

(VIDÉO Modération) - Pourquoi on vous prend pour des pigeons !

Mises en scène, incohérences, manques de naturel, du grand n'importe quoi...

En ce premier août, Habbo lance une vaste campagne de crédibilisation. Le but, nous faire croire que ses modérateurs sont des professionnels aguerris, toujours prêts à aider et qui connaissent les moindres recoins de l'hôtel. Vraiment ? À travers une vidéo (http://youtu.be/_YS4WR0ad_8), sous-titrée dans beaucoup de langues, Habbo veut nous montrer la perfection de son système. Problème ? Ça ne colle pas avec tout ce qu'on sait déjà...

→ Tout commence dans les bureaux madrilènes de Sulake, dans un univers coloré, accueillant et décoré d'avatars et de logos HABBØ. Une jeune femme, modératrice sur Habbo.com, arrive avec un T-Shirt Habbo (mon dieu, la crédibilité!). Le hic, c'est que c'est déjà la seule de toute la salle à porter ce T-Shirt Habbo, comme si on lui avait demandé une preuve supplémentaire de bienveillance et d'amour envers son travail. D'ailleurs, c'est la seule qui sera interviewée...

Une personne qui semble avoir minutieusement préparé ce qu'elle allait dire. Regardez à 0 :39 la position de l'ôte-agrafe rouge. Derrière la tasse HABBØ et à côté de la main gauche de Lucy. Plan suivant, l'ôte-agrafe a changé de place alors qu'elle continue naturellement sa phrase. On remarque en plus de cela que sa souris a changé de côté (pour être bien visible), que sa main utilisant le clavier et le pavé tactile n'est plus la même et qu'elle a eu le temps de se tourner vers la caméra. En moins de deux secondes. On peut peut-être en déduire que le plan a été refait plusieurs fois en mettant en avant le côté « bureau », c'est-à-dire en réorganisant les objets de la table de façon à ce qu'ils apparaissent devant la caméra.

De très petits détails qui confortent néanmoins la scénarisation des bureaux. Autre problème, les différents plans sont loin de nous montrer les 220 modérateurs dont Habbo se targue. Voyez la taille et la qualité d'un bureau, et imaginez qu'il y en ait 220 comme ceux-là. À priori, cela pourrait être crédible, mais ça l'est beaucoup moins lorsqu'on ressort ceci :

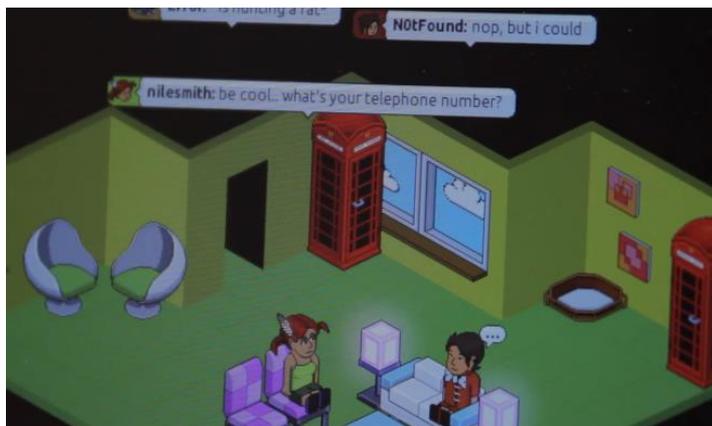


Ceci est le Service Client (pas le Service Modérateurs) décoré pour Halloween en novembre dernier. La photo avait filtré sur Habbsilver et MangeToiÇa. On est loin de la qualité des bureaux des Modérateurs. D'ailleurs, on suppose que les Modérateurs ont bien plus de travail que le Service Client (pas le même nombre de messages à traiter!) alors pourquoi semblent-ils moins nombreux et beaucoup plus organisés que ces derniers. Pas logique, surtout quand on sait que la modération était sous-traitée à des entreprises tunisiennes. Plutôt étranges comme traitements ?

Bien sûr, on pourra toujours dire que les locaux ne sont pas les mêmes, mais quelle est la logique de confiner des employés du Service Client (*censés épauler le joueur avec des messages personnalisés, il faut donc moins de personnes et plus d'expérience*) dans peu d'espace et de sortir le grand jeu pour des modérateurs qui n'ont qu'à trier des phrases ? Aucune, sauf si on veut nous faire croire que les Habbo Modérateurs, c'est la qualité incarnée.

→ Il faut aussi mettre en lumière l'arnaque que représente cette vidéo. Faire croire aux joueurs que les Modérateurs sont de qualité, ça va bien pendant 1 minute, mais pas 4 minutes de vidéo. J'espère que vous avez vu que Habbo **dérivait** lentement de « *Comment travaillent les modérateurs* » à « *Comment rapporter un joueur ?* » ... et ça, on le sait déjà. En **alternance** et avec des transitions fondues (moins brutes et moins reconnaissables), Habbo montre comment rapporter les utilisateurs. Ils ne changent pas le fond musical et intègrent ces passages dans la vidéo en organisant le texte de Lucy de telle manière qu'elle puisse continuer ses phrases sans coupure.

Autre petite **réutilisation**, regardez à 1 :00 un petit dialogue entre deux joueurs.



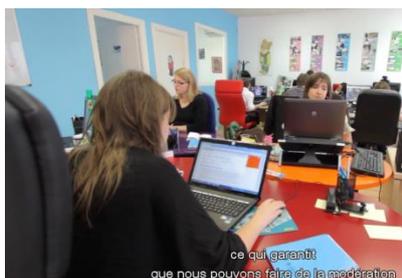
Voici **nilesmith** et **N0tFound**, deux sympathiques joueurs qui discutent et l'une demande son numéro de téléphone à l'autre. Une manière indirecte de montrer que Lucy a toujours l'œil sur les conversations, sauf que... tout ceci est factice.

À l'image de la vidéo, ce dialogue est entièrement recréé. À 2 :10, vous voyez Lucy sur le compte de ... **nilesmith**, avec **N0tFound** dans ses amis en train de rapporter un utilisateur

pour nous montrer comment tout cela fonctionne. Tiens tiens, une mise en scène. Cela est confirmé par le fait qu'on voit à la fois Internet Explorer ET Mozilla Firefox ouverts. Deux navigateurs minimum pour deux comptes simultanés sur le même ordinateur. Par la suite, on la voit même écrire furtivement le passage « C'est quoi ton numéro de téléphone ? ». Oui, c'est fait exprès de recréer une fausse situation, mais est-ce la priorité première d'un modérateur quand il reçoit autant d'appels à l'aide ? Pas sûr, pas sûr...

→ Maintenant, revenons-en aux bureaux et au personnel. À 1 :37, nous avons une vue globale de la salle. En recoupant avec d'autres vues, on devine grand maximum 20 personnes dans la salle. En conséquence, ils doivent donc être réservés uniquement à Habbo.com. La scène est tournée le matin, aux alentours de 10-11h comme le montrent les heures des ordinateurs. Cela fait donc 20 salaires uniquement pour un matin? Il faut aussi prendre en compte la petite réunion organisée entre quatre membres. Ils ne peuvent décemment pas prendre l'initiative tous seuls, cela implique donc une personne qui contrôle ces modérateurs? Si cette scène est réaliste, cela fait beaucoup d'employés pour l'hôtel anglophone uniquement, ce n'est même pas celui qui compte le plus de connectés simultanément. J'ai peut-être un élément de réponse ailleurs.

Comme je vous l'ai montré plus haut, le Service Client est censé être différent du Service Modérateurs, qui n'a pas du tout les mêmes locaux, et la même qualité de travail que ceux qui s'occupent du centre d'aide. Si ces personnes ont un poste différent, expliquez-moi cela :



(2 :41) Le petit carré orange sur l'ordinateur de la dame rappelle étrangement le rectangle droit de help.habbo.com / Qu'irait faire un modérateur, focalisé sur l'hôtel, sur les pages de la FAQ s'il ne s'en occupe pas. Voyons, à la vitesse où cela défile, ils n'ont normalement pas le temps. D'ailleurs, pourquoi Lucy a-t-elle ouvert Microsoft Word sur son ordinateur, il n'y en a pas besoin pour modérer. Et puis pourquoi prend-elle le temps d'aller discuter avec les « équipes de nuit » ?

On peut bien sûr y trouver des réponses, mais, avec ces éléments, sont-ce de **vrais** modérateurs?

→ Un petit **résumé** de tout ce qui ne va pas dans cette vidéo ? Très bien :

« Sulake nous envoie une vidéo censée montrer la réalité du travail d'un modérateur. Une superbe décoration qui contraste avec ce que des employés ont déjà officiellement envoyé concernant les bureaux. Ceux-ci sont spacieux, et on imagine en conséquence la place qu'il faudrait si on respectait les dimensions des bureaux pour chaque modérateur de chaque hôtel. Rappelons que nous sommes à Madrid, les locaux ne sont pas gratuits.

Par la suite, la vidéo dérive vers des explications concernant les types de rapports contre les utilisateurs, alors que le thème de la vidéo, c'est « Comment travaille un modérateur », n'y aurait-il rien d'autre à inventer ? Cela se confirme avec les effets en fondu, la qualité de la vidéo qui contraste avec quelque chose de naturel et de petits problèmes de raccord, comme si certaines choses avaient été rejouées. Rejouées est le mot, car on a demandé à cette Lucy de porter un T-Shirt Habbo et de mettre à plusieurs endroits en évidence sa tasse Habbo. On notifie la présence de calculatrices, de logiciels et d'accessoires inutiles à la modération qui doit aller vite, alors pourquoi en avoir fourni si ce n'est pour les montrer ?

Un détail, on n'interviewe qu'une personne en 4 minutes sur les 220 modérateurs dont Sulake s'est toujours vanté. Encore une fois, pourquoi ne pas avoir fait plus de portraits ? De plus, pourquoi avoir inventé des situations de danger sur l'ordinateur d'un modérateur alors même qu'il s'en produit des dizaines dans l'hôtel. Pas logique, ça ne reflète qu'une façade de ce que font les modérateurs, ne veut-on pas tout nous montrer ?

Enfin, lorsqu'on écoute cette personne, il n'y aucune hésitation dans ses propos, tout vient naturellement, et les scènes rejouées devraient pourtant confirmer le contraire. C'est comme si son texte avait été préparé, et cela est surtout visible sur sa dernière phrase qui ne sonne pas naturel du tout. Mais pas du tout. »

w4t0r