

Interview Jérémie Mani- Netino: “Johnny Hallyday: la bienveillance a primé sur les réseaux sociaux”

#JohnnyHalliday, #HommageAJohnny, #RipJohnnyhalliday...Les internautes et mobinautes ont multiplié les hommages à **Johnny Hallyday** sur les réseaux sociaux comme Twitter avec des centaines de milliers de messages de réaction de tristesse liée à la disparition du chanteur vedette.

Jérémie Mani, qui préside la société **Netino** (groupe Webhelp) spécialisée dans la modération des contenus générés par les utilisateurs, revient sur cette journée particulière en termes de contenus générés par les utilisateurs dans des espaces de discussions disponibles sur des sites médias clients.

Nous l'avons rencontré en marge du Grand Prix Social Media organisé mercredi à Paris.

ITespresso.fr : Quel impact mesurez-vous sur les réseaux sociaux avec la nouvelle du décès de Johnny Hallyday ?

Jérémie Mani : Globalement, c'est un concert de louanges. Ce sont les réseaux sociaux tels qu'on les aime.

Ce sont des gens qui commentent leurs souvenirs poignants encore de Johnny Halliday. Certaines personnes d'un certain âge racontent les débuts de sa carrière ou quand la télé était en noir et blanc.

D'autres beaucoup plus jeunes ont davantage appris à mieux connaître Johnny Halliday à travers sa femme Laëtitia plus jeune et très active sur les réseaux sociaux.

Ce sont des tas de générations différentes qui s'expriment. Et plutôt avec bienveillance, ce qui change un peu sur les réseaux sociaux.

ITespresso.fr : L'information est tombée dans la nuit de mardi à mercredi. Qui s'est emparé en premier du sujet ? Les réseaux sociaux ou les médias dits traditionnels ?

Jérémie Mani : On s'y attendait depuis un moment dans les rédactions des médias mais des rumeurs circulaient sur les réseaux sociaux il y a une semaine sur la présumée mort de Johnny Halliday.

Mais, au regard de la détérioration de sa santé, des premiers témoignages étaient déjà apparus il y a quelques jours sous forme d'hommage.

Avec sa possibilité sans limite de commentaires donnant aux gens la possibilité de s'épandre davantage, Facebook reste le média social numéro un mais l'information a été aussi abondamment relayée et commentée sur Twitter.

Sur Instagram, des photos anciennes de l'artiste sont apparues.

ITespresso.fr : De votre poste d'observation au sein de Netino pour scruter les réseaux sociaux, avez-vous perçu des débordements ?

Jérémie Mani : C'est une minorité noyée dans la masse mais ils existent. Sur les thèmes "On se fiche de son décès" ou "Cela fait plusieurs jours que l'on en parle" pas forcément glorieux.

Dans la série "On paie trop d'impôt", des vieilles polémiques sur les mésaventures de Johnny Halliday avec le fisc ont fait surface sur les réseaux sociaux.

La question de l'hommage nationale à rendre ou non suscite aussi des débats. C'est assez audible pour le percevoir.

C'est difficile d'obtenir une unanimité à 100% malgré l'immense talent reconnue de l'artiste. Cela peut paraître anecdotique mais des gens se plaignent que leurs émissions TV traditionnelles aient été déprogrammées en raison du décès de Johnny Halliday. Mais, bon, tant que les contributions ne se transforment pas en agressivité, cela ne choque pas vraiment.

ITespresso.fr: Du côté de Netino, comment gérez-vous ce pic de contenus générés par les utilisateurs ?

Jérémie Mani: Nous disposons d'une "cellule de crise" que nous pouvons déclencher à tout moment en fonction de l'actualité.

Pour faire face à l'afflux de commentaires, on mobilise toutes les équipes [600 modérateurs qui travaillent en permanence en France et au-delà [selon une interview vidéo réalisée en 2013](#)].

Sur nos outils de modération, nous disposons de paramètres qui permettent de gérer les contributions les plus urgentes, outrepassant la chronologie des messages postés. Tout le monde prête main forte en interne pour absorber les gros volumes.

Mais, dans ce cas, et par rapport à une crise grave de type attentat ou catastrophe naturelle, on gère des messages essentiellement de nature positive et d'une tonalité bienveillante.

ITespresso.fr : Vous-vous souvenez du décès d'une star qui a suscité autant de réactions sur les réseaux sociaux en France ?

Jérémie Mani : Je me suis posé la question sur le niveau d'émotion il y a quelques heures et je n'ai pas trouvé la réponse.

(Crédit photo : NetmediaEurope)