussions et mènent des réflexions à ce propos.