



HAL
open science

L'illusion du pouvoir dans le jeu vidéo : le système de punition de Dota 2

Khanh Huyen Hoang

► **To cite this version:**

Khanh Huyen Hoang. L'illusion du pouvoir dans le jeu vidéo : le système de punition de Dota 2. Sciences de l'information et de la communication. 2018. dumas-03106177

HAL Id: dumas-03106177

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03106177>

Submitted on 11 Jan 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Copyright

Master professionnel

Mention : Information et communication

Spécialité : Communication Médias

Option : Médias et numérique

L'illusion du pouvoir dans le jeu vidéo Le système de punition de *Dota 2*

Responsable de la mention information et communication
Professeure Karine Berthelot-Guiet

Tuteur universitaire : Pauline Chasseray-Peraldi

Nom, prénom : HOANG Khanh Huyen

Promotion : 2017-2018

Soutenu le : 19/11/2018

Mention du mémoire : Bien

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à l'aide de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Je voudrais tout d'abord adresser toute ma gratitude à ma rapporteur universitaire, Pauline Chasseray-Peraldi, pour sa patience, sa disponibilité et surtout son orientation, qui ont contribué à alimenter ma réflexion. Je voudrais remercier ma deuxième tutrice universitaire, Camille Rondot, qui a suivi les dernières lignes droites de mon travail.

Je souhaite aussi remercier mon rapporteur professionnel, Erwan Guiriec, qui m'a donné les enseignements pertinents sur le modèle panoptique.

Je voudrais exprimer ma reconnaissance envers les amis qui m'ont apporté leur support moral et intellectuel tout au long de ma démarche, qui ont relu mon texte. Un grand merci à Pierre Bélic, alias *Loun*, pour son encouragement.

Je voudrais adresser des remerciements à l'équipe The Metrics Factory, qui m'a fait découvrir le baromètre France E-sports.

Mes pensées vont enfin à ma famille qui est toujours resté à mes côtés jusqu'à la fin de la rédaction de ce mémoire.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	0
INTRODUCTION.....	1
I.LA PERFECTIBILITE D'UNE COMMUNAUTE DANS UN JEU VIDEO MULTI- JOUEURS EN LIGNE	7
A. Le concept de communauté dans l'univers vidéo-ludique.....	7
1. Les joueurs comme condition nécessaire d'existence du jeu vidéo.....	7
2. L'appropriation du jeu par les joueurs : constitution d'espace de sociabilité.....	10
B. L'identification d'une communauté de joueurs de « qualité »	17
1. Les limites de la liberté laissée au joueur.....	17
2. Entre obligations usages : des règles en perpétuelle évolution.....	19
II.LE SYSTEME DE PUNITION DANS LE JEU <i>DOTA 2</i> : L'ILLUSION DE CONTROLE.....	24
A. La sanction : l'alliance d'un mécanisme algorithmique à la délation des joueurs.....	24
1. Le manque de transparence sur les règles appliquées par l'éditeur	24
2. L'illusion d'une surveillance auto-gérée par les joueurs : le pouvoir panoptique de l'éditeur	29
B. Les enjeux des instances de surveillance et de sanction dans le jeu <i>Dota 2</i>	35
1. Les limites opérationnelles du système de signalement par les joueurs.....	35
2. L'échelle punitive de <i>Dota 2</i> : une échelle de privations de libertés	40
III.LA LONGEVITE DU JEU : L'ENJEU DE L'AMELIORATION DE LA COMMUNAUTE DES JOUEURS.....	46
A. L'objectif de satisfaction de l'ensemble des joueurs	46
1. La ségrégation des joueurs selon leur comportement : une évaluation individuelle opérée par l'éditeur	46
2. L'illusion satisfaisante d'un pouvoir punitif conféré au joueur.....	50
B. Les joueurs au cœur du modèle économique d'un jeu en ligne gratuit	52
1. La personnalisation l'expérience du joueur : des services payants.....	52

2. Le joueur, sponsor de l'éditeur : incitation au financement des tournois professionnels.....	58
CONCLUSION	66
RESUME DU MEMOIRE	70
BIBLIOGRAPHIE.....	71
ANNEXES	76
LEXIQUE	14

INTRODUCTION

Selon les statistiques de SteamDB¹, Valve, grand éditeur de jeux vidéo, a réalisé une « grande purge » le 19 juillet 2018 : 61 448 comptes de joueurs ont été bannis pour tricherie (*cheat*) en seulement 24 heures. Il s'agit de l'action contre les tricheurs la plus sévère jamais engagée par la société. Valve dispose d'un système anti-triche² surveillant ses différents jeux vidéo en ligne comme *Counter-Strike*, *Call of Duty*, *Left 4 Dead* ou *Dota 2*. En commentaire d'un article sur ce sujet, un internaute a écrit :

Bonne nouvelle ! Les tricheurs (*cheater*) méritent un traitement sévère et il doit être plus sévère à mon avis, vu que beaucoup de jeux en ligne sont ruinés par ces tricheurs. Mais j'aimerais vraiment que les éditeurs de jeux rencontrent les auteurs du logiciel de triche et traitent avec eux, car ce sont eux qui rendent possibles ces triches en premier lieu³.

De nombreux joueurs et commentateurs ont fait part tant de leur contentement vis-à-vis de cette vague de bannissement que de leurs inquiétudes face aux problèmes de la tricherie dans les jeux en ligne. Dans les jeux en ligne multi-joueurs, hormis les compétences personnelles dans l'interaction avec les objets dans le jeu, l'environnement de ce monde, établi par tous les joueurs qui y participent, a également des impacts sur l'expérience du joueur. Ainsi, assurer un univers de jeu agréable devient une des préoccupations principales des éditeurs de jeux vidéo.

Pour durer, un univers de jeu doit non seulement offrir un monde où les joueurs puissent communiquer entre eux et faire évoluer leurs personnages, mais aussi être l'objet d'une maintenance, d'améliorations pour inciter les joueurs à interagir. De plus, les jeux vidéo modernes sont de plus en plus différents des jeux vidéo traditionnels en deux caractères fondamentaux, se rapprochant des pratiques sportives : « la réduction de la violence dans les affrontements physiques et le développement d'une éthique de la loyauté. »⁴

Quand les concepteurs de jeu vidéo appliquent ces règles sociales à la création de leurs univers, les joueurs évoluent dans ces mondes virtuels en interagissant entre eux, avec leur sociabilité, et les problèmes sociaux y voient le jour même au sein du jeu.

¹ Acronyme de Steam Data base : Un outil tiers conçu pour mieux comprendre les applications et les packages de Steam dans sa base de données.

² VAC (Valve Anti-Cheat) : Le système automatique s'en charge de la détection des logiciels de triche installés sur l'ordinateur.

³ BLAKE, Vikki, « Valve issues 95,000 bans in just seven days Buh-bye, cheaters! », EuroGamer.net, [disponible en ligne <https://www.eurogamer.net/articles/2018-07-22-valve-issues-95-000-bans-in-just-seven-days>], publié le 22/07/2018, consulté le 04/08/2018.

⁴ CRAIPEAU, Sylvie, *La société en jeu(x) : Le laboratoire social des jeux en ligne*, Paris, Presse Universitaire de France, 2011, p.24.

Afin de résoudre ces problèmes, plusieurs éditeurs ont opté pour la réforme du comportement de joueurs. Les sanctions dédiées aux mauvais comportements sembleraient être la solution la plus rapide et efficace. Pourtant, il n'existe pas de modèle de sanctions : chaque jeu, même les jeux de même type, dispose de son propre mécanisme pour punir les comportements qui nuisent à la qualité du jeu.

Nous voulions concevoir un système qui découragerait l'emploi d'un langage insultant et de messages franchement nuisibles. Là encore, la sanction devait inciter les joueurs à améliorer leur comportement, c'est pourquoi leur interdire simplement de parler n'aurait traité que les symptômes sans créer de vraie solution permettant aux joueurs d'apprendre à mieux communiquer⁵.

Pourquoi existe-il différents systèmes de sanctions pour les différents jeux ? A quel point sont-ils efficaces dans l'amélioration des comportements de joueurs ? A quel point sont-ils judicieux et pertinents ? Nous souhaitons étudier dans le cadre de ce mémoire la mise en œuvre d'un système de punition dans le jeu en ligne multi-joueurs et en venons ainsi à la problématique suivante :

En quoi le système de punition dans le jeu vidéo gère-t-il l'équilibre entre le nombre de joueurs et la qualité de sa communauté ?

Pour apporter les réponses à cette problématique, nous émettons tout d'abord les hypothèses :

- Ce mécanisme établit la sociabilité entre les joueurs.
- Ce mécanisme de punition change le comportement des joueurs.
- Il crée une communauté plus qualifiée où il assure la longévité du jeu.

Afin de mener à bien notre réflexion sur cette problématique, nous devons dans un premier temps définir les types de jeux vidéo qui nous permettront de comprendre le comportement du joueur. Pour analyser l'écosystème d'un jeu comme *Dota 2*, nous pouvons partir de la notion des *jeux de stratégie en temps réel (Real-Time Strategy, STR)*. La définition des jeux STR nécessite une compréhension du terme de « stratégie », parce qu'il « semble intuitif de dire que les jeux de stratégie sont les jeux qui comprennent de la stratégie »⁶. Pour nos recherches, nous analyserons le jeu *Dota 2* en nous basant sur deux définitions de stratégie : une définition formelle et une définition iconique⁷. Ces deux manières de définir la stratégie partagent une idée commune : distinguer « tactique » et

⁵ LYTE, « Valeurs de conception : les sanctions », LeagueofLegends.com, [disponible en ligne : <https://euw.leagueoflegends.com/fr/news/game-updates/player-behavior/valeurs-de-conception-les-sanctions>], publié en 2015, consulté le 29/07/2018.

⁶ DOR, Simon, *Repenser l'histoire de la jouabilité. L'émergence du jeu de stratégie en temps réel*, Montréal, Université de Montréal, 2015, p.24.

⁷ Id., p.27-56.

« stratégie ». Selon une définition formelle, la tactique a un impact sur l'échelle micro-fonctionnelle et la stratégie a un impact sur l'échelle macro-fonctionnelle. Ainsi, la stratégie dans ce cas ne décrit pas particulièrement l'expérience du joueur, mais l'ensemble des composantes formelles d'un jeu. Une définition iconique de « stratégie » reprend quant à elle les caractéristiques militaires du terme, selon laquelle la stratégie est née dans un contexte de guerre ou de combat : elle renvoie à ce qui permettra aux joueurs de gagner une partie. Pour les analyses du jeu *Dota 2* dont la progression dépend forcément des combats entre les joueurs, la définition iconique pourra nous aider à décomposer le comportement du joueur dont nous parlerons dans les parties suivantes de ce mémoire.

Pour un joueur de jeu de stratégie qui propose un contexte guerrier, le combat lui-même est souvent son seul objectif car c'est la raison pour laquelle le jeu l'intéresse. Un joueur n'aura aucun intérêt à négocier une paix avec son adversaire voire à déclarer l'armistice, car aucune vie réelle n'est en jeu et il n'a aucun risque majeur à vouloir un affrontement armé⁸.

Il ne faut pas oublier le deuxième élément composant les jeux de STR : le « temps réel ». Ce terme s'oppose à celui de « tour par tour »⁹. Dans un jeu en « temps réel », chaque joueur est libre de réaliser ses actions, à n'importe quel instant, et le monde auquel il participe continue toujours d'évoluer même en son absence. Le joueur doit alors être capable d'adapter rapidement ses actions et ses mouvements à une stratégie commune ou à un environnement extrêmement dynamique.

Ainsi, nous pouvons considérer que dans un jeu de STR, les participants contrôlent leurs unités afin de sécuriser des zones sur la carte, et/ou détruire celles de leurs adversaires¹⁰. *StarCraft II* et *Warcraft III*, développés tous les deux par Blizzard Entertainment, représentent les titres les plus connus de ce type de jeu.

Pourtant, il n'est pas pertinent d'appeler un jeu tel que *Dota 2* un jeu de STR. En effet, considérés comme un sous-genre de jeu de STR, les jeux *Multiplayer Online Battle Arena* (MOBA) héritent de quelques caractéristiques d'un jeu de STR, mais ils se concentrent sur la micro-gestion, c'est-à-dire que chaque joueur doit maîtriser une seule unité durant une partie de jeu. Par conséquent, certains jeux MOBA, notamment *Dota 2*, sont également classés dans la catégorie des jeux *Action Real-Time Strategy* (A-RTS). Comme un jeu de STR, le but des jeux MOBA est de détruire le bâtiment crucial de l'ennemi : « l'Ancien » (« *Ancient* »). La

⁸ DOR, Simon, *Repenser l'histoire de la jouabilité. L'émergence du jeu de stratégie en temps réel*, Montréal, Université de Montréal, 2015, p.31.

⁹ MURATET, Mathieu, *Conception, réalisation et évaluation d'un jeu sérieux de stratégie temps réel pour l'apprentissage des fondamentaux de la programmation*, Toulouse, Informatique [cs]. Université Paul Sabatier - Toulouse III, 2010, p.31.

¹⁰ XIONG, Shuoet IIDA, Hiroyuki, *Attractiveness of Real Time Strategy Games*, Shanghai, The 2014 2nd International Conference on Systems and Informatics (ICSAI 2014), 2014.

partie se déroule entre deux équipes, normalement de cinq joueurs, et elle se termine une fois que l'un de ces deux bâtiments cruciaux a été détruit. Les jeux MOBA ont connu leur floraison au cours de ces dernières années, ils représentaient 30% des jeux les plus joués au monde en 2015¹¹, avec des titres célèbres comme *League of Legends* (Riot games, 2013), *Smite* (Hi-Rez Studios, 2014), *Heroes of the Storm* (Blizzard Entertainment, 2015) ou *Dota 2* (Valve Corporation, 2013).

Une description plus détaillée du jeu *Dota 2* nous permettra de nous mettre dans la situation d'un joueur de *Dota 2* et de nous lancer dans l'univers du jeu. Disponible sur Steam, *Dota 2* est le jeu le plus joué sur cette plateforme. La Russie, la Chine et les Philippines sont les pays où les joueurs de *Dota 2* sont les plus nombreux et les plus actifs¹². Pour chaque partie du jeu, le joueur choisit d'incarner un « héros » parmi les 112 héros préconçus par le jeu. Deux équipes de cinq joueurs vont s'affronter dans l'arène, composée de trois voies principales (*lanes* : *top*, *mid* et *bot*). Ces voies sont jonchées de tours défensives. Les missions des joueurs sont alors de détruire ces tours afin d'atteindre le bâtiment de l'équipe adverse, appelé « Ancien ». L'origine de ce nom s'explique par le fait que *Dota 2* s'inspire d'un scénario de *Warcraft III* nommé « *Defense of the Ancient* » (*DotA*).

Ce jeu demande un travail d'équipe, une coopération des cinq joueurs afin d'arriver au but commun et de gagner la partie. Généralement, chacun dans une équipe a un rôle récurrent : soit un *tanker* (qui pourra déclencher le combat et avoir la capacité de résister le mieux possible à des attaques des ennemis), soit un *carry* (qui pourra causer le plus de dégât possible pour tuer les ennemis ou détruire les bâtiments), soit un *support* (pour les différentes missions, il assurera la sécurité du *tanker* et du *carry*). La communication, la coopération et la cohésion entre les joueurs sont nécessaires au sein de chaque équipe. C'est ensemble qu'ils pourront établir une stratégie pour gagner la partie.

Afin de mener à bien les analyses sur le comportement de joueur, il est pertinent de comprendre également les pratiques ludiques souvent rencontrées dans les jeux MOBA : « Joueur contre Environnement » et « Joueur contre Joueur »¹³. La première pratique consiste à affronter des unités créées par la programmation informatique qui restent immuables pour toutes les parties de jeu. Elle permet au joueur d'accumuler de l'or pour acheter des

¹¹ Statista, « Most played PC games on gaming platform Raptr in November 2015, by share of playing time », Statista.com, [disponible en ligne : <https://www.statista.com/statistics/251222/most-played-pc-games/>], publié en novembre 2015, consulté le 29/06/2018.

¹² RPG, « Dota 2 Matchmaking Stats », dota.rgp.io, [disponible en ligne : <https://dota.rgp.io/historic>], mis à jour le 28/10/2018, consulté le 03/11/2018.

¹³ BERRY, Vincent, *L'expérience virtuelle. Jouer, vivre, apprendre dans un jeu vidéo*, Rennes, Presse Universitaire de Rennes, 2009, p.71, p.113.

équipements, et aussi d'augmenter son niveau d'expérience, qui détermine la puissance et la performance de son personnage. Cette puissance permet ensuite au joueur d'affronter des joueurs de l'équipe adverse, ce qui constitue la deuxième pratique. Les joueurs ne se battent alors plus contre les unités programmées mais contre de véritables personnes, représentées par leurs héros. Ainsi, contrairement à la pratique « Joueur contre Environnement », durant les affrontements entre les joueurs, les actions des ennemis sont inattendues et les mêmes pratiques n'ont pas la même efficacité selon les différentes parties de jeu. L'expérience du joueur avec le jeu est alors différente au cours des différentes parties. Dans ces deux pratiques ludiques, le plaisir consiste à collectionner des objets, à voir son personnage augmenter en puissance, à être reconnu, admiré par les autres joueurs.

Un concept important que nous évoquerons dans ce mémoire est le *panoptique*. Il est également pertinent de parler de cette notion car notre sujet concerne la punition et la surveillance. Elle vient de l'idée du *panopticon*, un modèle architectural inventé par le philosophe britannique Jeremy Bentham. Considéré comme un modèle de prison pour la reformation des détenus, le *panopticon* a pour objectif d'optimiser le pouvoir : « induire chez les détenus un état conscient et permanent de visibilité qui assure le fonctionnement automatique du pouvoir »¹⁴. Dans une prison panoptique, un surveillant se trouve dans la tour centrale depuis laquelle il peut observer tous les prisonniers enfermés dans leurs cellules individuelles. Ces derniers quant à eux ne peuvent pas savoir s'ils sont observés. Ce dispositif crée alors un sentiment « d'omniscience invisible » chez le détenu : il ne doit jamais « savoir s'il est actuellement regardé ; mais il doit être sûr qu'il peut toujours l'être »¹⁵.

Pour ce mémoire, une méthodologie a été construite pour vérifier nos hypothèses et analyser le comportement des joueurs. Elle identifie les caractéristiques du champ social qui influencent le déroulement du jeu. Elle mesure de quelle façon le jeu affecte les comportements des joueurs. Il s'agit de deux types de travaux de terrain suivant une méthodologie qualitative et quantitative. Dans un premier temps, un entretien a été réalisé auprès d'un joueur du jeu afin de confronter essentiellement les hypothèses liées aux changements et impacts sur le comportement du joueur. Dans un second temps, nous avons mené une enquête quantitative sur 69 joueurs.

L'entretien et l'enquête auprès des joueurs de *Dota 2* ont pour but de collecter et comparer leurs expériences concernant le jeu.

¹⁴ FOUCAULT, Michel, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Editions Gallimard, 1975, p.234.

¹⁵ Ibid, p.35.

Pour l'étude d'un objet numérique dans l'ensemble d'une culture du cyber-espace, nous avons appliqué une observation du terrain dématérialisé/numérique pour pouvoir entrer dans le même contexte de communication. Il s'agit d'une veille et d'une étude des cas, des discussions sur les réseaux de communauté des joueurs, tels que la chaîne FroggedTV sur la plateforme de *stream* TwitchTV (une chaîne française dédiée à *Dota 2*), le forum *Reddit*, le forum officiel de *Dota 2* sur la plateforme de Steam et le forum JeuxVideo.com.

Enfin, le recueil d'informations produites au cours des parties du jeu est aussi important. Les informations sont différentes de celles produites sur les forums ou dans un contexte hors-jeu où le joueur s'est déjà mis à distance du sentiment ludique. Ce type d'information en cours de jeu est directement créé par les joueurs qui sont en train de jouer.

Plusieurs idées et analyses sont inspirées par les théories de jeu de Roger Caillois et Jacques Henriot. Ces deux auteurs ont défini les caractéristiques, la métaphysique du jeu, mais aussi les éléments d'une activité ludique, du fait de jouer et du joueur. Ces théories aident à expliquer les comportements suivis par les joueurs.

Dans une première partie de ce mémoire, nous aborderons la conception d'une communauté de « qualité » dans un jeu en ligne multi-joueurs. Au travers de cette partie, nous pourrions définir le rôle du joueur pour l'existence du jeu, ses libertés dans le jeu et identifier les caractéristiques sociales de la communauté de joueurs. La deuxième partie est destinée à analyser l'objet de ces recherches, le système de punition dans le jeu *Dota 2*. Le but est de montrer une caractéristique sérieuse au sein de l'univers vidéo-ludique, et mesurer la justesse de ce mécanisme. Pour étudier pleinement cet objet, nous le schématiserons et le comparerons avec le modèle panoptique. Pour la dernière partie, nous étudierons d'autres éléments du jeu qui accompagnent le système de punition afin d'améliorer la communauté des joueurs, ceux qui visent à satisfaire le plus grand nombre de joueurs possible ainsi qu'à placer les joueurs au cœur du modèle économique du jeu.

I. LA PERFECTIBILITE D'UNE COMMUNAUTE DANS UN JEU VIDEO MULTI-JOUEURS EN LIGNE

Les joueurs de jeu vidéo ont des caractéristiques particulières et intéressantes. Indispensables pour l'existence du jeu, ils font du monde virtuel un espace de rencontre sociale véritable.

A. Le concept de communauté dans l'univers vidéo-ludique

Dans une approche philosophique, nous nous appuyerons sur la pensée de Jacques Henriot dans son ouvrage *Le jeu*.

1. Les joueurs comme condition nécessaire d'existence du jeu vidéo

« Il n'y a pas de jeu sans joueur ». Dans son livre, Jacques Henriot a illustré cet argument par un exemple très simple :

Des cailloux alignés par terre, qu'est-ce que c'est ? Le passant l'ignore. Des enfants surgissent : « Attention, Monsieur, vous marchez dans notre jeu ! » Les joueurs envolés, les cailloux retournent à l'état de cailloux¹⁶.

Si l'on cherche à définir ce qu'est le concept de « jeu », on constate qu'il suppose l'existence d'un joueur. Il n'existe pas de jeu qui reste injouable, auquel personne ne pourrait jouer. Ainsi, dans *Dota 2*, une partie suppose toujours la réunion initiale de dix joueurs. Elle ne peut débuter qu'une fois que chacune des dix personnes accepte d'entrer dans le jeu. Quand ils sont réunis, une annonce s'affiche à l'écran de chacun et lui propose deux choix : accepter le jeu ou le refuser. Si un et un seul d'entre-eux le refuse, la recherche d'autres joueurs recommence.

Pourtant, cette idée est-elle encore appropriée à un jeu qui est déjà lancé ? Il nous semble qu'il faut ajouter à l'idée d'Henriot qu'il n'y a pas de jeu sans assez de joueurs. Nous parlerons donc de l'activité ludique. Certes, durant une partie de jeu *Dota 2* entre deux équipes qui s'affrontent, si une équipe, c'est-à-dire tous les cinq joueurs qui y appartiennent, abandonnent cette partie (ils ne sont plus dans le jeu), la victoire est automatiquement donnée à l'équipe restante. Le jeu n'existe plus au moment où une équipe s'en va ; il « n'est rien d'autre que ce que fait le joueur quand il joue. »¹⁷ Mais il existe encore quand au moins un joueur de chaque équipe reste encore dans le jeu.

¹⁶ HENRIOT, Jacques, *Le jeu*, Presses Universitaires de France, 1983, p.83.

¹⁷ Ibid, p.83.

Dans cette perspective, le jeu est le moyen d'une activité ludique. L'espace du jeu est constitué d'un espace fictionnel, au sens d'un territoire où les êtres virtuels deviennent ce qu'ils sont et grandissent ensemble¹⁸. Constitutif d'un jeu vidéo, le récit du jeu et les actions du joueur s'imbriquent tout au long du jeu¹⁹. Le récit établit en premier lieu les conditions nécessaires au déroulement du jeu. Pour un jeu en ligne multi-joueurs, il permet au joueur de produire une action qui a de l'impact sur les autres joueurs. Nous voyons donc dans l'univers du jeu vidéo les objets et aussi les décors spécifiques (éléments graphiques). Les objets sont ceux avec lesquels le joueur peut interagir, sur lesquels il peut exercer les actions. Dans le jeu *Dota 2*, même les miniatures deviennent ces objets : les monstres, les bâtiments, les arbres, le fleuve, etc. Grâce à la programmation réalisée par les développeurs du jeu vidéo, un scénario du jeu aura plusieurs déroulés possibles en fonction des actions du joueur sur ces objets²⁰.

Lors de la création d'un jeu vidéo, le concepteur doit ainsi prévoir les comportements des joueurs, ainsi que la manière dont ils agissent sur les objets dans le jeu. Ces comportements donnent parfois un résultat différent de ce qu'avait prévu le concepteur. Dans ce cas, cela peut être soit un bug technique, soit une invention ou une découverte par les joueurs eux-mêmes, que le concepteur n'avait pas pu prévoir quand il construisait ce monde ludique. Cette seconde situation crée alors pour les jeux MOBA un problème concernant l'équilibre entre les puissances des avatars, les différents héros du jeu. Par conséquent, la conception des jeux vidéo de ce type ne s'arrête pas à leur apparition sur le marché, mais elle évolue encore au travers de mises à jour assez régulières. Ce travail est principalement fondé sur les remarques et les *feedbacks* des joueurs qui sont de véritables spécialistes de la déconstruction du jeu²¹.

D'autre part, la conception d'un jeu vidéo est hautement fondée sur une simulation de la vraie vie. Il propose donc un réel simulé comme ce que tend à devenir notre société moderne²². Cela explique la diversité de l'âge, même le vieillissement des joueurs. Les joueurs de jeux vidéo ne sont pas que des adolescents : les jeunes adultes représentent le noyau dur de ses participants et on assiste même à la recrudescence des plus âgés, les joueurs des premiers jours du jeu vidéo. Selon un rapport réalisé en octobre 2018 par le Syndicat des Editeurs de

¹⁸ FOUILLET, Aurélien, *L'empire ludique. Comment le monde devient (enfin) un jeu*, Paris, Editions FrancoisBourin, Penser Le Monde/Societe, 2014, p.106.

¹⁹ CRAIPEAU Sylvie, p. 38.

²⁰ Ibid, p.38.

²¹ Id, p.41.

²² Id., p.150.

Logiciels de Loisirs (S.E.L.L), l'âge moyen des joueurs réguliers en France est de 39 ans, soit 5 ans de plus par rapport à 2017²³.

La simulation du réel dans le monde virtuel du jeu vidéo propose un réel plus simple et mieux contrôlable. En se fondant sur des travaux de sciences sociales et aussi naturelles, les concepteurs recomposent, dans les logiciels de jeu, les variables d'une société. L'exemple le plus représentatif est qu'un avatar dans un jeu de rôle doit avoir les caractéristiques lui permettant de réaliser les missions dans le jeu comme les points de vie, d'énergie ou de force ; ces éléments renvoient à la santé humaine qui détermine l'action dans la vie réelle. La participation au monde virtuel du joueur en tant qu'acteur parmi d'autres lui permet d'expérimenter autant une personnalité qu'un rôle social et des actions, soit coopératives soit solitaires. « Avec la simulation, le jeu doit ressembler le mieux possible au réel, même si ce réel est fantastique, car il s'agit d'y vivre et non d'en rêver. »²⁴ Les nouvelles technologies, dont la Réalité Virtuelle, qui aident à améliorer le monde du jeu vidéo, visent à favoriser le sentiment d'immersion, au profit du réalisme. Nous pouvons ainsi comprendre comment travaillent certains concepteurs de jeu vidéo : ils s'attachent à fournir aux joueurs une représentation de la réalité. Plus le monde virtuel est réaliste, plus on y adhère. Plus le jeu est crédible, moins le joueur se trouve dans un état ludique.

Le joueur sait qu'il joue, il le fait volontairement, « pourtant il apparaît psychologiquement impossible de jouer et de penser qu'on joue, de jouer et de dire qu'on joue. Supposons que quelqu'un soit en train de jouer : s'il pense qu'il joue, s'il dit qu'il joue, il cesse de jouer [...] ; et s'il joue, il n'est pas en état de le dire, ni même de le penser, parce que cette prise de conscience, cette réflexion, ce jugement, cette déclaration présupposent une manière tout autre de penser et d'agir, qui met fin à la première. Il se peut qu'un joueur, surpris en train de jouer et questionne sur le point de savoir ce qu'il fait, répondre : « je joue ». C'est vraisemblablement parce qu'interrompu pour un instant dans son action, il a pris le temps de réfléchir et se trouve en mesure d'interpréter, après coup, le sens de ce qu'il faisait au moment où on l'a interrogé » (Henriot, 1989 : 152)²⁵

Cette citation souligne le rôle essentiel du joueur pour faire exister le jeu vidéo. Sous une approche philosophique, composant du jeu au travers des activités ludiques, le joueur décide de l'existence du jeu et en assure le bon déroulement. Ainsi, l'évaluation d'un jeu doit s'appuyer sur l'évaluation de l'expérience du joueur, ses actions dans ce jeu. Il est possible que le joueur ne participe pas à des phases de la conception d'un jeu, mais il joue un rôle central autant pour le maintien de l'existence du jeu que pour son développement. L'expérience du joueur dans ce monde virtuel ressemble à son expérience du monde hors du

²³ Les rapports sont disponibles en ligne sur le site <http://www.sell.fr/lindustrie>.

²⁴ CRAIPEAU Sylvie, p.188.

²⁵ GENVO, Sébastien, *Le jeu à son ère numérique. Comprendre et analyser les jeux vidéo*, Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2009, p.112.

jeu. Le jeu vidéo, avec une capacité créative censée être illimitée grâce au développement de l'informatique et de la technologie, devient de plus en plus proche de notre vie réelle.

Le réalisme dans le jeu conditionne la synchronisation des connaissances et des sensations entre les joueurs, ce qui construit des communautés particulières et des espaces de rencontres sociales, où ils peuvent mettre en commun ces connaissances et sensations envers leur jeu ainsi que hors du jeu.

2. L'appropriation du jeu par les joueurs : constitution d'espace de sociabilité

Les actions collectives des joueurs exigent « une organisation, une distribution des tâches, une capacité forte à la coopération et à la coordination, tissent des liens qui ne sont pas rompus à la fin de la session de jeu »²⁶.

Ces pratiques ludiques pourront nous renvoyer au monde du travail, où les joueurs peuvent améliorer leurs habiletés personnelles ainsi que leur esprit d'équipe. Le déroulement du jeu dépend de l'évolution du personnage du joueur, qui l'oblige à suivre les règles du jeu, dont l'adhésion à son équipe. Constituée de personnages aux rôles distincts, une équipe présente une forte division du travail et une planification bien structurée des comportements. Ce fonctionnement est d'autant plus évident chez les équipes professionnelles. Elles ont souvent un *leader* conduisant les actions de ses membres durant chaque partie et parfois un *coach* qui accompagne l'équipe dans la construction de stratégies ou dans le développement de sa performance au-fur-et-à-mesure. Souvent complexes et difficiles d'accès, les jeux STR en ligne exigent des centaines d'heures de pratiques.

Selon notre enquête auprès de 69 joueurs de *Dota 2* en France, la majorité adopte une attitude sérieuse en jouant. Cette attitude provient des tensions compétitives produites par les différents scénarios du jeu. Comment se constituent et se renforcent ces tensions dans le jeu ? Quels mécanismes les permettent ? Les jeux vidéo disposent en effet de mécanismes pour évaluer en temps réel la performance du joueur, au travers par exemple des indications du niveau du personnage et de l'or qu'il a en sa possession. Les joueurs peuvent donc s'informer eux-mêmes de l'évolution de leur performance et de celle des autres joueurs ; cela provoque dans cet univers vidéo-ludique une compétition de performance. Dans la vie professionnelle, ce dispositif d'évaluation de performance relève de la gestion dans une entreprise pour

²⁶ CRAIPEAU Sylvie, p.50.

favoriser l'implication des salariés dans leur activité et renforcer leur compétitivité : « Cet apprentissage évoque les principes de la socialisation au valeurs libérales de notre société, et particulièrement à celles de la vie en entreprise contemporaine. »²⁷

Comme nous l'avons précédemment évoqué, la communication dans un jeu multi-joueurs en ligne y occupe un rôle très important. Elle permet de créer une cohésion entre les joueurs d'une équipe, vers un but commun. Les éditeurs de jeux vidéo en ont conscience : ils mettent à disposition des joueurs différents dispositifs de communication.

Les discussions écrites en ligne sont presque aussi anciennes que l'Internet. Mais même si vous pouvez dialoguer avec vos amis en temps réel, ce n'est pas toujours la façon la plus efficace de communiquer. [...]Taper un message pour votre équipe vous coûte de précieuses secondes qui seraient mieux employées à contrer la stratégie adverse ou à mettre un des membres de l'autre équipe hors de combat. En bref, rester inactif pour écrire quelque chose n'est pas une option viable.

La discussion audio, une toute nouvelle fonction introduite dans la mise jour 2.2 de *Dota 2*, permet de parler directement avec ses compagnons sans passer par une interface de texte, en utilisant un microphone. Avec ce nouveau système, vous pourrez parler à votre groupe de raid, à votre faction sur un champ de bataille, et même à des personnages de votre choix dans des canaux de discussion personnalisés que vous pourrez créer et modérer. Tout cela est contrôlé par une interface intuitive et ergonomique qui vous permettra de gérer et modifier tous vos canaux de discussions²⁸.

Cet espace de communication accompagne donc le jeu par le biais d'une messagerie instantanée. Ainsi, durant une partie de jeu, le joueur peut s'adresser confidentiellement à ses alliés (les joueurs dans son groupe). De plus, dans plusieurs jeux en ligne multi-joueurs, il peut également envoyer les messages aux joueurs de l'équipe adverse, et tout cela fait du jeu le cœur des espaces où ont lieu des dialogues, des échanges authentiquement liés au jeu.

Les échanges verbaux entre les joueurs sont de plus en plus favorisés grâce à la mise en place de nouveaux outils de communication. Par exemple, le *Chat Wheel*, un outil d'interface dans *Dota 2*, permet au joueur d'envoyer plus rapidement les messages à ses coéquipiers. En fait, le *Chat Wheel* est une roue de discussion composée de huit directions qui correspondent à huit messages textuels différents. En maintenant la touche « raccourci » et en déplaçant la souris dans une des huit directions, le joueur peut choisir un message et puis, en relâchant la touche « raccourci », ce message sera envoyé dans le tchat. Au travers de simples gestes, sans besoin de taper les phrases, le joueur peut demander de l'aide à ses coéquipiers, leur transférer un ordre, une information, un remerciement, une excuse, un encouragement, etc. Actuellement, il y a au total 83 phrases disponibles, dont 16 peuvent être mises dans le *Chat Wheel*, selon le choix du joueur. Pour des durées limitées, l'éditeur de *Dota 2* fournit également une version exclusive des messages du *Chat Wheel* avec une soixantaine de messages de plus, y compris les messages vocaux. Ils sont payants, et certains sont visibles

²⁷ CRAIPEAU Sylvie, p.68.

²⁸ Id., p.43.

par tous les joueurs dans une partie, c'est-à-dire les joueurs d'une même équipe et aussi ceux de l'équipe adverse (*Chat All*).

Selon nos observations sur plusieurs parties de jeu, ces messages sont principalement utilisés pour provoquer les joueurs adverses. En effet, les messages par défaut peuvent se traduire dans toutes les langues disponibles du jeu, en fonction du choix du joueur, pour faciliter l'utilisation et la compréhension de ce dernier. Les messages vocaux de la version exclusive du *Chat Wheel* sont cependant extraits des prises de parole des commentateurs (*caster*) pendant des tournois professionnels, et ne peuvent pas être traduits. Le nombre de phrases en anglais reste faible. La majorité de ces phrases est en russe, en chinois et en tagalog (langue officielle des Philippines). Toutefois, ces messages au format vocal ne sont pas destinés que pour ces populations ; plusieurs joueurs les utilisent sans comprendre leur signification, et ils les considèrent alors comme un langage de provocation. De plus, certains messages vocaux indiquent un état émotionnel, comme des rires, des pleurs, des cris, ou des sons de trombone, etc.

Ainsi, les outils de communication dans le jeu favorisent le dialogue entre les joueurs d'une part, et restituent l'ambiance du jeu d'autre part. Un autre exemple souligne le rôle de ces outils : l'utilisation des émoticônes qui sont principalement créées à partir de l'image du visage de héros du jeu incarnant différentes émotions. L'éditeur du jeu a construit des outils de communication particuliers pour son jeu, et les échanges entre les joueurs portent donc les couleurs du jeu.



Figure 1 : Les émoticônes dans le tchat du jeu

Ces échanges ne s'arrêtent pas aux sujets concernant le jeu ou la partie en cours. Certains joueurs échangent également sur différents sujets qui ne concernent pas le jeu, ou la corrélation avec le jeu est latente et n'affecte pas le déroulement du jeu.



Capture d'une conversation entre deux joueurs au cours d'une partie faite le 19/09/2018.

Les conversations autour de sujets divers sont également établies en dehors du jeu, c'est-à-dire dans un autre espace commun que les joueurs construisent ensemble et où ils se rencontrent. Il s'agit de plusieurs plateformes, cet espace peut alors être un site dédié à ce jeu, une rubrique sur un site pour les jeux globaux ou un groupe sur le social media. Souvent, il prend la forme d'un forum de discussion.

Un forum se compose en effet de plusieurs *topics* (sujets de discussion). Une discussion sur un forum se produit à partir d'une publication. Un utilisateur rédige une publication et lui donne un titre. Pour la publier, il faut demander une approbation d'un administrateur ou d'un modérateur. Après avoir été approuvée, la publication sera publiée de manière publique, c'est-à-dire elle sera accessible pour les autres utilisateurs, et si le forum ou le topic est ouvert, pour les internautes. Ces forums sont peut-être des sites web de jeux vidéo, comme jeuxvidéo.com ou steamcommunity.com, où se trouvent plusieurs jeux correspondants à des différentes rubriques. Il existe également des forums dédiés à un seul jeu, comme le cas du jeu *League of Legends*²⁹.

Ensuite, nous allons parler de la naissance des groupes sur les réseaux sociaux, notamment Facebook. Avec une interface facile à utiliser et plus sociale, les discussions sur cette plateforme sont plus actives et plus dynamiques par rapport à des forums. Quand un utilisateur navigue sur Facebook, il peut voir immédiatement les notifications sur des publications qui l'intéressent. Par conséquent, l'interactivité dans les groupes sur Facebook est plus forte et plus constante que sur les forums.

Récemment, un nouveau dispositif pour encourager les discussions entre les joueurs est apparu. Il s'agit au début d'un logiciel pour la communication orale permettant à des utilisateurs de discuter à plusieurs dans différents canaux. Comme nous le savons, la

²⁹ Forum du jeu *League of Legends* disponible sur <https://boards.euw.leagueoflegends.com/fr/>.

communication entre les joueurs joue un rôle important dans les parties de jeu, ce dispositif devient alors de plus en plus familier pour eux. Certains outils sont particulièrement destinés à des joueurs, comme *TeamSpeak* et *Discord*. Selon nos observations, ils font engager les joueurs plus que les réseaux sociaux et les forums. Bien que le but de ces outils soit de faciliter les échanges verbaux, ils disposent également de fonctionnalités permettant d'échanger les textes écrits. De moins en moins, les joueurs ont tendance à leur faire un espace pour les rencontres plus régulières. Sur *Discord*, les utilisateurs peuvent créer des groupes de discussion où les participants peuvent discuter de manière instantanée. Si une personne appartient à un tel groupe, elle peut y entrer, le quitter puis y revenir de façon libre. Comme les forums, les groupes sur *Discord* sont gérés par les administrateurs, mais ils ne doivent pas approuver les messages des participants. Ils sont là pour bannir ceux qui nuisent à des discussions collectives.

En général, deux grands thèmes de discussion sont distingués sur ces espaces numériques. Les conversations autour de la pratique ludique elle-même constituent une première thématique. Il s'agit le plus souvent du premier endroit que les joueurs débutants cherchent à rejoindre pour apprendre les règles du jeu. Les joueurs créent également les topics pour s'interroger sur des mécaniques du jeu, demander un conseil, partager un *bug* technique, etc. Une deuxième thématique du jeu est constituée des échanges sur les sujets hors le jeu. Dans cette dimension, les sujets sont beaucoup plus larges et variés. Plusieurs joueurs choisissent des forums ou des groupes Facebook de jeu vidéo pour y partager des problèmes qu'ils rencontrent dans la vie privée : des problèmes dans leurs relations, des perturbations scolaires, des difficultés financières ou morales, etc. Certains de ces problèmes sont à l'origine du temps qu'ils consacrent au jeu, ou les raisons pour lesquelles ils jouent plus. Mais en général, les sujets dépassant le cadre du jeu sont nombreux, aussi bien positifs que négatifs, constituent un lieu de rencontre sociale véritable. En effet, les joueurs sont ouverts à ces sujets, parfois les encouragent eux-mêmes parce que ces échanges peuvent se révéler un élément dans leur attachement à la communauté de joueurs.

Les joueurs échangent également sur des sujets liés à l'actualité dans plusieurs domaines : le divertissement, le social, même la politique. Nous retrouvons des topics discutant de la sortie d'un nouveau film ou d'un nouveau livre, d'une publicité, etc. Concernant le social, les discussions peuvent par exemple se produire autour d'un reportage sur les jeux vidéo, notamment celui qui aborde la question de l'addiction aux jeux vidéo.

Il existe des sujets « bien sérieux ». Sur le forum *Reddit*, un joueur de *Dota 2* a raconté un suicide d'un autre joueur qu'il a rencontré pendant une partie de jeu³⁰. Plein d'émotion et de regret, il a demandé à la communauté de ne pas ignorer les émotions des personnes de son entourage. Sa publication a généré l'engagement d'une centaine de personnes, y compris le père de la victime. Ce dernier a exprimé une grande reconnaissance envers cette communauté qui a partagé avec lui sa grande perte.

Cette publication est intitulée « S'il vous plaît, ne dites pas aux gens de se tuer. Ce n'est pas une blague. Repose en paix ». L'auteur raconte qu'il n'y a pas longtemps, il a joué à une partie en basse priorité³¹ avec un joueur appelé Stephen qui lui a envoyé une demande d'ajout d'ami après cette partie de jeu. Il n'a pas accepté cette demande parce que Stephen faisait partie de l'équipe adverse qui a vaincu son équipe. Il pense que Stephen voulait juste s'en moquer. Plus tard, Stephen a changé le nom de son pseudo par « Je me suicide, adieu ». La « curiosité morbide » a incité l'auteur de cette publication à vérifier le profil de Stephen, et il a remarqué que ce dernier ne jouait plus. Quelques semaines passaient et le nom de son pseudo a été encore une fois changé, cette fois-ci cela était « Stephan Dad plz msg info RIPoct2 » (Papa de Stephen, communiquez votre information s'il vous plaît, repose en paix 2nd Octobre). Sur le mur du profil de Stephen, il a découvert quelques commentaires de la part des autres joueurs qui présentaient leurs condoléances. Stephen s'est assurément tué.

Sur sa chaîne de Twitch.tv, Stephen avait écrit qu'il avait récemment perdu son travail et qu'il avait décidé de commencer à streamer. Evidemment, il vivait une période difficile, et pensait qu'il n'avait pas d'autre seule solution. Après avoir découvert la mort de ce joueur, l'auteur de cette publication a beaucoup réfléchi. Il pense que s'il avait accepté sa demande d'ajout d'ami et que s'ils étaient devenus amis, cela ne serait pas arrivé. Il veut donc rappeler que les personnes avec lesquelles on joue sont de véritables êtres humains avec des problèmes et des sentiments réels. Il est tellement facile de se montrer impoli et d'émettre, derrière l'écran, des paroles terribles que nous ne voulons probablement pas dire, mais cela pourrait sérieusement blesser quelqu'un. Le père de Stephen a trouvé cette publication et laissé un commentaire pour remercier tous les messages de condoléances. En particulier, il affirme que son fils est mort mais que ce n'était pas à cause du jeu, et que Stephen aimait ce jeu. En fait,

³⁰Troubleleaving, « Please don't tell people to kill themselves. It's not a joke. RIP ... », *Reddit.com*, *Subreddit DotA2*, [disponible en ligne https://www.reddit.com/r/DotA2/comments/56xrnx/please_dont_tell_people_to_kill_themselves_its/], publié le 11/10/2016, consulté le 12/06/2018.

³¹Cette notion sera expliquée dans la partie I.B.2, p.22.

le père ne trouvait aucune note, aucune information dans l'ordinateur de son fils mais juste l'icône du jeu *Dota 2* au milieu de l'écran.

A travers cette histoire dramatique, nous pouvons considérer que les joueurs peuvent établir ensemble des espaces de rencontre sociale où les sujets de discussion sont variés et échappent au contexte ludique. La partie suivante donnera une appréhension profonde de la communauté de joueurs. Les joueurs sont à la fois libres et obéissants : ils se cachent et se montrent en même temps.

B. L'identification d'une communauté de joueurs de « qualité »

Les jeux vidéo proposent aux joueurs de multiples choix dans leurs actions et autant de scénarios à la suite. Cette liberté est néanmoins encadrée par les règles du jeu ainsi que celles imposées par les joueurs eux-mêmes qui affectent leurs réactions. Malgré cette dimension technique et les normes sociales, l'expression des pensées et les comportements du joueur ne seraient pas restreints.

1. Les limites de la liberté laissée au joueur

Dans son livre, Rogers Caillois a défini le jeu comme une activité libre, « à laquelle le joueur ne saurait être obligé sans que le jeu perde aussitôt sa nature de divertissement attirant et joyeux »³². Ainsi, il n'existe pas un jeu qui soit obligatoire ni un joueur qui soit forcé à y jouer. Considérer le jeu comme une activité libre signifie que le joueur peut entrer dans le jeu et en sortir quand il veut, et qu'il profite de cette activité pour se divertir. Dans le *sport électronique*, ou *e-sport* en anglais, où les joueurs professionnels sont en compétition les uns avec les autres, l'action de *jouer* implique forcément l'action de *travailler*. Durant un tournoi, la victoire est primordiale pour les joueurs professionnels : ils sont payés pour jouer et gagner. Le jeu est ici une profession, un métier. Comme pour tout travailleur, cela reste cependant une activité libre. Dans le travail, le travailleur accepte de faire ce qu'il fait : « Tout acte de travail, même “forcé”, implique un consentement de l'agent, une organisation plus ou moins intelligente de sa tâche, une mise en œuvre de moyen en vue de réaliser une fin jugée, sinon absolument bonne, du moins préférable à l'état présent des choses. »³³

Roger Caillois utilise également l'adjectif « réglé » pour définir le jeu. Il s'agit d'une activité « soumise à des conventions qui suspendent les lois ordinaires et qui instaurent momentanément une législation nouvelle, qui seule compte »³⁴. Nous savons que les jeux sont établis sur des règles qui encadrent la liberté du joueur. En analysant le rôle du joueur dans l'existence du jeu, nous avons vu dans la partie précédente que la conception du jeu et son développement dépendent de l'expérience du joueur et de ses pratiques ludiques. Ainsi, la construction des règles du jeu est implicitement basée sur le consentement du joueur. Ce dernier est alors satisfait de ces règles et les respecte naturellement. C'est particulièrement le cas dans les jeux multi-joueurs en ligne, dans lesquels les joueurs sont réunis et liés les uns aux autres. Chaque action est déterminée par les actions des autres joueurs, et constitue ainsi

³² CAILLOIS Roger, *Les Jeux et les hommes*, Paris, Gallimard, 1958, p.23.

³³ HENRIOT, Jacques, *Le jeu*, Presses Universitaires de France, 1983, p.49.

³⁴ CAILLOIS Roger, *op. cit.*, p. 23.

un maillon dans la chaîne du jeu. Par conséquent, le joueur est parfois obligé d'exercer une action qu'il ne veut pas faire, afin d'assurer le bon déroulement du jeu et d'atteindre le but commun de son équipe. Cette contrainte est souvent présente dans le jeu *Dota 2*, même au début d'une partie. En effet, pendant la phase de préparation au cours de laquelle les joueurs choisissent un héros, il faut normalement sélectionner un héros approprié à la formation de l'équipe et à la stratégie prévue. Il arrive qu'un joueur doive choisir un héros qu'il n'avait pas envie de jouer. La responsabilité supplante ici la liberté. L'activité libre telle que définie ci-dessus par Rogers Caillois devient imprécise et superflue à ce sujet. Effectivement, dans le jeu *Dota 2*, l'abandon d'un joueur cause un désavantage pour ses coéquipiers : cette action est donc sanctionnée. Quand le joueur survole le bouton « abandonner » avec la souris, un avertissement apparaît, indiquant que les coéquipiers joueront avec un désavantage et annonçant une sanction. Celle-ci vise à responsabiliser le joueur, afin qu'il ne puisse pas quitter le jeu quand il veut, par peur d'être puni.

Nous pouvons en déduire qu'il existe des instances en permanence et à distance qui surveillent les actions du joueur et qui affectent ses pratiques ludiques. Les joueurs ont conscience de la présence de ces instances de surveillance. Prenons comme exemple le jeu *World of Warcraft* ; l'adhésion à ce jeu exige que le joueur s'inscrive tout en reconnaissant d'emblée la légitimité du « contrat de licence d'utilisateur final de Blizzard », dans lequel figure un article sur l'accord de surveillance, écrit en lettres capitales :

Accord de surveillance. LORS DE SON FONCTIONNEMENT, LA PLATEFORME (Y COMPRIS UN JEU) POURRA SURVEILLER LA MÉMOIRE DE VOTRE ORDINATEUR OU APPAREIL MOBILE POUR Y DÉTECTER DES PROGRAMMES TIERS NON AUTORISÉS FONCTIONNANT SOIT EN MÊME TEMPS QU'UN JEU SOIT HORS DU PROCESSUS. LE TERME « PROGRAMME TIERS NON AUTORISÉ », EMPLOYÉ AUX PRÉSENTES, EST DÉFINI COMME DÉSIGNANT TOUT LOGICIEL TIERS INTERDIT PAR L'ARTICLE 1.C. CI-DESSUS. EN CAS DE DÉTECTION D'UN PROGRAMME TIERS NON AUTORISÉ PAR LA PLATEFORME, (a) LA PLATEFORME POURRA TRANSMETTRE À BLIZZARD DES INFORMATIONS, Y COMPRIS, ET SANS LIMITATION, VOTRE NOM DE COMPTE, LES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU PROGRAMME TIERS NON AUTORISÉ DÉTECTÉ, AINSI QUE L'HEURE ET LA DATE ; ET/OU (b) BLIZZARD POURRA EXERCER TOUT OU PARTIE DES DROITS CONCÉDÉS AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT, MOYENNANT OU NON NOTIFICATION PRÉALABLE À L'UTILISATEUR. De plus, certains Jeux incluent un outil qui permettra à votre système informatique de transmettre des informations à Blizzard dans le cas où le Jeu se bloque, y compris les données du système et des pilotes, et en acceptant, vous consentez à ce que Blizzard reçoive et/ou utilise ces données.³⁵

Un joueur doit accepter tacitement toutes les conditions et les règles imposées par l'éditeur du jeu. L'intérêt du jeu réside précisément à l'intérieur des limites dessinées par ces

³⁵ Blizzard, « Contrat De Licence D'utilisateur Final De Blizzard », Blizzard.com, [disponible en ligne <https://www.blizzard.com/fr-fr/legal/08b946df-660a-40e4-a072-1fbde65173b1/contrat-de-licence-d-utilisateur-final-de-blizzard>], mis à jour le 25/08/2017, consulté le 29/08/2018.

règles. C'est pour cela que la surveillance est intégrée au jeu. Elle est souvent assurée par un arbitre. Dans un jeu vidéo, les règles ne sont pas toujours encadrées par des arbitres *humains*, mais souvent par un dispositif technique, qui utilise des instances de contrôle et de surveillance automatiques ou anonymes³⁶.

La surveillance dans le monde du jeu vidéo est non seulement exercée par les éditeurs du jeu, mais aussi par les joueurs entre eux. Dans ce cas, les instances du jeu prennent le rôle de tribunal. Dans le jeu *Dota 2*, dès le début de la partie, le joueur est informé que les autres joueurs peuvent éventuellement juger son comportement ou sa façon de jouer. Un message du système qui signale le moment où le match sera pris en compte sur le serveur du jeu indique : « N'oubliez pas de signaler les joueurs aux comportements déplacés, ou recommandez-les s'il est agréable de jouer avec eux. Pour ce faire, cliquez sur l'icône de signalement ou de recommandation au-dessus du nom d'un joueur dans le résumé post-match. L'abandon est traité plus sévèrement dans les matchs classés. Le classement du matchmaking (MMR) sera mis à jour pour n'importe quel match progressant après le First Blood (le premier sang versé). »³⁷

Les règles du jeu encadrent donc la liberté du joueur. Dans quelles limites les règles astreignent-elles le joueur aux normes techniques et sociales du jeu auxquelles il doit se conformer ?

2. Entre obligations et usages : des règles en perpétuelle évolution

Roger Caillois définit également le jeu comme une activité fictive, qu'il décrit comme « accompagnée d'une conscience spécifique de réalité seconde ou de franche irréalité par rapport à la vie courante »³⁸. Pour les jeux en ligne, il est pertinent de mettre en avant cette seconde dimension du jeu dans laquelle le joueur produit sa présence et montre son existence.

À travers l'expérience du jeu, le joueur se détache du contrôle social. Les jeux vidéo fonctionnent comme un outil qui permet au joueur d'exécuter des actions imaginaires qui ne sont pas de l'ordre de la vie quotidienne. Il ne s'agit pas de manipulation dans un monde virtuel, avec des personnages disposant de puissances surnaturelles, mais de faits interdits par notre société, dont la violence est l'exemple le plus connu. La violence est une caractéristique de nombreux jeux vidéo, notamment les jeux STR. Elle se produit entre les personnages et les

³⁶ CRAIPEAU, Sylvie, *La société en jeu(x) : Le laboratoire social des jeux en ligne*, Paris, Presse Universitaire de France, 2011, p.45.

³⁷ Annexe A.2.

³⁸ CAILLOIS Roger, *Les Jeux et les hommes*, Paris, Gallimard, 1958, p.23.

objets du jeu, comme lorsqu'on tue des monstres ou qu'on détruit des bâtiments. Entre les joueurs, il s'agit de combats où chacun essaie de tuer ses ennemis avec des armes (épée, arc, fusil, griffes, hache, etc.) et des sorts. Tout cela est contrôlé par les joueurs via des dispositifs techniques ; les joueurs n'y participent pas avec leur propre corps. Un autre élément qui échappe au contrôle social est l'ensemble des comportements du joueur, qui inclue notamment l'insulte ou la provocation. Celles-ci font partie du jeu, en particulier dans les jeux en ligne multi-joueurs. Le comportement du joueur peut y être en totale contradiction avec la manière dont il se conduit dans la vie réelle. Personne ne peut le juger parce que chacun se trouve derrière un avatar qui est « à la fois ce qui, en cachant, protège l'intimité, et ce qui, ce faisant, permet de s'exposer sans risque »³⁹.

Au cours d'une partie, le joueur veut également faire ses preuves à travers son héros : il est conscient que les autres joueurs le surveillent. La victoire est le but du jeu, elle met fin à une partie. Mais elle n'est pas l'objectif de tous les joueurs. En effet, selon notre sondage, plus de la moitié (62,3 %) des joueurs questionnés ont choisi de jouer avec les coéquipiers qui ont un moins bon niveau mais qui se conduisent bien. Les joueurs préfèrent devenir utiles dans leur groupe et cherchent à obtenir l'admiration et la reconnaissance de leurs coéquipiers.

Le désir du joueur de faire ses preuves pourrait être les prémisses du système de classement établi par les éditeurs de jeu. Il consiste en une hiérarchisation des joueurs qui est censée refléter leurs compétences individuelles. Le classement est souvent représenté par un système de médailles. Dans *Dota 2*, le classement du joueur était au début basé sur un système numéroté croissant, qui fonctionnait comme les notes scolaires, en commençant par 1. Plus le classement du joueur est haut, plus son numéro de *rank*⁴⁰ (*MMR - Matchmaking rate*) est élevé. Chaque joueur était associé à deux numéros MMR, le MMR solo et le MMR groupe, qui correspondent respectivement aux classements des parties en solo et des parties en groupe. Il n'y avait pas de limite aux numéros de *rank* ; les chiffres du classement pouvaient donc augmenter à l'infini. Les meilleurs joueurs étaient alors notés de 7000 jusqu'à plus de 9000. Aujourd'hui, ce système numéroté s'est transformé en un système de médailles, mais la numérotation existe encore implicitement. Il y a au total 8 types de médailles organisées ainsi, de bas en haut : *Herald*, *Guardian*, *Crusader*, *Archon*, *Legend*, *Ancient*, *Divine* et *Immortal*. Chaque médaille est constituée de 5 niveaux, par exemple *Herald (1)*, *Herald (2)*, jusqu'à *Herald (5)*. Le rang le plus haut, *Immortal*, désigne plus particulièrement les joueurs positionnés dans le *leaderboard* (tableau des meilleurs joueurs). Il n'est plus

³⁹ CRAIPEAU Sylvie, p. 91.

⁴⁰ Terme anglais qui signifie *rang* et indique la position du joueur dans un classement.

divisé en 5 niveaux, mais est accompagné d'un chiffre indiquant la position du joueur dans le tableau des meilleurs joueurs de la région (Europe, Amérique, Asie et Chine). Pour tenter d'obtenir cette médaille, un joueur doit participer à des parties classées (*ranked games*). Visible par tous les autres joueurs, la médaille s'affichera sur son profil durant toute une saison – il s'agit en effet d'un classement saisonnier. Au cours de la saison, si le joueur gagne consécutivement les parties classées, la médaille du joueur peut devenir une médaille supérieure. Une défaite ne diminue pas le niveau de la médaille, mais réduit la chance de l'augmenter. Après une saison, le classement du joueur (la médaille) est réinitialisé.

Ce système de médailles et les parties classées semblent être appréciés par la plupart des joueurs. En effet, près de 80 % des joueurs interrogés dans notre enquête disposent de la médaille. A travers ces chiffres, nous pouvons estimer que la majorité de joueurs choisissent de jouer à des parties classées au lieu des parties normales. Seulement 20 % d'entre eux (14 joueurs sur 69 au total) disent ne jamais jouer à des parties classées. En dehors de l'objectif de se montrer, celui d'expérimenter la compétition est une autre raison pour laquelle les joueurs choisissent les parties classées. Maintenir sa présence dans ce monde virtuel est important pour les joueurs. Or les parties classées, qui décident principalement du rang, et donc de la position du joueur dans l'ensemble de la communauté, sont plus *try hard*, c'est-à-dire qu'elles sont plus difficiles et demandent beaucoup plus d'effort et d'expérience de la part du joueur que les parties normales. De plus, les parties classées se déroulent entre des joueurs de niveaux à peu près équivalents, ce qui a pour conséquence un certain équilibre entre les deux équipes.

Les matchs sont recherchés avec les propriétés ci-dessous (sans ordre particulier) :

- Les équipes sont équilibrées (50 % de chance de gagner)
- La différence de skill entre le meilleur joueur et le moins bon est minimale. Cette caractéristique est reliée à l'équilibre d'équipe, mais ce n'est pas la même chose.
- La différence entre le joueur le plus expérimenté (mesurée en nombre de parties jouées) et le moins expérimenté est minimale. Plus de détails plus bas.
- Le joueur Radiant le plus skillé doit être proche en terme de skill du joueur Dire le plus skillé.
- Chaque team contient le même nombre de groupes. Par exemple, nous essayons d'éviter de créer un match de cinq joueurs solo contre cinq joueurs en team.
- La langue choisie par les joueurs doit avoir au moins une langue commune. L'absence de celle-ci est fortement évitée. Pareil au regard de l'équipe adverse, mais nous considérons cela comme moins important.
- Le temps d'attente ne doit pas être trop long.⁴¹

Un autre service permettant au joueur d'augmenter son classement, le *boost rank*, permet d'illustrer le désir du joueur de susciter l'admiration des autres. Il fonctionne ainsi : un joueur en paie un autre, dont les compétences sont élevées, afin que celui-ci se connecte au

⁴¹Dota Team, « Matchmaking », *dota2.com*, [disponible en ligne : <http://fr.dota2.com/2013/12/5553/>], publié le 08/12/2013, consulté le 15/09/2018.

compte du premier et joue pour lui à des parties classées, afin de lui faire atteindre des niveaux supérieurs. Le premier est le client ; le second, celui qui joue, s'appelle le *booster*. Il s'agit d'un véritable service fourni par certains sites. Par exemple sur le site dota2mmrbooster.com, le prospect peut calculer simplement combien d'argent il faut verser afin d'atteindre un classement plus haut. Il suffit d'entrer le numéro de *rank* actuel et celui souhaité, puis de choisir le type de classement (en solo ou en groupe). Le client peut ainsi savoir combien il doit payer et dans combien de temps il atteindra le niveau souhaité. Le site propose également des options supplémentaires : le client peut demander au *booster* de jouer durant des horaires déterminés (+10 % du prix de base), ou lui demander de jouer des héros qu'il a choisis (+15 % du prix). Cependant, le client ne doit pas jouer pendant la période de *boost rank*. S'il souhaite jouer, il doit payer un important supplément (+80 % du prix). La vente de comptes de joueurs est un autre service proposé, mais qui est moins populaire. Plus le *rank* du compte est élevé, plus le compte coûte cher. Les joueurs qui achètent un compte sont appelés *account buyer*. Ces types de service sont nés à la demande des joueurs et répondent à leur souhait de s'exprimer à travers une identification virtuelle.

Ces services sont indépendants de l'éditeur du jeu. De fait, l'éditeur considère le *boost rank* et les *account buyer* comme une forme de tricherie. Pour lutter contre l'achat de comptes, il a récemment demandé au joueur d'ajouter son numéro de téléphone pour pouvoir jouer aux parties classées. Un compte ne peut être associé qu'à un seul numéro de téléphone, et un numéro de téléphone ne peut être utilisé que pour un seul compte. En ce qui concerne le *boost rank*, il n'y a pas de règles exactes pour résoudre ce problème ; mais certains joueurs ont signalé avoir été punis parce qu'ils avaient utilisé ce service. Plus précisément, il est rapporté que l'éditeur interdirait à certains de jouer pendant une certaine durée, s'il découvre sur leur compte une augmentation inhabituellement rapide du niveau de classement. Cependant, il ne s'agit que d'histoires racontées par des joueurs sur différents forums et groupes de discussions. L'éditeur n'a pas officiellement pris position sur ce sujet. Le manque d'information fournie par l'éditeur sur son mécanisme de sanction sera analysé dans la partie suivante.

Les règles du jeu et les limites imposées par l'éditeur n'orientent pas la communauté des joueurs vers un monde conformiste. Chaque joueur reste libre de se montrer, de s'entraîner et de perfectionner ses capacités personnelles, afin d'augmenter sa performance par rapport aux autres. Il existe des milliers, voire des centaines de milliers, d'actions possibles que peut réaliser le joueur à partir du moment où il entre dans le jeu, et donc tout

autant de scénarios possiblement réalisables. L'expérience du joueur est très différente selon les parties, ses coéquipiers et ses adversaires. Son comportement change également en fonction de chaque expérience. En particulier dans les parties classées, la caractéristique ludique est amoindrie, tandis que le comportement du joueur peut devenir plus agressif et colérique face au stress. Ce type de comportement affecte également l'expérience des autres joueurs, et peut avoir des effets négatifs sur l'ensemble de la communauté. C'est pourquoi il est pertinent que les éditeurs créent des systèmes de surveillance et de punition. Nous chercherons par la suite à comprendre comment fonctionnent ces systèmes et s'ils permettent d'améliorer le comportement du joueur.

II. LE SYSTEME DE PUNITION DANS LE JEU *DOTA 2* : L'ILLUSION DE CONTROLE

Il semble que l'orientation des joueurs vers un monde conformiste soit un objectif superflu. Pourtant, le système de punition pourrait créer une communauté de joueurs typique, grâce à l'influence du jeu et de l'éditeur du jeu.

A. La sanction : l'alliance d'un mécanisme algorithmique à la délation des joueurs

Informés dès le début de chaque partie du jeu, les joueurs ont toujours conscience de la mise en œuvre d'un système de signalement et de punition dans le jeu. Le joueur peut signaler un autre joueur et en même temps être signalé par autrui, dans ce cas le pouvoir et la surveillance semblent réalisables sous le contrôle du joueur. Pour autant quand une sanction est mise en place, nous avons l'impression que le pouvoir se concentre totalement entre les mains de l'éditeur du jeu, parce que la manière dont le système de punition se fonctionne reste encore un mystère pour les joueurs.

1. Le manque de transparence sur les règles appliquées par l'éditeur

Les connaissances de joueur sur le système de signalement et de punition, ainsi que sur ses performances dans une partie sont approximatives. Premièrement, l'éditeur communique peu à propos de ce système. En conséquence, les joueurs ont conscience de l'existence du système, mais ils ne connaissent pas son fonctionnement exact. Les informations suivantes sont collectées de sources différentes, en jeu et hors du jeu ; elles sont également construites à partir d'un processus d'observation sur la pratique ludique des joueurs.

Dota 2 dispose d'un système de recommandation, de signalement et de punition. Les fonctionnalités de recommandation et de signalement sont à disposition de tous les joueurs, et la punition exercée sur un joueur sera réalisée par le système. A la fin d'une partie de jeu, chaque joueur pourra choisir de donner un feedback sur un autre joueur ayant participé à sa partie, par une recommandation ou un signalement.



Figure 2 : Les boutons pour recommander ou signaler un joueur

Pour recommander quelqu'un, il suffit de cliquer sur le bouton d'étoile verte accompagné par un pouce en l'air. L'envoi de la recommandation est traité instantanément et le joueur recommandé recevra une notification privée indiquant le nom du joueur qui le recommande. En revanche, l'action de signalement est illustrée par un bouton contenant un drapeau rouge accompagné par un pouce vers le bas. Ces boutons apportent également une signification sémiotique au niveau sonore. La réception d'une recommandation est remarquée par le bruit de l'or qui tombe, comme quand le personnage reçoit de l'or dans le jeu. Comme nous le savons, la recherche de l'or dans le jeu est l'une des missions importantes pour faire évoluer le personnage, et les indications de l'or sont fiables pour évaluer la performance d'un joueur. Quant aux signalements, le joueur effectuant celui-ci entend un bruit de décapitation.

Avant d'envoyer un signalement, le joueur doit choisir au moins une raison parmi les trois proposés par le système. La première s'intitule « Abus de communication » et désigne l'utilisation des outils de communication dans le jeu pour les mauvaises intentions. La deuxième nommée « Morts intentionnelles » indique le fait de faire suicider son héros pour donner l'avantage à l'équipe adverse. La troisième correspond au fait d'utiliser les capacités de son héros pour jouer contre son camp, ce qui est considéré comme un « Abus de capacité ».

Après avoir choisi un motif de signalement, le joueur peut y ajouter une explication (facultative) pour le préciser. Ainsi, les mauvais comportements du joueur sont déjà définis par le système, les joueurs ne pouvant pas signaler d'autres raisons : « Il y a des choses que le systeme[sic] n'arrive pas a[sic] detecter[sic] (feed⁴² du coursier etc...) mais ca[sic] limite un minimum le troll en game. »⁴³ Contrairement aux recommandations, quand le joueur a envoyé

⁴²Feed est un mot anglais désignant le fait de faire mourir le héros et sa mort devient un avantage pour l'équipe adverse.

⁴³ Annexe B.2.

le signalement, le joueur signalé ne reçoit aucune notification, les signalements sont ainsi toujours anonymes. Le joueur ne sait pas s'il est signalé, ou qui l'a signalé, pour quelle partie de jeu ou pour quelles raisons. Même quand il est puni suite aux signalements provenant d'autres joueurs, toutes ces informations restent un mystère.

Ce système de signalement et de recommandation est accompagné par le sommaire de conduite. Il fonctionne comme un récapitulatif qui permet à chaque joueur de connaître le nombre d'abandons de parties réalisés, de recommandations et de signalements qu'il a reçu durant ses 25 dernières parties. Le sommaire de conduite est totalement privé pour chaque joueur : il est impossible de consulter celui des autres. Cela renvoie à un mécanisme stimulant l'autosurveillance.



Figure 3 : Le sommaire de conduite d'un joueur, capture d'écran dans le jeu le 20/09/2018.

Prenons un exemple, le sommaire de conduite ci-dessus montre que ce joueur a une conduite très mauvaise. Les signes sémiotiques dans ce cas sont tous changés en couleur rouge pour alerter et prévenir des punitions sérieuses. En revanche, un joueur ayant une bonne conduite voit tous ces éléments en couleur verte. Quelques indications sur le signalement figurent sur le sommaire de conduite : le volume de signalements reçus, le nombre de parties où il a été signalé et le nombre de joueurs (ou de groupes de joueurs) qui l'ont signalé. En particulier, au-dessous de ces informations, une petite description donne au joueur une idée sur son attitude par rapport au reste de la communauté : « Report rate is higher than 99% of players » (le taux de signalement est plus élevé que celui de 99% des joueurs). Cela signifie que seulement 1% des joueurs ont une conduite plus médiocre que la sienne, et donnerait l'impression d'une situation d'isolement et d'exclusion. Tandis que le sommaire de conduite peut être consulté par le joueur lui-même à n'importe quel moment

quand il se connecte au jeu, il sera automatiquement affiché après la fin de la 25ème partie de jeu, puis toutes les 15 parties. Il rappelle au joueur la présence d'un système qui surveille constamment sa conduite.

Pour la plupart des joueurs, cela signifie que l'on doit leur dire qu'ils s'en sortent bien, et qu'il faut les encourager pour continuer.

Pour les joueurs perturbateurs, il convient de les informer sur le nombre de signalements reçus. Nous espérons que ceci corrigera deux idées fausses :

- De nombreux joueurs perturbateurs ne réalisent pas que leur conduite n'est pas la même que celle de la communauté. Le sommaire de conduite affiche des informations que vous pouvez comparer avec le reste de la communauté.

- Beaucoup de joueurs placés dans la file d'attente basse priorité à cause de nombreux signalements sous-estiment le nombre de signalements qu'ils reçoivent et combien de signalements sont nécessaires pour être placé dans la file d'attente. Pour ces joueurs, le système ressemble à un champ de mines : juste un match où vos coéquipiers se liguent contre vous car vous ne jouez pas bien ou ne choisissez pas un héros qu'ils approuvent, et vous vous retrouvez en basse priorité.⁴⁴

Ce système de signalement et de punition n'a pas seulement pour but de surveiller les comportements négatifs, mais aussi de punir ces « délinquants » du jeu. Différents types de sanctions ont été identifiés, par nos observations, l'éditeur du jeu ne publiant aucune précision expliquant comment il exerce la punition sur un joueur. La première sanction consiste en l'interdiction de chercher un match pendant un certain temps qui peut durer quelques minutes jusqu'à des années, en fonction de la gravité du comportement de joueur. Le bannissement définitif est normalement décidé lorsqu'un joueur triche en tirant parti des vulnérabilités du jeu ou par l'utilisation d'un logiciel tiers. La sanction la plus sévère est le bannissement définitif du jeu par le VAC⁴⁵, ce qui verrouille totalement le compte Steam du joueur pour le jeu concerné, avec tous les biens cosmétiques de tous ses jeux inclus, sans limite de temps. Le compte du joueur est également marqué d'une icône de VAC permanente indiquant la tricherie du joueur.



Capture de la page de profil d'un joueur qui a été puni par le système VAC⁴⁶

⁴⁴ Dota Team, « Matchmaking », dota2.com, [disponible en ligne : <https://www.dota2.com/conductsummaryfaq?l=french>], consulté le 15/09/2018.

⁴⁵ Valve Anti-Cheat System

⁴⁶ Lien du profil : <https://steamcommunity.com/profiles/76561198237053732/>.

Le deuxième type de sanction est le bannissement de communication, qui semble la punition la plus légère. Le joueur peut encore jouer, mais il ne peut plus communiquer avec les autres en jeu de par l'interdiction d'envoyer les messages. Il est possible de voir les messages des autres auxquels il ne peut pas répondre. La boîte de dialogue assurant l'existence du message peut encore s'afficher, dans lequel le joueur peut taper un message : mais quand il tente de l'envoyer, il recevra une annonce du système le rappelant qu'il purge actuellement une sanction. La punition la plus fréquente est le bannissement des parties classées. En même temps le joueur puni sera envoyé à des parties en basse priorité qui restreignent au maximum sa liberté dans le choix du mode de jeu et du héros. Il voit son accès réduit à un unique mode de jeu, où il ne peut choisir qu'un seul héros parmi trois tirés au hasard, au lieu de l'habituelle centaine. Seuls les joueurs bannis se retrouvent dans cette basse priorité qui peut être comparée comme une île isolée et séparée du reste du monde. La recherche d'une partie en basse priorité est alors plus longue que pour les parties normales. La seule façon pour s'échapper de la basse priorité est de réaliser des victoires dans ce mode. Le nombre de parties à gagner semble dépendre de la gravité des comportements négatifs du joueur. Pour toutes ces sanctions, on ne sait pas quels sont les critères pour définir la durée du bannissement ou le nombre de parties en basse priorité.

En effet, pour chaque type de mauvais comportement commis le joueur, il pourra recevoir une punition. Pour autant, il n'existe pas de règle exacte concernant le déclenchement de la punition. Il existe donc des joueurs qui sont signalés plus de 10 fois par différents joueurs, mais ils sont rarement punis, voire jamais. En revanche, il y a des joueurs ne recevant que 3 ou 4 signalements, mais qui se verront régulièrement punis. Il s'agit d'un système à informations incomplètes pour les joueurs. Or, la communauté de joueurs crée encore elle-même ses propres règles au niveau du comportement du joueur, et elle s'appuie sur cela pour deviner comment ce système fonctionne. Quand un joueur participe à cette communauté, il apprend conscience peu à peu de ses règles comportementales, et il comprend quel comportement est considéré comme négatif par l'ensemble des joueurs. Et un paradoxe est né : des comportements négatifs mais involontaires. Comme par exemple, pour le comportement « morts intentionnels », c'est le terme intentionnel qu'on ne peut pas déterminer. Si un joueur qui ne joue pas bien et son héros est mort plusieurs fois, cela pourrait être considéré comme des « morts intentionnels » par les autres joueurs et ce joueur pourrait être signalé pour cette raison, alors qu'il ne s'agit pas de son intention. Les frontières entre le fait de « ruiner le jeu » et celui de mal jouer par manque d'expérience, sont parfois indiscernables.

Toutes ces imprécisions nous font remettre en cause l'exercice du pouvoir dans le jeu. Le joueur sait qu'il a le pouvoir de signaler un autre, cependant est-il autonome dans son comportement dans le jeu ?

2. L'illusion d'une surveillance auto-gérée par les joueurs : le pouvoir panoptique de l'éditeur

Quand le joueur signale ou recommande un autre joueur, il reçoit un petit message s'affichant dans son *chat log*⁴⁷ : « Signalement envoyé (ou Recommandation envoyée) : merci de nous aider à améliorer la communauté de *Dota 2* ».



Message du *Console* : « Merci de nous aider à améliorer la communauté *Dota 2* » apparu après l'envoi d'une recommandation. Image capturée après une partie de jeu faite le 20/09/2018.

Comme indiqué dans ce message, il est bien évident qu'il existe une « communauté » dans ce jeu, et que le fait de signaler ou recommander autrui contribuera à améliorer cette communauté. Ce petit discours implante chez le joueur l'idée de l'existence d'une communauté. Autrement dit, il a conscience de la présence des autres joueurs et de la connexion entre eux. Le joueur a l'impression qu'il existe une communauté, celle de *Dota 2*, à laquelle il appartient. En plus, au travers ce message, il retrouve sa place dans cette communauté, sa responsabilité et son pouvoir dans l'amélioration de la communauté.

La présence d'une vie communautaire renvoie à une société de surveillance où chacun peut être surveillé et parallèlement surveiller autrui. Comme expliqué dans la partie précédente, nous pouvons en déduire les « effets homogènes de pouvoir »⁴⁸ : un joueur quelconque peut envoyer un signalement, il peut également être signalé par un autre joueur

⁴⁷ Terme anglais désigne l'endroit où s'affichent les messages dans une discussion

⁴⁸ FOUCAULT, Michel, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Editions Gallimard, 1975, p. 236.

mais il n'est pas possible pour lui de savoir s'il est signalé ou pas. Ainsi, le pouvoir peut être exercé par n'importe qui.

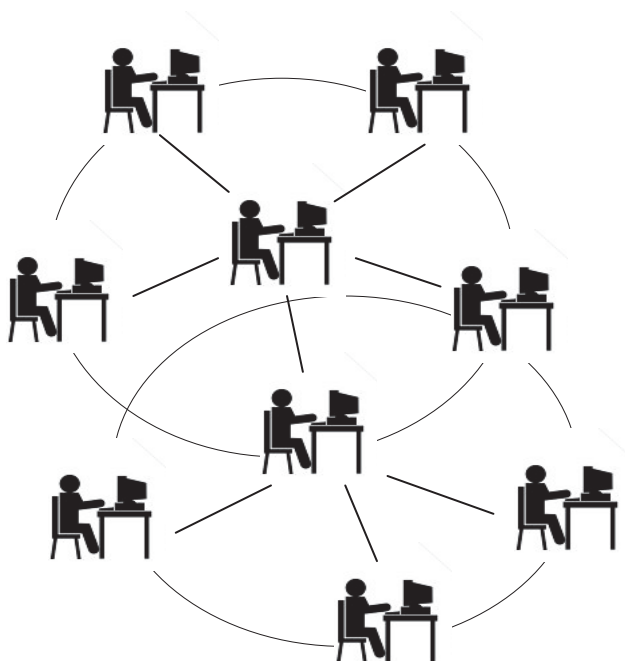


Figure 3 : Schéma de la surveillance entre les joueurs⁴⁹

Nous pouvons y voir un principe du pouvoir posé par Bentham : invérifiable. Dans le modèle de la prison de Bentham, « le détenu ne doit jamais savoir s'il est actuellement regardé ; mais il doit être sûr qu'il peut toujours l'être »⁵⁰. Dans cette perspective, il paraît que le système de signalement de *Dota 2* automatise le fonctionnement du pouvoir qui est assuré par un état conscient de visibilité du joueur. L'éditeur du jeu joue le rôle d'un intermédiaire n'assurant que la connexion et la surveillance entre les joueurs.

Revenons au discours du jeu, il semble que l'éditeur de *Dota 2* souhaite insister sur ce pouvoir du joueur, plutôt que sur l'action de signalement ou de recommandation. Le but d'« améliorer la communauté », pour les joueurs, est tout simplement le souhait de punir ceux qui ont de mauvais comportements, et d'apprécier les bons joueurs. Pourtant, ils ne peuvent pas savoir en quoi ce système aide à améliorer la communauté, non moins la faisabilité de cette amélioration. La prise de parole de l'éditeur du jeu sur ce sujet est quasi inexistante. En effet, selon nos recherches sur plusieurs terrains, dans le jeu ou hors du jeu, nous ne retrouvons qu'un seul article publié sur le site officiel du jeu. Cet article datant de 2013, intitulé « Rapports sur la communication »⁵¹, a tenté d'expliquer le but d'un système de bannissement

⁴⁹ HOANG, Khanh Huyen.

⁵⁰ FOUCAULT, Michel, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Editions Gallimard, 1975, p.236.

⁵¹ Dota Team, « Rapports sur la communication », *dota2.com*, [disponible en ligne : <http://fr.dota2.com/2013/05/rapports-sur-la-communication/>], publié le 29/052013, consulté le 15/09/2018.

des communications et de démontrer l'efficacité de ce mécanisme au travers de quelques chiffres concrets.

Comme nous le savons, le jeu dispose d'outils de communication vocaux et textuels. Le joueur peut désactiver ces fonctionnalités, c'est-à-dire qu'il peut renoncer à écouter ou à lire les messages provenant d'un autre joueur. Or, le jeu propose également un type de signalement dit « Abus de communication » et un type de bannissement consistant à interdire un joueur de communiquer avec les autres pour un certain temps. Dans l'article « Rapports sur la communication », le team *Dota 2* explique pourquoi ce système de bannissement est nécessaire tandis qu'il existe déjà une fonctionnalité permettant au joueur de rendre muet un autre joueur :

La réponse est que les dégâts sont souvent déjà faits lorsque la personne découvre éventuellement que l'on peut muter les joueurs. De plus, le fait de muter quelqu'un ne donne pas de retour sur le comportement de la personne qui est mutée. Ces personnes doivent pouvoir mesurer les conséquences de leur comportement. Le système de bannissement des communications est là pour leur rappeler.⁵²

Ils expliquent également leur ambition d'améliorer la communauté grâce à ce système de bannissement de communication⁵³ :

Nous sommes aussi intéressés par les informations qui nous signalent des rapports sans fondements. Les comportements sont variables et c'est pourquoi nous avons tenu à conférer le pouvoir de décision à la communauté dans son ensemble. Nous continuerons à prendre en compte les remarques et à améliorer ce système. Il n'est pas destiné à plaire à tous mais nous pensons qu'il sert également les personnes à devenir plus mesurées et à faire de la communauté un endroit plus agréable pour tous.

Et finalement ils illustrent l'idée que les comportements sont variables par des statistiques prouvant que leur système a bien fonctionné :

- 35% dans les interactions négatives au cours du dernier mois.
- Moins de 1% des joueurs sont bannis (joueurs ayant joué le mois dernier)
- 60% des joueurs ayant reçu un ban modifient leur comportement.
- 30% sur le total des rapports même après la réduction du total de soumission permis par semaine.

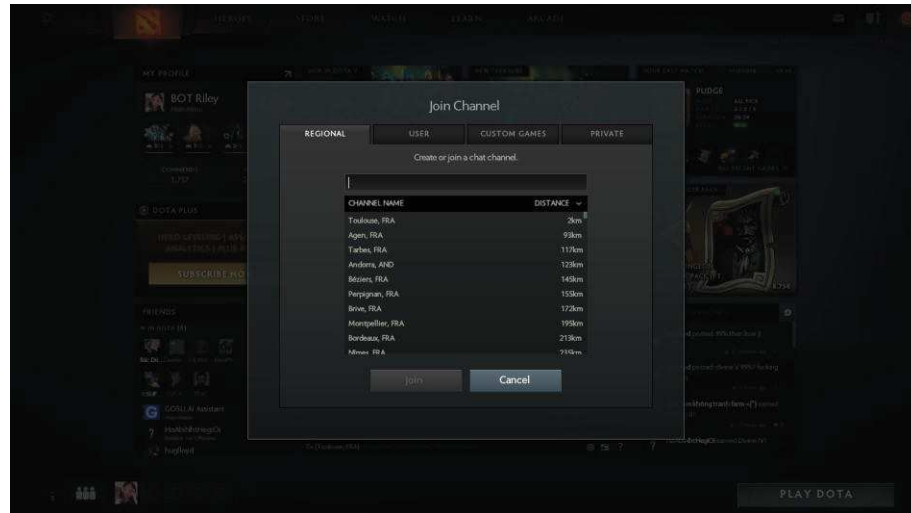
Ce discours de l'éditeur du jeu démontre les efforts dans l'amélioration de la communauté de joueurs ainsi que de leur comportement, en termes de communication. Cependant, il s'agit de l'un des rares articles de cet éditeur de jeu sur ce sujet. Nous ne trouvons aucun autre article portant sur les autres types de bannissement ou précisant le fonctionnement de ce mécanisme.

Ainsi, dans une autre perspective, nous voyons un pouvoir supérieur qui contrôle les joueurs et leur communauté. En effet, le message s'adressant au joueur après que ce dernier ait envoyé un signalement ou une recommandation s'affiche dans le *chat log* du joueur sous

⁵² Dota Team, « Rapports sur la communication », *dota2.com*, [disponible en ligne : <http://fr.dota2.com/2013/05/rapports-sur-la-communication/>], publié le 29/05/2013, consulté le 15/09/2018.

⁵³ La punition consiste à interdire au joueur de communiquer dans le jeu.

le nom *Console*. Le *chat log* est un endroit où se trouvent les messages échangés entre les joueurs. En effet, il est un élément constituant l'interface du jeu et apparaît quand les joueurs se rencontrent. Il permet à des messages du joueur d'exister : ceux envoyés à un autre joueur, un groupe de joueur ou à l'ensemble des joueurs résidant dans une zone géographique déterminée par les canaux de discussion.



Liste des canaux (*Channel*), capture d'écran du jeu faite le 04/11/2018.

Il apparaît automatiquement après chaque partie, pour stimuler la conversation entre les joueurs. Tous les messages dans un *chat log* peuvent être vus par toutes les personnes y participant. Le joueur peut même bloquer la conversation avec un autre s'il souhaite ne pas recevoir ses messages. En revanche, les messages indiquant « Console » comme expéditeur sont des messages qui proviennent de l'éditeur du jeu et apparaissent toujours sur le chat log du joueur indépendamment de ses choix de communication. Autrement dit, le joueur peut bloquer les messages d'autres joueurs, mais il ne peut pas s'abstenir de recevoir les messages *Console*. L'éditeur du jeu est alors toujours présent quand le joueur entre dans le jeu, lui envoie des annonces ou des ordres. La présence de l'éditeur de jeu est à la fois imaginaire et réelle. Cela pourrait différencier les jeux vidéo des jeux traditionnels. Considérés comme une nouvelle industrie, les jeux vidéo mettent toujours en avant la présence de l'éditeur de jeu dans le jeu, alors que pour les jeux traditionnels, il est rare que le joueur prenne conscience de la personne qui a créé le jeu.

Ainsi, de ce point de vue, le pouvoir semble se concentrer entre les mains de l'éditeur de jeu. La surveillance entre les joueurs est contrainte par le dispositif technique. L'éditeur se trouve en haut dans la tour centrale de laquelle il peut observer tous les joueurs « dans leurs cellules », sans être vu par ces derniers.

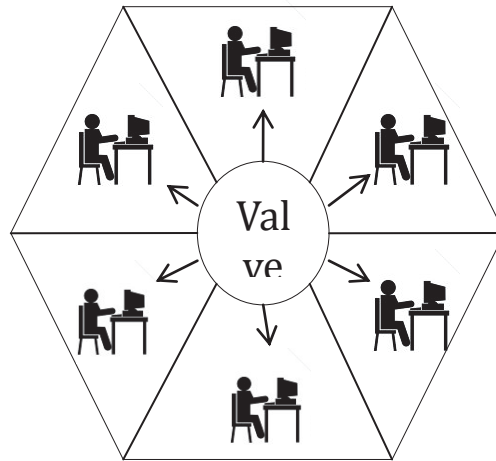


Figure 4 : Schéma de la surveillance de Valve sur les joueurs⁵⁴

L'hypothèse de cette concentration du pouvoir est basée sur l'obscurité des informations fournies aux joueurs concernant le fonctionnement du système de signalement et de punition. Ainsi, pourquoi ne pouvons-nous pas considérer que le fait de sanctionner quelqu'un est définitivement décidé par l'éditeur de jeu. Effectivement, il n'est pas possible de juger l'efficacité de ce mécanisme, et l'amélioration de la communauté. Le discours de l'éditeur souligne que le signalement et la recommandation aident à améliorer la communauté, mais il n'existe pas un outil ou des statistiques permettant d'évaluer la qualité de cette communauté. Selon notre sondage, sur au total 66 réponses sur la performance du système de signalement et de punition du jeu *Dota 2*, seulement 15 personnes, soit 30% des interrogés, le trouvent pertinent. La majorité estime que ce mécanisme est mauvais, peu efficace, voire inutile. Certains expliquent qu'ils ne voient pas l'amélioration de la communauté, tout simplement parce qu'ils rencontrent encore beaucoup de mauvais joueurs. D'autres ne reconnaissent pas l'efficacité du système en termes d'amélioration de la communauté, mais ils acceptent la nécessité de l'existence d'un tel système : « mieux vaut ça que rien ».⁵⁵

En particulier, sur le forum de *Dota 2*, un joueur a partagé son mécontentement vis-à-vis de la sanction de bannissement de communication de manière sérieuse et probablement furieuse. Il l'a considéré comme une politique curieuse de l'éditeur : l'interdiction de communication dans un jeu qui l'exige est illogique. En plus, selon lui, c'est grâce à cette punition que le joueur puni peut s'enfuir de sa responsabilité de communiquer avec les autres. En effet, la communication entre les joueurs n'est pas qu'une caractéristique des jeux multi-joueurs en ligne, mais encore une responsabilité de chaque joueur afin d'assurer un bon

⁵⁴ HOANG, Khanh Huyen.

⁵⁵ Annexe B.2.

déroulement de leur partie de jeu. Ce joueur a estimé dans son interview que l'éditeur ne s'occupe pas du confort des joueurs qu'en revanche, il ne s'intéresse qu'à établir un système servant à punir ceux qui sont probables de nuire aux bénéfices de cet éditeur.

Un extrait de l'interview de ce joueur :

iktómisakála: et un exemple comme le système de punition de *Dota 2* pour moi non seulement ne règle pas vraiment les problèmes de comportement ingame, mais participe à leur maintien même de mon point de vue.

iktómisakála: frustration, injustice, joueurs qui utilisent les tickets de reports (qui ne sont pas contrôlés) se trouvent être juges et partis, c'est le contraire de la justice.

iktómisakála: mais comme valve est une entreprise et qu'elle n'a aucun intérêt à tenir ses clients éloignés de son jeu, elle a développé un outil qui a été pensé pour ne réellement punir que ce qui risque de nuire durablement à ses bénéfices, et pas du tout ce qui nuit au confort de ses utilisateurs, qu'ils aient payé ou non.

iktómisakála: même si c'est une réussite d'un point de vue rationnel, utilitariste et industriel, c'est ce que j'appelle une aberration.

En conclusion, nous pouvons constater que le système de punition du jeu *Dota 2* a créé une société de surveillance au sein du jeu, ce qui conditionne un système de traitement de comportement autogéré. Pourtant, d'un autre côté, cette surveillance réciproque entre les joueurs est contrôlée et décidée par l'éditeur. Par conséquent l'ajustement du comportement des joueurs ne fonctionne pas automatiquement grâce à cet environnement de surveillance, mais il est en quelque sorte contraint par un pouvoir supérieur et invérifiable. Cela affecte l'efficacité du fonctionnement de ce système de punition, et il pourrait être amélioré. Néanmoins, l'ajustement de ce mécanisme dépend fortement de son objectif : assurer aux joueurs un bon environnement de plaisir, ou allonger l'espérance de vie du jeu ?

B. Les enjeux des instances de surveillance et de sanction dans le jeu *Dota 2*

Reflétant l'image d'une prison où les détenus sont enfermés, la punition dans le jeu *Dota 2* consiste à priver les joueurs punis de liberté. Pour les joueurs signalant, la dénonciation est également limitée. Cela renforcerait notre hypothèse sur l'autorité de l'éditeur du jeu.

1. Les limites opérationnelles du système de signalement par les joueurs

Les signalements ne sont pas des actions illimitées qu'un joueur peut librement effectuer. Les signalements sont limités à 3 fois par semaines, une seule fois pour un joueur après une partie. Pourtant, différentes des recommandations, avec ces trois tickets de signalement, le joueur peut signaler 3 fois un même joueur, à condition qu'il s'agisse de trois parties différentes. Ce cas est très rare, parce que la chance que deux joueurs se retrouvent dans une même partie une seconde fois pendant une courte durée est très faible, vu qu'il y a plus d'une centaine de milliers de joueurs actifs par jour en moyenne. Le joueur signalé ne sera pas forcément puni. Selon l'éditeur, la décision d'imposer une punition à un joueur dépendrait du nombre de signalements et de la provenance de ces signalements⁵⁶. Si un joueur signalé est puni, le ticket de signalement sera renvoyé à tous les joueurs qui avaient envoyé ce signalement. Si le joueur utilise tous ses tickets et que les cibles signalées ne sont pas punies, il doit attendre jusqu'à la semaine prochaine pour se munir de 3 nouveaux tickets.

La limitation du nombre de signalement pourrait inciter le joueur à bien réfléchir avant d'utiliser cette fonctionnalité. Quel comportement mérite d'être signalé ? Si un joueur joue mal et n'écoute pas à ses ordres, faut-il le signaler ? S'il utilise tous ses tickets de signalement, que fera-t-il quand il rencontrera un joueur plus toxique ? Cette limitation réduirait le nombre de faux signalements ainsi que le volume des signalements considérés comme un acte de représailles, et rendrait le joueur plus tolérant envers les autres.

En fait, le système de signalement de *Dota 2* a été modifié par l'éditeur de jeu. Au début, il était possible d'envoyer un signalement au cours de la partie de jeu. Aujourd'hui, on ne peut signaler qu'après que la partie soit terminée. Il semble que l'éditeur prévienne lui-même les mauvaises expériences des joueurs en jouant la partie jusqu'au bout, et souhaite donner au joueur la chance de bien réfléchir avant de signaler quelqu'un.

Pour autant il est encore difficile de conclure que le système de 3 signalements disponibles par semaine est idéal ou non. En consultant nos 69 joueurs, nous avons reçu des

⁵⁶ Dota Team, « FAQ sur le sommaire de conduite et de priorité de basse », dota2.com, [disponible en ligne : <https://www.dota2.com/conductsummaryfaq?l=french>], consulté le 15/09/2018.

réponses différentes. Certains estiment que 3 signalements par semaines ne sont pas suffisants : « Pas optimale, ne devrait pas être[sic] limité à 3, force à ne l'utiliser que sur des comportements extrêmement[sic] toxiques, et à laisser d'autres comportements néfastes impunis ». Il y a également un joueur qui pense de manière totalement inverse que ce « serait bien de pouvoir commend/ban⁵⁷ à chaque game sans pouvoir donner + de 1 ban/-recommand par joueur pour éviter les spams. »

Essayons de regarder cette limitation comme quand nous observons le système de surveillance de l'éditeur. Le nombre déterminé de tickets de signalement illustre les limites imposées sur les joueurs qui veulent signaler un autre : les limites dans la dénonciation. Cela pourrait permettre à l'éditeur de favoriser les processus analytiques. Il affirme que l'exercice du pouvoir dans le jeu n'est pas entre les mains du joueur qui doit apparemment être libre dans le choix de ses actions, mais sous le contrôle d'un superviseur. Revenons à l'idée que le nombre de tickets de signalement est limité en faveur du système de punition. Nous pouvons nous baser sur l'hypothèse de la mise en place d'un mécanisme utilisant les analyses du big data.

En effet, le big data devient un élément de plus en plus important pour l'avenir de l'industrie du jeu vidéo. Avant l'apparition de l'*e-sport*, les statistiques ont déjà montré leur place importante dans le sport traditionnel⁵⁸. Pendant les années passées, dans les sports tels que le football, le basketball, le rugby etc. les statistiques simples sont les premières choses qui forment une connaissance de base sur la valeur, la performance d'un joueur, ou bien le résultat d'un match : l'équipe avec le score le plus élevé gagne. Puis chaque joueur dispose d'une position et d'un objectif propre, les buts ainsi que les scores ne donnent pas une évaluation exacte de la performance personnelle. Pour l'avant-centre, son objectif est de marquer les buts ; pour le milieu, son objectif est de gagner la majorité de la possession de ballon ; tandis que le stoppeur ne doit pas trop garder le ballon mais le dégager du terrain de son équipe ; enfin, le gardien doit protéger les buts. Avec ces connaissances, on pourrait définir les techniques, les façons de jouer et donc les critères de chaque position. Dans une équipe, chaque joueur a sa position et ses missions ; si deux joueurs effectuent une même action dans un même contexte, cela ne signifie pas que les résultats de ces actions des deux joueurs sont les mêmes. Un bon stoppeur dégage le ballon quand les adversaires s'approchent, pourtant cette même décision sera probablement la pire pour l'avant-centre.

⁵⁷ Les termes anglais, command : recommandation ; ban : bannissement ou signalement dans ce cas.

⁵⁸ ALLEN Van Eric, « Big Data is the future of Esport », Kotaku, [disponible en ligne : <https://compete.kotaku.com/big-data-is-the-future-of-esports-1827206481>], publié le 29/06/2018, consulté le 15/09/2018.

Pour l'exemple ci-dessus, le football est un jeu dont le résultat final est basé sur le score, tandis que le score n'est pas forcément pertinent dans *Dota 2* où il est calculé sur le nombre total de victimes (héros tués) de chaque équipe. Etant donné l'objectif ultime du jeu est de détruire « l'Ancien » de l'équipe adverse, les scores ne sont plus l'indicateur le plus important, l'équipe dont le score est le triple de celui de son adversaire peut être la perdante. Ainsi le joueur qui gagne au nombre de *kills*⁵⁹ ou but de son équipe n'est pas forcément le meilleur joueur, et inversement, un joueur donnant beaucoup de point à l'équipe adverse ne signifie pas forcément une situation de « mort intentionnelle ». Il est alors très difficile de définir la justesse dans le comportement du joueur.

Alors que pour l'*e-sport*, le big data n'est pas seulement un tableau de scores ou de statistiques, la base d'un jeu vidéo sont les chiffres binaires, et elles sont traitées avec une grande vélocité. Au fur et à mesure que les éléments du jeu se produisent, ils sont tous enregistrés et triés par différents filtres. Tous les mouvements du héros, les capacités utilisées, les messages envoyés, même les mouvements du curseur sur l'écran peuvent être utilisés pour analyser le style de joueur, et le comparer immédiatement avec le style d'un autre joueur dans la base de données si nécessaire.

C'est aussi l'histoire de l'un des jeux populaires de même genre dans l'*e-sport*, *League of Legends*, qui a déjà utilisé les statistiques pour évaluer la crédibilité d'un signalement⁶⁰. Lorsqu'un joueur est signalé, le système de signalement rassemble tous les signalements dans cette partie de jeu et les statistiques du jeu telles que la messagerie, les styles de jeu, les choix de héros et leurs évolutions, puis il compare ces données à ceux des parties précédentes, afin de savoir si la situation justifie une sanction raisonnable. Au cas où un joueur est effectivement sanctionné, un message lui sera directement envoyé pour annoncer les détails de la punition ainsi que les preuves analysées qui justifient cette décision. Si le joueur signalé ne reçoit pas de punition, le système enregistre toutefois tous ces signalements et les informations de la partie concernée comme un point négatif, pour renforcer les justifications pour les décisions suivantes. Parfois, un joueur tente de punir un autre joueur et le signale en guise de représailles. Dans un système qui repose avant tout sur l'honnêteté, ce comportement pose un sérieux problème. La solution de l'éditeur de *League of Legends* est de créer un filtre détectant les faux signalements. Si un joueur a envoyé un grand

⁵⁹Nombre de fois où un joueur tue un héros ennemi.

⁶⁰ LYTE, « Reports: How do they work? », *euw.leagueoflegends.com*, [disponible en ligne : <https://euw.leagueoflegends.com/en/news/game-updates/player-behavior/reports-how-do-they-work>], publié en 2015, consulté le 20/09/2018.

Prenons un exemple de l'application du big data dans l'analyse de la communication du joueur. OpenDota dispose d'une analyse de communication basée sur le *chat logs* (*Chat All*) d'un joueur, et présente celle-là sous la forme de nuage de mot. Ces deux sphères montrent les mots utilisés les plus souvent par un joueur durant toute la vie de son compte. Ces deux images sont tirées de deux joueurs différents, et les mots clés les plus remarquables sont aussi différents. Dans la figure 3, les mots clés positifs sont plus visibles, tels que « wp » (*Well played*, cela veut dire « bien joué ») et « gj » (*Good job*, équivalent à « bien joué »), « ty » (*thank you*, signifie « merci »), « please » (équivalent à « s'il vous plaît »), « peace » (équivalent à « au calme »). Au contraire, dans la figure 4, les mots clés les plus présents sont des mots plutôt négatifs, tels que « ez » (*easy*, équivalent à « trop facile »), « gg » (signifie « bon jeu » - mais utilisé souvent pour un désistement), « noob » (une insulte sur la performance d'un autre joueur), « trash » (une insulte sur le comportement d'un autre joueur), « report » (équivalent à « signalement », utilisé pour demander aux autres joueurs de signaler quelqu'un). On ne peut pas nier que ces deux joueurs utilisent parfois de mêmes mots, mais selon le contexte, leurs significations varient. Il sera alors très difficile de conclure en se basant sur un seul mot ou un mot composé. Via une analyse des statistiques comme celle des nuages de mots ci-dessus, le système de punition pourrait avoir une idée générale pour comparer le comportement verbal de l'ensemble des joueurs, et évaluer si un signalement est juste.

Il existe des cas où le joueur puni a conscience de ce qu'il a fait pour subir un bannissement. Sur le forum Reddit⁶¹, dans la rubrique dédiée à *Dota 2*, un joueur affirme que le système de punition est totalement défectueux, et qu'il ne mérite pas de punition, étant donné qu'il n'a pas commis intentionnellement le suicide, qu'il a gagné ou qu'il n'a pas utilisé de langage provoquant envers d'autres joueurs. Cependant quand les internautes vérifient son nuage de mot, ils découvrent que ces statistiques disent l'inverse en montrant les comportements verbaux inappropriés ou une performance en-deçà de la moyenne. Même s'il n'a pas utilisé de langage provoquant, simplement parce qu'il avait bloqué toutes les communications provenant d'autres joueurs, alors qu'il s'agit d'un jeu qui demande les échanges d'informations.

⁶¹ u/user61, « Proof Low Priority is Broken », *www.reddit.com*, [disponible en ligne : https://www.reddit.com/r/DotA2/comments/5427dk/proof_low_priority_is_broken/], publié en 2016, consulté le 20/09/2018.

Le système de signalement a tout d'abord créé les limites pour les joueurs qui tentent d'en signaler d'autres. Cette limitation pourrait ne pas viser à faire bien réfléchir les joueurs, mais à optimiser le système de punition. Quant aux joueurs punis, ils sont totalement privés de leurs libertés dans le jeu.

1. L'échelle punitive de *Dota 2* : une échelle de privations de libertés

Les joueurs s'appuient sur leurs pratiques sociales habituelles pour évoluer dans leur monde virtuel. La communauté des joueurs peut être considérée comme une société construite à la fois sur les normes sociales habituelles et les normes sociales particulières. Une personne n'insultant jamais dans la vie réelle peut se mettre à proférer des insultes dans le cadre d'un jeu vidéo online. Seule dans son coin avec sa machine, se cachant derrière un écran et son avatar, elle ne va pas être jugée par son entourage et la surveillance provenant d'autres joueurs est trop faible pour pouvoir l'enfermer dans ses normes habituelles. Dire que jouer à des jeux vidéo est un moyen de divertissement, cela ne signifie pas que les joueurs viennent ou réussissent à se divertir ou à se détendre. Selon notre sondage, la majorité des joueurs (48/69) répondent qu'ils sont sérieux quand ils jouent à *Dota 2*, certains indiquent qu'ils sont parfois stressés en jouant. En fait, le jeu peut énerver les joueurs et même créer chez eux des tensions psychiques. Ils arrivent à se mettre en colère ou en inhibition, à s'inquiéter et même à s'angoisser. Comme nous l'avons évoqué dans la première partie, les jeux vidéo sont de plus en plus proches de la vérité, et les émotions qu'ils créent le sont aussi. Le divertissement ne vient pas avec la détente et la distraction ; les jeux vidéo entraînent en revanche des émotions négatives chez les joueurs.

Ainsi, comme dans la vie réelle, il existe de bons et de mauvais actes, et la punition est indispensable pour empêcher et ajuster les comportements et les actions qui sont à l'encontre des normes sociales communes. Considérée comme une société, la communauté dans le jeu *Dota 2* nécessite un système de punition ; autrement dit, la punition apparaît évidente.

Néanmoins, la justice dans la punition est difficile à déterminer. Il est plus facile d'imaginer une punition injuste, comme celle trop dure. Comme ce qu'on entend par l'expression « œil pour œil, dent pour dent », il y a des idées disant qu'il faut infliger à une personne une punition égale à ce qu'elle a fait subir la victime. La punition dans ce cas doit être identique au crime commis. Cette peine est censée être menaçante et moins éducative, c'est-à-dire qu'elle a pour réflexe d'exercer une vengeance qui ferait peur à l'homme, mais cela ne montrerait pas en quoi cet acte devient un crime. Pour les victimes, il n'est pas certain qu'ils en soient satisfaits et que leur préjudice soit dédommagé. Un autre type de punition

plus léger consiste à réorienter l'esprit du coupable, vise à prévenir et empêcher une récidive. Ainsi, pour déterminer une punition juste, il faut tout d'abord le but de cette punition : faire punir le coupable, soulager la victime ou empêcher la récidive. Une punition idéale doit répondre à tous ces objectifs, mais elle reste inexistante voire infaisable⁶².

Comme la liberté est l'un des droits fondamentaux de l'homme de nos jours, la punition la plus juste aujourd'hui semble la privation de liberté : « Si la privation de liberté nous semble une peine juste, c'est avant tout parce que, pour nous, depuis la Révolution, la liberté est devenue une valeur dominante. La privation de liberté n'est pas en soi une punition juste. C'est une punition juste pour nous qui faisons de la liberté une valeur. Punir, c'est toujours porter atteinte à une valeur, à ce qui a de l'importance à nos yeux »⁶³.

Basé sur cette logique, le système de punition dans le jeu *Dota 2* prive lui aussi les joueurs de la liberté. Et toujours comme la peine de détention, ce système impose différentes durées pour la punition. La gravité de cette privation a été étendue au fil du temps. Au début, la punition ne consiste qu'à interdire aux joueurs de jouer des parties classées. Ce mode de jeu est le plus récurrent des joueurs, les parties classées permettant également de classer les joueurs dans une hiérarchie de rang. Il s'agit du mode de jeu dans lequel le joueur se trouve le plus sérieux, parce que la victoire joue une place importante. S'il perd une partie, son rang va diminuer, tandis que les joueurs souhaitent toujours se montrer dans le jeu, s'efforcer d'atteindre un niveau supérieur. Par conséquent, la suspension des parties classées empêche le joueur de se montrer. Cela constitue la première privation posée par le système de punition. Revenons à l'évolution de ce système du jeu *Dota 2*. Auparavant, il n'interdisait que de jouer à des parties classées, il était néanmoins possible d'accéder à tous les autres modes de jeu. En particulier, le fait de jouer contre les *bots* pouvait tirer un joueur puni de la basse priorité. Puis, l'éditeur a justifié ce système en supprimant ce mode de jouer contre les bots, c'est-à-dire qu'il fallait jouer contre les autres joueurs en basse priorité pour s'en libérer (Joueur contre Joueur). Pourtant, peu importe le résultat, il était suffisant de passer toutes les parties en basse priorité exigées par la punition.

Jusqu'à présent, ce mécanisme a limité le plus possible les possibilités des joueurs punis : il faut qu'ils jouent avec les autres joueurs punis, et seulement les parties gagnantes sont prises en comptes. En plus, parmi les 112 héros disponibles dans le jeu, il ne leur reste que 3 héros aléatoires. La chance de gagner une partie devient alors plus faible. Avant, même

⁶² Laurent Bachler, « Qu'est-ce qu'une punition juste ? », *www.cairn.info*, [disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-spirale-2012-2-page-123.htm#s1n3>], consulté le 20/09/2018.

⁶³ Ibid.

dans la baisse priorité, les joueurs avaient encore des possibilités de choix du mode de jeu et du héros. Désormais, les joueurs punis n'ont plus aucune possibilité en dehors du fait d'accepter toutes les conditions imposées par le système de punition.

Revenons au principe du jeu, comme nous le savons, la liberté est une première caractéristique pour définir le jeu. Nous comprenons également que cette liberté est encadrée dans les règles du jeu, censées être approuvées pour tous les joueurs. Ces derniers acceptent ces règles du jeu pour pouvoir s'intégrer dans le jeu. Pourtant, ce système de punition a créé de nombreuses limites privant la liberté du joueur. Le joueur puni n'a plus la même liberté, comme les autres joueurs. Il est contraint de poursuivre les ordres du système pour pouvoir continuer à évoluer dans la communauté. C'est contraire à la définition du jeu. Ainsi, dans ce cas, nous pouvons considérer que le fait de jouer n'a plus son sens. Le joueur puni ne joue plus. Le fait de jouer est comme le fait de traverser un pont aidant le joueur à s'enfuir d'une île isolée. Après avoir traversé le pont, le joueur peut continuer à jouer de la bonne façon.

La privation ne s'arrête pas à la liberté, mais également à son pouvoir et à son autorité. Une autre limite de ce système de punition est d'interdire au joueur puni d'envoyer un signalement. Quand il essaie de signaler un autre joueur dans la basse priorité, il va recevoir un message de la Console : « il est trop tard pour signaler ce joueur ». Il convient de se demander pourquoi il existe encore le symbole de signalement, alors qu'il est impossible de mener cette action ? Si l'éditeur n'autorise pas le joueur puni à signaler, pourquoi ne cache-t-il pas cette fonctionnalité ? Cela peut s'expliquer par l'implication de l'éditeur du jeu : il veut souligner qu'il s'agit d'une punition et que cette privation de liberté est complète, y compris le pouvoir de juger l'autrui. Le pouvoir fondamental dans cette société de surveillance n'existe plus.

Nous pouvons établir une hypothèse concernant l'honnêteté des joueurs punis. Leurs signalements seraient malhonnêtes. La valeur du joueur est alors baissée, et l'éditeur du jeu ne le dissimule pas. Il montre au joueur sa malhonnêteté. Ce système empêche les joueurs punis de se montrer. Le fait de regrouper les joueurs adoptant les mauvais comportements dans un espace commun nous renvoie à une punition basée sur le principe de vengeance. En effet, le joueur puni va être traité comme ce qu'il a fait subir aux autres joueurs. Pourtant, ce type de peine est principalement relatif à la cruauté des supplices. Pour les souffrances mentales, surtout dans les jeux vidéo, cette punition semble ne pas bien fonctionner. Les joueurs de jeu vidéo prennent en compte des émotions négatives et comprennent leur comportement même s'il est négatif ; une punition basée sur la morale est peu efficace. Dans

un article publié sur le site du jeu League of Legends concernant les sanctions, ce jeu a donné son point de vue sur leur propre système de basse priorité :

L'île des prisonniers (une file de matchmaking qui ferait jouer les joueurs négatifs entre eux) est une solution tentante, voire évidente, pour combattre les mauvais comportements, mais il ne s'agit au bout du compte que d'une mesure paresseuse qui favorise encore plus la négativité. Les joueurs étant exposés à toujours plus de comportements négatifs, les chances de les voir quitter le jeu en question ne font qu'augmenter (jusqu'à 320% de chances en plus, pour être précis). Et comme le dit la sagesse populaire, quand on n'a qu'un marteau, il est tentant de voir des clous partout : les files basse priorité peuvent bien fonctionner dans une situation très précise, mais ça ne signifie pas qu'on peut étendre le procédé à tous les problèmes de comportement⁶⁴.

Dans leur discours, il semble que League of Legends veuille s'occuper de la justice et de la justesse de leur système de punition. Néanmoins, il est probable que cela ne soit pas une préoccupation de *Dota 2*. Pour *Dota 2*, la punition semble être utilisée pour réactiver l'autorité de l'éditeur du jeu. En effet, nous voyons très souvent sa présence dans le jeu, et cette présence récurrente rend le jeu plus particulier. Si nous faisons une comparaison avec son plus grand concurrent, League of Legends, nous pouvons retrouver de nombreux défauts du système de punition dans le jeu *Dota 2*. Il s'agit tout d'abord de la transparence de ce système. Tandis que *Dota 2* publie très peu de contenus sur ce sujet, les articles publiés par *League of Legends* au sujet de son système de punition sont riches d'informations. Leur site dispose également de la fonctionnalité permettant aux internautes de publier directement leurs messages. Nous voyons les interactions pertinentes, les réponses rapides de la part du jeu. Et dans ses articles, il met souvent en avant sa philosophie et ses recherches sociales ayant pour but d'améliorer leur système de punition.

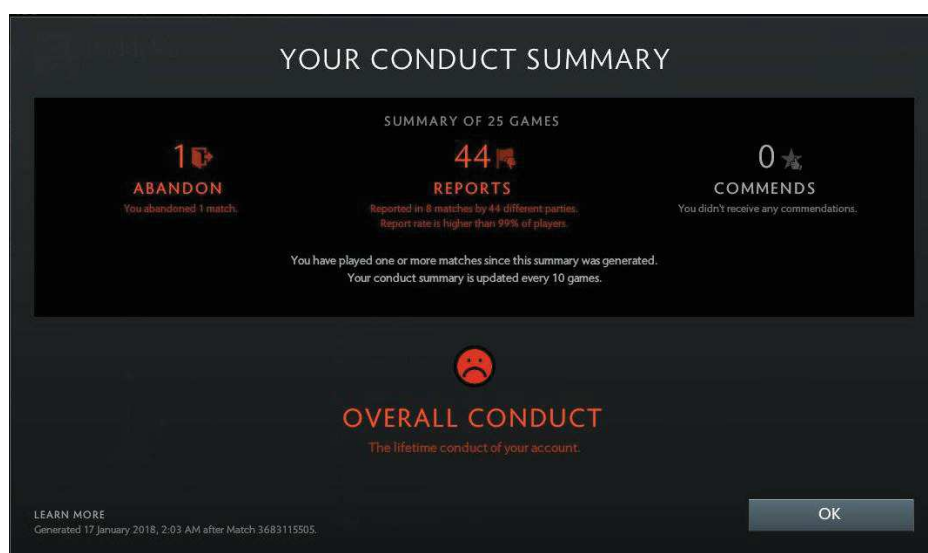


Figure 2 : Le sommaire de conduite d'un joueur.

⁶⁴ LYTE, « Valeurs de conception : les sanctions », *euw.leagueoflegends.com*, [disponible en ligne : <https://euw.leagueoflegends.com/fr/news/game-updates/player-behavior/valeurs-de-conception-les-sanctions>], publié en 2014, consulté le 18/09/2018.

Pourtant, il ne serait pas nécessaire d'améliorer le mécanisme de *Dota 2* comme ce que fait son concurrent. Revenons à la figure 2, ce sommaire de conduite a précisé que ce joueur se trouve dans les 1% des joueurs. Il ne s'agit pas d'un très grand nombre, il serait suffisant de ne pas faire se rencontrer ces 1% de joueurs et le reste de la communauté. Ainsi le système de signalement et de punition aurait-t-il un autre objectif que la modification du comportement de joueur ?

Le système de punition, ainsi que d'autres fonctionnalités du jeu, pourraient servir à renforcer l'autorité de l'éditeur du jeu, augmenter sa valeur sous les yeux des joueurs. Sa présence est visible et fréquente, il n'hésite pas à montrer sa place supérieure par rapport à ses joueurs. Plusieurs joueurs de *Dota 2* sont fiers de son jeu, et ils considèrent eux-mêmes que *Dota 2* est supérieur à d'autres jeux MOBA comme *League of Legends*. Ils se pensent également supérieurs aux joueurs d'autres jeux. Valve a réussi dans l'attachement des joueurs à son jeu en les rendant en fiers. L'intérêt se trouve dans l'obéissance des joueurs. En effet, la communauté de *Dota 2* considère le directeur de Valve Corporate, Gabe Newell, comme un Seigneur. Sur les forums du jeu ou sur les groupes de joueurs sur les réseaux sociaux, nous pouvons trouver une appellation de « *Lord Gaben* » (Seigneur Gaben) et les images ralliant l'image de Gabe Newell à celle du Dieu.



Figure 5 : L'image de Gabe Newell associée à celle du Dieu avec le logo du jeu *Dota 2* au milieu de sa soutane⁶⁵

⁶⁵ SpaceHero, « Gaben God », Super Star Floral UK, [disponible en ligne : <https://superstarfloraluk.com/2701883-Gaben-God.html?fbclid=IwAR028mD0YDR0nAJwnkeK45PDhawWQtw5in1AkPNOqE0mqzQrvL39FwLtE2Y>], publié en 01/2018, consulté le 22/9/2018.

Avec un tel système de punition, il semble que l'éditeur du jeu n'ait pas l'intention de faire changer le comportement du joueur. Il viserait à exercer un pouvoir et une autorité sur les joueurs. Le système de *Dota2* tente de faire se rencontrer les joueurs ayant une même tendance au niveau comportemental. Cette méthode semble intéressante et pertinente pour satisfaire toute la communauté, et en plus, elle est plus facile à mettre en place que de tenter de faire changer le comportement du joueur. Cette dominance de l'éditeur a bien fonctionné, en créant une communauté particulière.

En conclusion, l'amélioration de la communauté à laquelle le jeu *Dota 2* vise consiste à établir une communauté particulière du jeu. Le comportement entre les joueurs est peu important, l'importance est leur comportement envers les joueurs d'autres jeux. Cela incarne la réputation du jeu. Il devient connu par la caractéristique particulière de sa communauté, non par le nombre de joueurs ou par le revenu du jeu. Une communauté de joueurs de qualité, est une communauté distinctive.

III. LA LONGEVITE DU JEU : L'ENJEU DE L'AMELIORATION DE LA COMMUNAUTE DES JOUEURS

Assurer une bonne expérience pour l'ensemble de joueurs équivaut à consolider l'attachement au jeu. Inciter les joueurs à s'investir volontairement voire naturellement dans le jeu devient la finalité de l'ensemble des fonctionnalités du jeu, y compris le système de punition.

A. L'objectif de satisfaction de l'ensemble des joueurs

Dans cette partie, nous proposerons une hypothèse concernant l'objectif du système de signalement qui consiste à réunir les joueurs se ressemblant. Malgré la mixité de la communauté, les joueurs créent entre eux des normes communes dont la confiance en le système du jeu et l'éditeur du jeu.

1. La ségrégation des joueurs selon leur comportement : une évaluation individuelle opérée par l'éditeur

Étendu à l'échelle internationale et gratuit, *Dota 2* a réussi à attirer autour de lui une communauté provenant de tous les coins du monde.

Afin de fournir la meilleure connexion pour les joueurs du monde entier, Valve a entrepris l'installation de plusieurs serveurs dans le monde. Ainsi, aujourd'hui nous comptons au total 20 serveurs, situés respectivement en : Asie du Sud-est, Inde, Japon, Dubaï, Australie, Russie, Europe de l'Est, Europe de l'Ouest, Afrique du Sud, Est des Etats-Unis, Ouest des Etats-Unis, Amérique du Sud, Pérou, Chili et 6 en Chine.

Valve a cependant laissé la possibilité aux joueurs de sélectionner un ou plusieurs serveurs de leur choix, un maximum de 3 serveurs étant possibles. À défaut de choix, le système assigne au joueur à minima 1 serveur présentant la meilleure connexion Internet.

Les serveurs de *Dota 2* sont également en libre accès et peuvent regrouper plusieurs pays, d'où la possibilité pour le joueur de choisir sa région de préférence. Pour illustrer cette possibilité, prenons l'exemple d'un joueur habitant en France, lors de la recherche d'une partie, il pourra décider de jouer via les serveurs qui lui sont plus proches géographiquement, c'est-à-dire ceux situés en Europe de l'Est, Europe de l'Ouest et Russie, mais également via d'autres serveurs, lesquels présenteront cependant une connexion plus faible.

Il ressort donc que dans une partie (*match*) de *Dota 2*, il est habituel de rencontrer des joueurs provenant de différents pays et parlant différentes langues.

En dépit des différences culturelles préexistantes, certaines similitudes sont partagées entre les joueurs, comme les connaissances liées au jeu ou encore la culture qui se développe en jouant et qui prend pour fondement les caractéristiques sociales ou l'origine des joueurs.

Toutefois, les similitudes développées au sein du jeu ne sont pas toujours positives, ainsi qu'en témoignent les pratiques de discrimination présentes au cœur du jeu.

En Europe par exemple, la population russophone est la plus discriminée, un nom propre étant en particulier utilisé pour désigner de manière vulgaire ces personnes : *rustard*. La construction de ce mot est le résultat d'une métamorphose linguistique : une combinaison des mots en anglais *russian* (russe) et *retard* (handicap mental).

Dans le même sens, une discrimination plus légère et moins populaire existe envers les personnes qui viennent de Mongolie.

La situation est présente aussi dans les régions d'Amérique du Nord, cette fois-ci vis-à-vis des Péruviens.

La discrimination qui semble la plus pénible se trouve au sein de la communauté de l'Asie du Sud-est. Dans cette région, plusieurs mots sont créés pour désigner les personnes de différentes nationalités : les Philippins sont appelés « *pinoy* », les Indonésiens « *indog* » ou les Vietnamiens « *vietcong* ».

Si *indog* a été inventé de la même manière que le mot *rustard* (la combinaison de « Indonésien » et « dog »), les dénominations comme *pinoy* et *vietcong* portent en eux une signification historique et politique. En effet, *pinoy* est un mot créé par les Philippins qui immigraient aux Etats-Unis dans le passé pour se désigner eux-mêmes ; *vietcong* désigne les communistes vietnamiens à l'époque de la guerre.

La société constituée par la communauté de *Dota 2* se présente donc avec une diversité particulière. Les joueurs ne sont pas seulement distingués par leur nationalité ou leur culture mais aussi par l'histoire politique de leur pays.

Ce qui précède permet d'illustrer la culture qui est créée et partagée au sein de la société *Dota 2*, culture qui reste la même malgré le fait qu'elle puisse se manifester différemment en fonction de la région géographique, les *rustard* en Europe et les *pinoy* en Asie. Pour l'essentiel, il s'agit d'une discrimination entre les joueurs envers des sujets différents.

Cela établit les normes sociales communes chez les joueurs. Un joueur qui vient s'installer dans une autre région peut s'intégrer rapidement dans la communauté des joueurs de cette région.

Valve a très bien compris la diversité de la communauté, ainsi, l'éditeur du jeu profite de cette caractéristique pour créer des normes communes de ses joueurs qui font les

distinguer des joueurs d'autres jeux vidéo. Par exemple, il diffuse dans le jeu l'expression « Lakad Matatag »⁶⁶ dont seulement des joueurs de *Dota 2* comprennent l'utilisation.

Gabe Newell, directeur de Valve, s'est prononcé à ce sujet dans son allocution à l'occasion du tournoi international de *Dota 2* : « *A titre personnel, je voudrais remercier nos voisins Canadiens qui ont tenu un tel évènement en accueillant beaucoup de personnes provenant de 64 pays différents. Il s'agit d'un grand challenge, alors, Lakad Matatag to Canada !* »⁶⁷

Face à cette mixité, l'éditeur du jeu a créé un système permettant de réunir les joueurs qui partagent des caractéristiques communes. Ces caractéristiques ne sont pas liées au sexe, à la tranche d'âge ou à la nationalité, mais à des caractéristiques identifiées par le jeu vidéo au fur et à mesure que l'utilisateur joue.

Le système de classement rassemble les joueurs ayant un même niveau. Il permet d'équilibrer les parties du jeu, pour qu'elles ne soient pas trop difficiles ou trop faciles. Grâce à ces parties équilibrées, les joueurs ne s'ennuient pas et leur attachement au jeu devient plus durable.

Comme l'éditeur du jeu n'a jamais annoncé de manière transparente sa façon d'évaluer le comportement des joueurs, certains joueurs enthousiastes ont entrepris des expériences afin de révéler les critères utilisés, et ils ont proposé deux hypothèses.

Selon la première hypothèse, le système ne tiendrait pas compte du cas particulier de chaque joueur signalé, pour savoir si celui-ci a eu de mauvais comportements, mais punirait le joueur simplement en fonction du nombre des signalements reçus.

Selon la deuxième hypothèse, la note du comportement de chaque joueur est donnée grâce au big data.

Un article publié sur le site de *Dota 2* sur des FAQ⁶⁸ concernant le sommaire de conduite et la basse priorité a renforcé la première hypothèse. Cet article indique que la basse priorité est établie par un nombre excessif de signalements sans que le cas précis soit évalué. Toutefois, il n'indique pas le nombre de signalements nécessaires pour un bannissement.

Question : Un groupe de quatre joueurs m'ont signalé pour m'énervé. Désormais, je suis en basse priorité. Comment est-ce que cela peut être considéré comme étant juste ?

⁶⁶ « Allez, avancez ! ». Il s'agit de la parole d'un *caster* philippin au cours d'un tournoi professionnel. Cette phrase a été ajoutée dans la version exclusive du Chat Whell. Elle est très connue dans la communauté des joueurs de *Dota 2*.

⁶⁷NoobFromUA, « GABE NEWELL - WELCOME THE INTERNATIONAL 2018 DOTA 2 », [www.youtube.com](https://www.youtube.com/watch?v=X4xYOmUwad0), [disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=X4xYOmUwad0>], publié le 20/08/2018, consulté le 28/09/2018.

⁶⁸ Dota Team, « Matchmaking », [dota2.com](https://www.dota2.com), [disponible en ligne : <https://www.dota2.com/conductsummaryfaq?l=french>], consulté le 15/09/2018.

Réponse : Il est vrai que, parfois, certains joueurs se liguent contre d'autres joueurs. Nous n'avons pas oublié ces problèmes lors de la conception de notre système. Nous plaçons temporairement les gens en basse priorité lorsqu'un modèle de mauvais comportement est établi par des signalements de plusieurs groupes durant plusieurs matchs. Le sommaire de conduite affiche le nombre de matchs dans lesquels vous avez été signalé, le nombre de groupes distincts (membres seuls compris) vous ayant signalé, et le nombre total de signalements.

Certains joueurs et développeurs informatiques ont découvert un dispositif caché intitulé « *behaviour score* », une note de comportement ne pouvant être observée qu'à travers la console du système, ce dispositif se manifeste par de notes dont la plus haute est « Normal », puis C+, C, C-, D et F (la plus basse).

A partir des *scores*, les joueurs sont implicitement répartis dans des groupes différents. Chaque groupe est déterminé par un drapeau valant de 0 à 10. Les joueurs qui disposent d'une même valeur de drapeau se retrouvent plus fréquemment et plus facilement. D'autre part, l'expérience a aussi permis de découvrir que plus la valeur est grande, plus le temps de recherche d'une partie classée est long. Ainsi, si le joueur a une note équivalente à 10, il est presque impossible pour lui de trouver un match. Cela signifie que les joueurs ayant des notes élevées ne représentent qu'une petite proportion.

La manière de calculer ces scores n'est pas révélée, mais les signalements et les recommandations semblent jouer un rôle important dans ce dispositif caché.

Le regroupement des joueurs selon leur comportement nous renvoie à la notion de l'homophilie. « Cette « homophilie », définie comme la tendance, pour l'amitié, à se former entre personnes possédant des caractéristiques similaires »⁶⁹. Cette notion est alors présente dans les relations proches voire intimes, comme l'amitié.

Sur *Dota 2*, lorsque le joueur participe à une partie en solo, ses adversaires ainsi que ses coéquipiers sont tous des inconnus. Pour y remédier, le principe de l'homophilie est observé par l'éditeur du jeu afin de permettre au joueur de rencontrer de personnes qui lui ressemblent.

Les joueurs présentant de mauvais comportements vont rencontrer ceux qui se conduisent de la même manière. Bien qu'ils ne soient contents de se retrouver, on peut considérer qu'ils peuvent accepter plus facilement ces comportements.

Si le système de signalement et de punition a pour objectif d'améliorer l'expérience du joueur vis-à-vis du jeu, le classement des joueurs adoptant les mêmes comportements serait plus souhaitable que d'envisager la modification du comportement. En effet, un changement

⁶⁹ Pierre Mercklé, « III. La sociabilité, l'amitié et le capital social », *www.cairn.info*, [disponible en ligne : https://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=DEC_MERCK_2016_01_0037], consulté le 25/09/2018.

du comportement du joueur semble très difficile, surtout lorsque le joueur a conscience de son comportement et de ses effets négatifs.

En fin de compte, la finalité du système de punition est d'assurer un environnement confortable et agréable pour les joueurs. Il est donc pertinent d'éviter la rencontre des personnes dont les comportements sont très éloignés.

La possibilité de signaler un joueur et la limite du nombre de signalements pourront renforcer cette hypothèse. Le nombre des signalements qu'un joueur reçoit peut être utilisé pour évaluer son comportement, puis pour le classer dans un groupe des joueurs qui lui ressemblent. Dans cette idée, le système de signalement aiderait le joueur à trouver les personnes lui correspondant, et ne viserait pas à punir.

2. L'illusion satisfaisante d'un pouvoir punitif conféré au joueur

« Dieu ou la connaissance divine est vérité, et cependant Dieu ou sa connaissance n'est pas une proposition vraie, donc ce n'est pas le cas que toute vérité est une proposition vraie. »⁷⁰

Plusieurs joueurs estiment que le système de punition de *Dota 2* est inefficace dans l'amélioration du comportement des joueurs, toutefois, le besoin d'un tel système se montre indéniable afin d'assujettir les joueurs à des règles à l'intérieur de ce monde de jeu. Ainsi, bien que souvent limité, le système atteint un encadrement réussi des comportements des joueurs.

A la lumière ce qui a été préalablement exposé, on peut considérer que le système manque de clarté pour encourager les comportements positifs et pour dissuader les comportements négatifs, cependant, on doit également considérer que l'autorité de l'éditeur est véritablement mise en valeur.

La communauté de *Dota 2* peut être « *toxique* » ou « *cancers* », comme l'affirment récurrentement les joueurs, toutefois, lorsqu'on analyse en profondeur la situation on s'aperçoit que ce défaut ne dépasse pas l'expérience propre au joueur à l'origine des actes.

La mauvaise attitude d'un joueur ne se répercute pas de manière négative sur l'expérience à long terme des autres joueurs, puisque, comme expliqué précédemment, les

⁷⁰GENET, Jean-Philippe, *La vérité : Vérité et crédibilité : Construire la vérité dans le système de communication de l'Occident (XIII^e - XVII^e siècle)*, Paris-Rome, Edition de la Sorbonne, Ecole française de Rome, coll. Histoire ancienne et médiévale, 2015.

mesures visant l'affrontement et la coopération entre les joueurs qui manifestent un bon comportement ont résolu ces effets négatifs.

Le système rassure la communauté afin de renforcer la crédibilité du jeu vis-à-vis des joueurs. L'efficacité du système n'est pas toujours visible, mais il est vrai qu'il apporte plus que des sanctions.

Bien que le système de punition ne soit pas assez dissuasif et éducatif, il établit des règles qui incitent les joueurs à ajuster volontairement leur comportement, cela, parce que les joueurs sont conscients de la surveillance conduite par l'éditeur du jeu et par les autres joueurs.

Si le système de punition n'avait pas existé, il aurait été difficile de mettre les joueurs sous cette surveillance ; plus les joueurs se sentent libres, plus la place occupée par de mauvais comportements augmente. Par conséquent, pour réguler le comportement des joueurs, il est suffisant pour le système de punition du jeu vidéo d'imposer une tension entre les joueurs. Cependant, cette dernière ne doit pas être toujours présente, mais seulement visible pour que les joueurs n'exagèrent pas leurs normes sociales particulières.

Par manque d'informations sur le fonctionnement et la performance du système, il n'existe pas de réponse définitive au questionnement quant à son efficacité. Il n'est pas non plus pertinent de poser cette question. Moins les joueurs ont des informations : plus ils ont des doutes. Ces doutes reposent sur le fonctionnement du système de punition, son efficacité et sa justesse. Il n'est donc pas possible de conclure valablement que le système ne fonctionne pas.

Plusieurs joueurs estiment qu'il est inefficace et que les sanctions sont vaines, toutefois, ils continuent d'utiliser les signalements de façon naturelle. Parmi les 69 interrogés, seulement une personne a répondu qu'elle n'utilisait jamais des signalements, sa justification étant qu'elle ne jouait pas des parties classées.

Il ne convient pas de s'interroger sur l'efficacité de la punition, mais plutôt sur les raisons pour lesquelles les joueurs se servent des signalements. Parfois, le fait pour le joueur de signaler ceux qui ont nui à sa partie de jeu vise uniquement à manifester sa colère. Ainsi, le système aiderait également à soulager les joueurs en atténuant leurs mauvaises expériences.

En particulier, après qu'un joueur ait été puni à la suite de signalements, un message est envoyé aux joueurs l'ayant signalé pour annoncer cette punition. Ce message sert en même temps de rappel aux joueurs sur le fait que le système de punition est toujours actif.

Les nouveaux joueurs ou les prospects n'auraient pas besoin d'informations détaillées sur le système de signalement et de punition. Les informations sont incomplètes, mais suffisantes pour justifier l'existence du système.

B. Les joueurs au cœur du modèle économique d'un jeu en ligne gratuit

Suite aux conclusions sur l'analyse de système de signalement et de punition, il semble que l'environnement confortable qu'établissent ces instances de contrôle soit la réponse de la durabilité du jeu. Pourtant, elles seront incomplètes si nous ne prenons pas en compte deux autres facteurs qui décident aussi sa longévité : son modèle économique. Comme il s'agit d'un jeu en ligne entièrement gratuit, les micro-transactions sous forme de services payants dans le jeu sont son moyen d'existence. Nous allons trouver que tous ou presque tous les joueurs sont plus ou moins ravis de dépenser de l'argent pour ces services virtuels payants, et ils sont encore plus engagés dans le jeu.

1. La personnalisation de l'expérience du joueur : des services payants

Pour les jeux de rôle, il est normal que le joueur puisse choisir pour son avatar les apparences qu'il souhaite. Ayant aussi des caractéristiques propres aux jeux de rôle, *Dota 2* n'est pas l'exception, les héros sont conçus par le concepteur du jeu, mais le joueur est libre de les personnaliser.

Dota 2 ne fonctionne pas comme un monde évoluant où les héros affichent des progressions et deviennent plus forts, cependant, il y a des éléments récurrents, tels que les trophées, les médailles et les équipements liés au compte du joueur.

Les trophées sont obtenus au fur et à mesure que le joueur passe du temps dans le jeu, ainsi, quand le joueur accomplit les missions personnelles (qui ne peuvent pas être faites en groupe). En revanche, les biens virtuels cosmétiques, achetables dans le magasin du jeu, peuvent changer l'apparence des objets dans le jeu. Ces biens peuvent être achetés ou revendus par les joueurs entre eux sur un marché tenu par l'éditeur.

Le côté artistique du jeu apporte du plaisir aux joueurs. La pratique ludique du joueur détermine son goût esthétique. Par exemple, les joueurs qui jouent pour le gameplay du jeu préféreraient la synergie entre le personnage et son costume, les joueurs qui veulent mettre en valeur son compte pourraient acheter les objets coûtants très chers.

Il existe un lien fort entre l'élaboration technique et l'élaboration esthétique du jeu vidéo. Comme le jeu vidéo permet au joueur de réaliser des interactions avec un monde virtuel, les éléments visuels jouent un rôle important. Quand un joueur a déjà les expériences pour un jeu, il est facile pour lui de s'intégrer dans un autre. Parfois, ces éléments virtuels ont la même signification dans des jeux différents. La dimension métaphysique passe à une dimension esthétique. Si les graphiques, les symboles, les détails du jeu ne réfèrent pas à un élément connu dans la vie réelle, le joueur aura des difficultés pour interagir sur l'interface du

jeu. Prenons un exemple des jeux vidéo des premiers jours, comme le jeu *Frogs* ci-dessous, au début, à travers l'image d'une grenouille et d'un papillon sur le fond noir, des joueurs ne comprenaient pas le but du jeu ainsi que les actions qu'ils devaient mener. Puis, le concepteur a ajouté un arrière-plan sur l'écran afin de donner un contexte. Le jeu devenait plus facile à comprendre et à assimiler⁷¹.

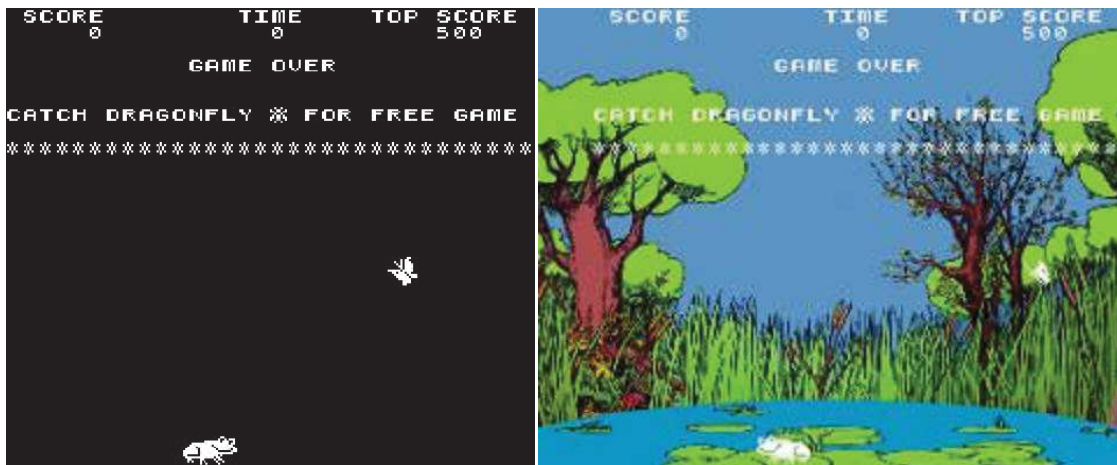


Figure 6 : *Frogs* (1978)⁷² où le joueur s'incarne à une grenouille et attrape les insectes

Ainsi, il exige des compétences artistiques et un savoir-faire technique pour la conception d'un jeu vidéo. Un concepteur avec une expérience artistique ou esthétique ne pourra pas les intégrer dans le jeu s'il ne peut pas comprendre des notions liées à la jouabilité. En revanche, un technicien informatique moins doué en esthétique pourra créer un jeu qui est jouable, mais ce jeu ne donne pas au joueur d'envie de jouer. Il faut prendre en compte une raison pour laquelle le jeu vidéo devient si séduisant : il donne au joueur un pouvoir de contrôle.

Dans *Dota 2*, si les héros sur l'écran ne bougent pas immédiatement quand le joueur envoie un ordre ou que les sorts du personnage ne touchent pas correctement sa cible, le joueur n'arrivera pas à tracer ce qu'il a fait, et à effectuer les actions suivantes. Plus les mouvements sont peu fluides, plus le joueur s'immerge dans ce monde. Ces problèmes peuvent être dus à l'équipement matériel du joueur ou à la connexion de son ordinateur. Les serveurs dispersés dans le monde entier contribuent à améliorer dans une certaine mesure la connexion au jeu.

L'expérience du joueur dans un jeu vidéo n'est pas décidée que par ses activités dans le jeu.

⁷¹ PICARD, Martin, « Les enjeux esthétiques du jeu vidéo : entre art, stylistique et interactivité », Open Edition Journals, [disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/sdj/712#tocto1n4>], publié en 2016, consulté le 14/09/2018.

⁷² Ibid.

Le jeu vidéo se différencie des jeux traditionnels non seulement sur les aspects techniques mais aussi sociaux. Pour les jeux vidéo, il faut absolument recourir aux dispositifs numériques qui constituent leur première spécificité et permettent au joueur de contrôler les objets perçus à l'écran de façon immédiate et magique.

L'expérience du joueur lors du lancement d'un jeu vidéo commence d'abord et avant tout par un contact visuel avec celui-ci : « Durant les années 1970 et le début des années 1980, les règles du jeu étaient déjà acquises en expérimentant visuellement avec le jeu. L'aspect visuel a toujours contribué au discernement des qualités esthétiques propres au jeu vidéo et à la compréhension de ses spécificités. »⁷³

Il convient de noter que dans le jeu *Dota 2*, les équipements payants ne servent pas à améliorer la performance du joueur, ils n'ont qu'une seule valeur : la valeur esthétique. Ils ne perturbent pas l'équité du jeu ; un joueur n'ayant pas d'équipements payants est égal à celui étant équipé d'objets payants. L'achat dépend totalement de la volonté du joueur et de son souhait d'améliorer les visuels.



Figure 6 : Modèle d'un héros par défaut et celui d'un héros équipé de cosmétiques

Après la conception de la dimension métaphysique du jeu, le concepteur du jeu doit prendre en compte les petits détails qui occupent un rôle majeur dans le modèle économique de *Dota 2*.

Dans la plupart des jeux MMORPG « une économie de marché est simulée : une monnaie virtuelle, assure en effet les échanges entre les joueurs ». ⁷⁴

Le marché de Valve mentionné précédemment fonctionne aussi comme une sorte d'économie, mais en se servant de la monnaie réelle.

⁷³ PICARD, Martin, « Les enjeux esthétiques du jeu vidéo : entre art, stylistique et interactivité », Open Edition Journals, [disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/sdj/712#tocto1n4>], publié en 2016, consulté le 14/09/2018.

⁷⁴ BERRY, Vincent, *L'expérience virtuelle. Jouer, vivre, apprendre dans un jeu vidéo*, Rennes, Presse Universitaire de Rennes, 2009, p.137.

Les joueurs peuvent ajouter de l'argent dans leur porte-monnaie virtuel intitulé *Steam Wallet*. La somme d'argent ajoutée ne peut pas être retirée. Tous les achats, les ventes et reventes retirent ou rajoutent de l'argent dans le porte-monnaie du joueur.

Le marché Steam n'utilise pas une monnaie virtuelle pour neutraliser le taux de change, mais il effectue une conversion directe, pour l'illustrer prenons l'exemple suivant : si un joueur français veut acheter un bien d'un vendeur résidant aux Etats-Unis, le prix de cet objet lui sera affiché en euros et en même temps le vendeur recevra le montant en dollars.

Il existe aussi des groupes d'échange extérieurs à Steam, cependant, le problème de la sécurité des achats renvoie le joueur au marché officiel qui échappe aux arnaques et qui est « taxé ».

Lors d'une transaction ou d'un achat effectué, le joueur doit payer un montant de cotisation à l'éditeur (qui équivaut à 15% de la valeur de vente). Il convient de noter que ce ne sont pas des objets créés par les avatars dans le jeu, comme c'est le cas avec la fabrication et le ramassage des objets dans *World of Warcraft*. Sur *Dota 2*, les équipements ne peuvent être fabriqués que par l'éditeur du jeu et ils ne sont disponibles à l'achat pour la première fois que dans le magasin du jeu.

En général, avec un même objet, Valve peut tirer profit à plusieurs reprises : la première fois, lorsque le produit est acheté dans le magasin, puis, lorsque l'objet est revendu dans le marché et que la taxe de vente est acquittée.

Dans le but d'enrichir la quantité et la qualité des biens disponibles, l'éditeur du jeu autorise les joueurs à concevoir eux-mêmes ces objets, ainsi, ils peuvent designer des panoplies⁷⁵ et d'autres équipements.

Un dispositif appelé *Workshop*, un atelier mis en place par Steam, fournit des ressources graphiques et d'animation afin que les joueurs puissent mobiliser les éléments existants pour les modifier selon leurs intentions artistiques. Pour une panoplie, le joueur-concepteur peut désigner chaque pièce séparée : le chapeau, le dos, les bras, le pantalon, la ceinture etc. Ces pièces ne doivent pas être obligatoirement harmonisées, elles peuvent être combinées avec d'autres équipements existants, ce qui a un intérêt au regard du nombre de joueurs qui s'épanouissent en combinant des pièces de différents concepteurs en mettant des heures afin de trouver le costume qui va mieux pour leurs héros.

Lors de la finalisation d'un projet de design, les travaux finaux seront transmis à l'atelier de *Dota 2* et l'objet sera voté par tous les clients Steam.

⁷⁵ L'ensemble des équipements du héros.

Ce travail artistique construit une petite communauté de concepteurs à côté de la communauté des joueurs. Avec les votes, les joueurs peuvent donner leur avis pour un objet. Les objets les plus votés par la communauté pourront être pris par Valve pour un lancement officiel sur le marché. L'auteur de cet objet reçoit une partie du prix de vente. Valve tire un triple bénéfice de cette activité.

D'abord, l'atelier mobilise l'intelligence collective des joueurs en renforçant l'interaction entre les individus et les connaissances. En créant un espace collaboratif, Valve attire plus de clients même s'ils ne jouent pas au *Dota 2*, retisse le lien entre les joueurs, les fidélise et améliore la qualité de ses produits.

Ensuite, comme le lancement sur le marché d'un objet de ce type est basé sur le nombre des votes des joueurs, l'éditeur peut assurer ses ventes, il sait déjà que les joueurs apprécient cet objet, alors il ne prend pas de risque.

Cela diminue enfin également son investissement dans ce domaine. Eventuellement ces joueurs-concepteurs pourraient être recrutés par Valve. La compétition de talent peut devenir un outil pour tester et trouver leurs employés futurs. Valve collabore avec les joueurs, mais il a aussi sa propre équipe pour la conception.

Valve a créée également dans cet atelier une rubrique intitulée *Bot Script* pour désigner la conception de l'intelligence artificielle (ci-après 'IA'). Cette technologie consiste à apprendre aux *bots* les actions d'un joueur humain, puis à les faire jouer avec des humains. *Bot Script* permet aux joueurs de développer ces *bots* IA et de créer des nouveaux *bots*. Les joueurs peuvent les tester dans le jeu.

Cette technologie qui réussit à gagner contre les humains n'est pas sans précédent dans le monde du jeu vidéo. Auparavant, on a pu croire qu'un logiciel ne pouvait pas gagner un jeu d'échecs contre un humain, pourtant, en 1996, le logiciel *Deep Blue*, développé par la société technologique IBM⁷⁶, est devenu le premier à gagner un jeu d'échecs contre Garry Kasparov, le champion du monde d'échecs pour la période comprise entre 1985 à 2000. Le logiciel *Deep Blue* a montré la capacité d'une machine à apprendre et à développer une nouvelle stratégie après chaque défaite.

A l'époque, les IA des autres jeux considérés plus compliqués, tels que le jeu de Go⁷⁷, ne pouvaient pas dépasser un joueur intermédiaire. Ce sont des jeux avec des mécanismes

⁷⁶ MILEY, Jessica, « 11 Times AI Beat Humans at Games, Art, Law and Everything in Between », Interesting Engineering, [disponible en ligne : <https://interestingengineering.com/11-times-ai-beat-humans-at-games-art-law-and-everything-in-between>], publié le 12/03/2018, consulté le 13/09/2018.

⁷⁷ En 2016, le logiciel Google DeepMindAlphaGo a gagné contre le champion mondial Lee Sedol en Go.

complexes, les combinaisons sont trop nombreuses pour qu'un bot puisse calculer le style de jeu de l'adversaire.

Pour un jeu d'équipe comme *Dota 2*, les combinaisons sont encore plus nombreuses puisque la machine doit prendre en compte les styles de jeu de cinq joueurs adverses combinés. Le bot de *Dota 2* n'est utilisé que pour s'entraîner, cependant, une compagnie non-lucrative, OpenAI, est en train de développer une IA avec le sponsoring de plusieurs compagnies technologiques et d'individus⁷⁸. OpenAI a choisi *Dota 2* comme son champ de test en gardant toujours le principe d'apprendre automatiquement avec les ressources fournies par Valve. Ce bot est encore en phase de test, mais ses victoires contre quelques joueurs professionnels ont suscité la curiosité des joueurs qui sont ravis de jouer contre ce bot dont la capacité est équivalente à seulement 0,45% des meilleurs joueurs du monde entier.

Selon nos observations, Valve a profité des avantages de l'IA afin de créer un nouveau contenu payant dans le jeu intitulé *DotaPlus* qui ne sert pas seulement à gagner des points pour acheter les biens cosmétiques mais aussi à aider les joueurs à s'entraîner dans le cadre d'un *coaching*. Une fois que le compte s'y est abonné (pour les tarifs de 3,5 euros/mois et 37 euros/mois), cette fonctionnalité marche comme un entraîneur en temps réel. Par exemple, au début de la partie dans la phase de choisir un héros, elle suggère le rôle le plus pertinent et plus convenable au joueur ainsi qu'à son équipe. Ou bien, elle le fait savoir sa performance en comparant ses statistiques à la moyenne des autres joueurs. Il s'agit d'un outil puissant permettant au joueur de suivre sa performance et de s'améliorer. Comme les cosmétiques, cet outil n'affecte pas l'équilibre entre les joueurs qui paient et qui ne paient pas, il ne s'agit que d'une simple méthode pour aider les joueurs à s'entraîner.

En mêlant facteur esthétique et facteur technique, *Dota 2* propose aux joueurs une expérience plus intensive grâce aux contenus payants. Ces derniers contribuent au modèle économique de l'éditeur, mais aussi à l'économie des joueurs professionnels, notamment dans un contexte où l'industrie du sport électronique se croît rapidement.

Nous aborderons un autre point principal du modèle économique mis en place par Valve, l'organisation d'événements afin de mettre en valeur le jeu dans le marché de l'*e-sport*.

⁷⁸ A propos de l'OpenAI, [disponible en ligne : <https://openai.com/about>], consulté le 14/09/2018.

1. Le joueur, sponsor de l'éditeur : incitation au financement des tournois professionnels

En 1952, le premier jeu vidéo OXO (jeu de morpion) a été créé à Cambridge sur le thème de l'interaction entre l'homme et la machine. Le jeu vidéo est ensuite devenu un outil idéal pour s'amuser et passer le temps. Peu à peu, l'esprit compétitif a transformé le jeu vidéo en un concours offrant une récompense pour le gagnant⁷⁹.

Le concept d'un jeu compétitif a été établi en octobre 1972, lors d'un événement où 24 étudiants du laboratoire d'Intelligence Artificielle de Stanford jouaient au jeu « *Space War* ». Dans ce jeu, chaque joueur contrôlait un vaisseau dans un combat spatial dont l'objectif était de détruire le vaisseau adverse. Au cours de cette compétition, le nombre des missiles et de fuel du vaisseau étaient limités afin de rendre le jeu plus concurrent. Ces étudiants l'ont nommée « Jeux Olympiques Intergalactique *Space War* », c'était donc le premier tournoi de *e-sport* qui n'offrait qu'un abonnement annuel du magazine Rolling Stone.

A l'époque, la navigation dans l'espace était un sujet très populaire, ainsi, en 1980, le premier tournoi à grande échelle « Championnat de *Space Invaders* » a été organisé par la compagnie de jeu vidéo Atari. Cette fois, la compétition attirait plus de 10000 participants venant de tous les Etats des Etats-Unis⁸⁰.

Dans les années 1990, l'*e-sport* est né grâce à l'évolution des jeux vidéo compétitifs en ligne. Les premières compétitions *e-sport* portaient sur un jeu vidéo de tir à la première personne (*First-person shooter*) « *Quake* »⁸¹, ce type de jeu est encore indispensable dans les événements *e-sport* d'aujourd'hui.

D'autres types de jeu vidéo en ligne ou hors-ligne ont été rajoutés : les jeux de combat, courses, les jeux pour les enfants, entre autres. La plupart des jeux *e-sport* de cette époque mettaient en avant les réflexes rapides, les réactions instantanées et la capacité personnelle de manipuler les équipements matériels.

Jusqu'à novembre 1998, la parution d'un jeu successif, *Starcraft : Broodwar*, du genre STR, a brusquement changé l'image de l'*e-sport*. Ce genre de jeu se concentre davantage sur les réflexions approfondies, les planifications à long terme, les terrains asymétriquement équilibrés, les personnages et leurs capacités. Il offre un potentiel stratégique quasi illimité, des variables énormes dans les actions possibles du joueur, comme celui du jeu d'échecs et en

⁷⁹ HUGO, « First eSport tournament », Bequipe, [disponible en ligne : <https://bequipe.com/first-esport-tournament/>], publié le 23/05/2018, consulté le 19/09/2018.

⁸⁰ Ultimatehistoryvideogames, « SpaceInvaders », Ultimatehistoryvideogames, [disponible en ligne : <https://ultimatehistoryvideogames.jimdo.com/space-invaders/>], consulté le 19/09/2018.

⁸¹ Millenium, « Histoire de l'esport », Millenium, [disponible en ligne : <https://www.millenium.org/news/115435.html>], publié le 20/04/2013, consulté le 19/09/2018.

plus le joueur doit aussi réagir instantanément. STR devenait rapidement l'un des principaux moteurs du monde de l'*e-sport*.

Le millénaire de l'*e-sport* a finalement commencé en 2000, avec le lancement des deux événements sportifs populaires *World Cyber Games* et de la Coupe du monde des sports électroniques, qui regroupait les tournois internationaux annuels de l'*e-sport*⁸².

Des compétitions ont eu lieu dans divers endroits du monde et ont permis à peu près 80 pays de participer. Les éditeurs des jeux vidéo ont par ailleurs identifié un élément indispensable des spectacles : la participation des spectateurs, ce qui décidera de la survivabilité de l'*e-sport*. Beaucoup de jeux ont été alors conçus pour s'adapter non seulement aux joueurs mais aussi aux spectateurs, c'est-à-dire aux personnes qui regardent le déroulement du jeu.

L'apparition en 2011 de la plateforme de streaming Twitch TV dédiée aux jeux vidéo a entraîné l'augmentation par deux du nombre total des spectateurs pendant les événements⁸³. France E-sports et Médiamétrie en 2018 ont établi un premier baromètre « France E-sports » pour analyser la consommation de l'*e-sport*⁸⁴. En France, il y a 5.066.000 consommateurs d'*e-sport* dont 28% sont des joueuses ou spectatrices. La tranche d'âge dominante est celle de 35 à 49 ans (33% des consommateurs) et la tranche d'âge de plus de 50 ans occupe 16%. Le genre le plus pratiqué est le MOBA avec un taux de 56%.

Revenons au jeu *Dota*, il a été conçu en 2003 et rapidement ajouté au tournoi *World Cyber Games* avec les autres jeux en 2005. Le jeu est devenu le premier *e-sport* du genre MOBA, il était présent dans les événements e-sportifs de façon de plus en plus fréquente.

En 2009, il y a eu une rupture à cause des raisons internes de l'équipe de conception. Le concepteur du jeu, surnommé *IceFrog* a été plus tard recruté par Valve. Il a développé *Dota 2*. En 2011 s'est déroulé le premier événement dédié à *Dota 2* : « *The International 1* ». Cet événement est devenu un phénomène marquant dès sa sortie, avec la récompense la plus grande de tous les jeux d'*e-sport* à l'époque : 1.600.000 dollars, 6 fois plus grande que la deuxième récompense dans le classement. Ce chiffre évolue au fil des années, pour le tournoi 2018, il a atteint la somme de 25.500.000 dollars⁸⁵. Selon les statistiques, le jeu n'est pas le plus joué ni le plus regardé, mais il occupe la première place dans le classement au terme de

⁸² World Cyber Games, « About the World Cyber Games of the Past », World Cyber Games, [disponible en ligne : <http://worldcybergames.com/>], consulté le 22/09/2018.

⁸³ DotEsport Staff, « The Evolution of eSport », Dot eSport, [disponible en ligne : <https://dotesports.com/league-of-legends/news/the-evolution-of-esports-7693>], publié le 22/07/2015, consulté le 21/09/2018.

⁸⁴ France Esports, « Barometre France Esports », [disponible en ligne : <https://twitter.com/FranceEsports/status/1044979638416625664>], publié le 26/09/2018, consulté le 27/09/2018.

⁸⁵ Prize track, « The top teams in the world compete to claim the ultimate prize--the Aegis of Champions », Prize track, [disponible en ligne : <http://dota2.prizetrack.kr/international2018>], consulté le 22/09/2018.

la récompense aux joueurs. Il a accumulé au total la somme de 169.676.366 dollars à travers 971 tournois avec la participation de 2590 joueurs professionnels, tandis que la deuxième place est occupée par un autre titre de Valve, *Counter-Strike : Global Offensive*, avec 61.345.255 dollars à travers 3502 tournois⁸⁶. Grâce à une énorme récompense, le revenu des joueurs professionnels de *Dota 2* est aussi le premier dans le classement mondial : 51 premières places occupées par les joueurs de *Dota 2*, et ils occupent aussi les 79 sur les 100 premières places⁸⁷.

Tandis que *League of Legends*, apparu en 2009, considéré comme le pionnier dans l'investissement à ce genre de jeu, a l'avantage dans le recrutement des joueurs, l'éditeur de *Dota 2* insiste plutôt sur le facteur événementiel. Outre les tournois locaux tenus par les organisateurs locaux, Valve a décidé d'organiser lui-même une série de tournois consacrés à *Dota 2*. Il s'agit de tournois à l'échelle mondiale où les équipes de tous les coins du monde peuvent s'y inscrire. Ainsi, Valve organise tout d'abord un tournoi trimestriel appelé « *Grand Major* » et le plus grand événement annuel « *The International* ».

Les trois *Grand Major* sont répartis en trois saisons, à savoir l'automne, l'hiver, et le printemps. *The International* est organisé comme tournoi d'été, au mois d'août. Cela a répandu le dynamisme du jeu toute au long de l'année, créé un fil d'interaction sans cesse entre joueurs - événements - joueurs professionnels.

A côté d'une expansion temporelle, il y a aussi une expansion géographique. En effet, au lieu d'organiser tous les événements sur un même lieu, chacun de ces tournois a eu lieu dans de différents continents du monde⁸⁸, nommé selon le nom de la ville où il est tenu, par exemple Francfort, Hambourg, Jönköping et Birmingham à l'Europe d'Ouest ; Katowice, Bucarest, Kiev à l'Europe d'Est ; Shanghai, Kuala Lumpur, Changsha et Manille en Asie. Cette couverture renforce l'engagement des équipes professionnelles auprès des supporters. Cela assure et améliore le revenu annuel de l'éditeur du jeu, ainsi que celui des joueurs professionnels, des centres événementiels et encore plus des autres professionnels concernant *Dota 2*.

Outre le classement associé à chaque joueur, Valve a développé aussi un système de classement destiné aux équipes professionnelles. Ce classement est connecté avec presque tous les tournois de *Dota 2*, et donne les « points de tournois » aux équipes qui y participent.

⁸⁶ E-sports earnings, « Top games awarding prize money », E-sport earnings, [disponible en ligne : <https://www.esportsearnings.com/games>], consulté le 21/09/2018.

⁸⁷ E-sports earnings, « Highest overall earnings », E-sport earnings, [disponible en ligne : <https://www.esportsearnings.com/players>], consulté le 21/09/2018.

⁸⁸ Ces endroits sont repartis selon les continents où Valve met ses serveurs, sauf l'Afrique qui utilise encore les serveurs posés en Europe.

Tandis que les petits tournois ne donnent qu'un score minimal, chacun des trois *Grand Major* donne un score de classement élevé qui est très utile pour la qualification des équipes. Ce classement décide si une équipe peut être directement invitée par Valve au plus grand événement final annuel, ou si elle doit passer la qualification régionale.

The International n'est pas qu'un simple tournoi de *Dota 2*, mais c'est un ensemble d'activités qui se déroulent en deux phases pendant environ 20 jours. Il est principalement composé des parties compétitives entre 16 équipes qualifiées, d'un concours de *cosplay*, d'un concours de court-métrage et de nombreux autres spectacles diversifiés. Cet événement est divisé en deux phases : la phase de groupes qui dure 11 jours et le « Main Event » qui correspond à la phase d'élimination. Tandis que les *Grand Major* sont tenus à des endroits différents chaque année, *The International* était toujours organisé aux Etats-Unis, dans Key Arena à Seattle. En 2018, pour la première fois Valve a déplacé son événement à Vancouver, Canada, dans le Roger Arena. Leurs statistiques estiment qu'il y a eu 20000 spectateurs⁸⁹ venant de 64 pays⁹⁰, à l'intérieur du stade dont la capacité est de 18500 personnes.

Bien que ces tournois *e-sport* soient organisés de manière régulière, soit annuellement, soit trimestriellement, les joueurs sont encore informés de leur avènement. Deux mois avant la première phase de *The International*, Valve introduit un produit payant dans le jeu appelé « Pass de Bataille » (*Battle Pass*). Pendant une centaine de jours, le joueur ayant acheté le *Battle Pass* reçoit des missions exclusives ; après cette période, le *Battle Pass* expire. Sur cette période, le joueur peut faire augmenter le niveau de son *Battle Pass* en achevant les missions proposées, sinon il peut acheter directement les niveaux sans besoin d'accomplir les missions. L'augmentation du niveau de *Battle Pass* permet de déverrouiller les coffres de trésors contenant les derniers cosmétiques qui ne sont pas encore disponibles dans le magasin. En particulier, en possession du *Battle Pass*, le joueur pourra obtenir des fonctionnalités exclusives (comme le *Chat Wheel*) ou les panoplies qu'on ne peut pas acheter ni échanger. Les objets les plus précieux sont déterminés par l'un des deux critères : ceux qui coûtent très cher et ceux qu'on ne peut pas acheter. Quand le *Battle Pass* atteint le niveau 1000, le joueur reçoit la récompense ultime, la figurine corporelle du Bouclier d'*Aegis* - le symbole de *Dota 2*, utilisé aussi comme « la coupe du champion » de *The International*. Cette récompense est envoyée directement au domicile du joueur, peu importe le pays.

⁸⁹ SOPER, Taylor, « The International in Vancouver? Valve may move huge 'Dota 2' esports event from Seattle to Canada », Geek Wire, [disponible en ligne : <https://www.geekwire.com/2017/international-vancouver-valve-may-move-huge-dota-2-esports-event-seattle-canada/>], publié le 28/12/2017, consulté le 23/09/2018.

⁹⁰ NooBfromUA, « GABE NEWELL - WELCOME THE INTERNATIONAL 2018 DOTA 2 », [disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=X4xYOmUwad0>], consulté le 23/09/2018.

Le *Battle Passe* est aussi vendu avant les trois *Grand Major*, il porte le thème de la saison où il est sorti, et son nom est aussi donné selon la saison, par exemple *Winter Battle Pass*, *Spring Battle Pass* etc. Cette conception est encore plus appréciée par les joueurs, parce qu'elle correspond aux événements dans la « vraie vie » telle que Noël pendant la durée de la *Battle Pass* d'hiver, ou le Nouvel An lunaire pendant la durée de la *Battle Pass* de printemps - les joueurs en Asie sont très nombreux. Il permet au joueur de poursuivre la totalité des compétitions des joueurs professionnels au cours du tournoi.

En fait, le « Pass de Bataille » est aussi une forme de financement participatif de Valve pour ramasser les cotisations des joueurs. En effet, à l'occasion de chaque tournoi *The International*, l'éditeur propose aux joueurs d'acheter une édition de la *Battle Pass*, et 25% de la somme que l'éditeur récupère de la vente du *Battle Pass* est ajouté au prix de ce tournoi. De cette façon, les joueurs contribuent à l'organisation de cet événement.

Tous les joueurs ont la possibilité de suivre l'évolution de ces 25% de la somme. Une fois qu'un *Battle Pass* est vendu, le chiffre grimpe. C'est une preuve de la contribution de la communauté, ce que le joueur peut apercevoir lui-même. Plus le chiffre est élevé, plus les joueurs sont fiers de leur communauté et plus ils souhaitent y contribuer davantage. Cette admiration fait de *The International* un événement e-sportif ayant la récompense la plus grande du monde d'*e-sport*. Ce qui compte, c'est que ce succès est dû à la contribution des joueurs. Ces derniers en prennent conscience.

Encore une fois, l'image du directeur de Valve est mise en valeur à travers *The International*. Avec un court discours, Gabe Newell ne se présente devant les joueurs pour qu'une seule fois par an : la cérémonie d'ouverture de *The International*. Son discours commence toujours par : « Welcome to The International »⁹¹. Sa présence sur la scène est très attendue de la part des joueurs. Plusieurs joueurs provenant du monde entier se rendent à la cérémonie d'ouverture de *The International* seulement pour voir Gabe Newell en chair et en os et entendre sa voix. En prenant conscience de cette admiration de la part des joueurs, récemment pour *The International 2018*, l'éditeur du jeu a décidé de produire un paquet d'annonceur enregistré par Gabe Newell. Le paquet d'annonceur est un ensemble d'annonces vocales en jeu, pour informer les joueurs des temps forts pendant une partie de jeu, par exemple le démarrage de la partie, lorsque le héros tue ou tué, le bâtiment principal en danger, les combats s'éclatant ou la victoire d'une équipe etc.

⁹¹Bienvenue à The International

Auparavant, Gabe Newell était connu par ses séries de jeu vidéo fameuses, telles que la franchise de « *Half-Life* » 1 et 2, « *Portal* » 1 et 2, « *Team Fortress* » 1 et 2, « *Left 4 Dead* » 1 et 2. Le point commun de ces franchises c'est qu'elles n'ont jamais leur troisième séquence. De ce fait, plusieurs joueurs supposent que Gabe Newell a une peur irrationnelle du chiffre 3. Certains s'amuse en imaginant que le directeur de Valve n'arrive pas à compter à 3.

L'équipe de *Dota 2* a profité de cette rumeur venue des joueurs et a enregistré le paquet d'annonceur humoristique dans lequel Gabe Newell dit « Plus de deux et moins de quatre » au lieu de dire « trois ». Ce paquet n'est pas à vendre, mais il est offert exclusivement à tous les joueurs qui possèdent le *Battle Pass* de *The International 2018*. Il est sorti dans les derniers jours de l'évènement. Cette stratégie semble avoir été efficace. La cagnotte a été montée de 500.000 dollars pendant seulement les cinq derniers jours⁹². Les joueurs achètent le *Battle Pass* avec pour seul but d'avoir ce paquet puisque le *Battle Pass* n'est plus disponible sur le marché après la fin de l'évènement. La sortie de ce paquet est accompagnée par un *teaser* illustrant de manière amusante une petite histoire de Gabe Newell dans le studio⁹³. Dans cette vidéo, Gabe Newell dit : « Dota Plus vaut de l'argent ». Gabe Newell est devenu un influenceur dans les yeux de ses clients, voire une idole ; par conséquent sa parole a du poids. Il n'hésite pas à montrer à ses clients qu'ils sont en train de devenir une ressource financière pour son entreprise.

Une autre caractéristique de cet événement qui est relative à des événements sportifs, comme celui du football, c'est le pari. Il existe plusieurs plateformes et sites web qui permettent de placer des paris sur les tournois e-sportifs. Pour la plupart des jeux vidéo et des plateformes, les objets placés pour le pari sont des cosmétiques dans le jeu. Cette pratique incite les joueurs à accumuler et à acheter en masse des biens et cosmétiques du jeu pour se plaire avec un jeu d'argent. Certains le considèrent comme une méthode pour gagner de l'argent, ces objets étant vendables et échangeables.

Cette série d'événements intéresse beaucoup les joueurs même s'ils se sont arrêtés de jouer à *Dota 2*. Ces événements attirent aussi les joueurs qui aiment les jeux d'argent. En plus, pour un grand tournoi, certains groupes de fans du jeu organisent des soirées locales nommées « *PubStomp* » qui ont lieu dans un bar ou un club de cybercafé où les joueurs, qui n'ont pas les moyens d'aller à l'arène, se rencontrent et regardent ensemble.

⁹² Prize track, « The top teams in the world compete to claim the ultimate prize--the Aegis of Champions », Prize track, [disponible en ligne : <http://dota2.prizetrac.kr/international2018>], consulté le 22/09/2018.

⁹³ Robert Purchase, « Gabe Newell refuses to say the number 3 in surprisingly funny Dota 2 voice recording », [disponible en ligne : <https://www.eurogamer.net/articles/2018-08-22-gabe-newell-dota-2-voice-over>], publié le 22/08/2018, consulté le 23/09/2018.

D'autres activités pourront alors se produire autour d'un évènement sportif, par les joueurs et aussi par l'éditeur du jeu. Comme par exemple, à côté de l'évènement du tournoi, l'éditeur de *Dota 2* a aussi organisé un concours de court-métrage intitulé « *Dota 2 Short film contest* » qui permet aux compétiteurs d'utiliser les ressources d'animation de *Dota 2* pour créer de courtes vidéos. Il s'agit d'une activité complémentaire très appréciée par les spectateurs.

Certains courts-métrages amateurs réalisés par les joueurs-fans portent principalement sur les histoires que les joueurs rencontrent souvent dans les parties de jeu, notamment concernant les mauvais comportements du joueur. Prenons un exemple du concours « *Dota 2 Short film contest* » lors de *The International 2017*, un film nommé « *The Ward* »⁹⁴ qui a remporté le troisième prix a raconté une histoire d'un héros du rôle *support* : il a involontairement commis une erreur au début d'une partie de jeu, ses coéquipiers ont été furieux de cette erreur involontaire et ont immédiatement décidé de jouer contre leur camp (comme le fait de « ruiner » intentionnellement le jeu). Le contenu reflète en quelques sortes une situation qu'on voit parfois dans le jeu, avec une illustration drôle et expressive, le court-métrage fait rire les joueurs et évoque chez eux une empathie. D'autres joueurs-auteurs ont inventé les légendes ou les histoires des héros, qui ne sont pas forcément liées à la pratique ludique. Au travers de ces courts-métrages, nous pouvons considérer que les héros dans le jeu ne sont plus les objets de jeu vidéo contrôlé par l'humain, mais qu'ils sont transformés en personnages ayant leurs propres caractères et émotions. Cela renforce le lien entre le joueur et les héros dans le jeu, et ainsi l'attachement du joueur à son jeu.

D'autres évènements et activités complémentaires contribuent également à ce renforcement, comme par exemple le concours de *cosplay IRL*, ou le fait de vendre les souvenirs licenciés de *Dota 2*. Toutes ces activités ont pour but de valoriser l'image du jeu.

The International est aussi l'occasion pour que Valve introduise et teste les nouvelles fonctionnalités du jeu. Ces fonctionnalités sont diversifiées, elles peuvent être un nouveau mode de jeu ou une grande mise à jour du jeu avec des changements de mécanisme etc. Récemment à *The International 2018*, Valve a profité de cette occasion pour présenter le *bot OpenAI*, en organisant les parties de jeu où les équipes humaines professionnelles jouent contre l'équipe des *bot IA*. Cette activité sert en même temps à la recherche sur l'intelligence artificielle et à déployer les progrès de *Dota 2* dans la technologie. D'ailleurs, chaque tournoi

⁹⁴ KDC, « *The Ward* », [disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=yoS1wMWUkoY>], publié le 25/07/2018, consulté le 23/09/2018.

montre aussi les problèmes dans la balance du jeu⁹⁵, facteur crucial qui équilibre la puissance des personnages dans les jeux de stratégies, pour que le concepteur puisse ajuster le *gameplay*. Cela aide à améliorer l'expérience du joueur et les changements réguliers du *gameplay* encourageraient les joueurs à continuer de jouer. En raison de cette attention à la balance du jeu, il n'y a pas encore une équipe professionnelle qui remporte deux fois le championnat depuis la création de *The International*. Cela rend le tournoi plus intéressant et attirant.

Les activités professionnelles et les événements e-sportifs jouent un rôle important dans l'assurance de la subsistance des jeux vidéo, parce qu'ils renforcent l'image, l'influence et la valeur du jeu sur le marché. Cela consolide également l'attachement du joueur à sa communauté particulière et ainsi à son jeu.

⁹⁵ La balance du jeu permet une chance de victoire égale à chaque joueur. Pour cela, l'éditeur met à jour régulièrement le *gameplay* pour qu'un personnage ne soit pas dominant en comparant aux autres.

CONCLUSION

Dans ce mémoire, nous avons voulu comprendre le pouvoir et l'autorité exercés par l'éditeur du jeu *Dota 2* sur les joueurs. Nous savons que ces derniers jouent un rôle important qui assure l'existence du jeu, mais qui ne signifie pas pour autant qu'ils sont complètement autonomes dans le jeu. Dans *Dota 2*, le pouvoir de l'éditeur est présent partout, depuis les plus petits détails jusqu'aux mécanismes plus complexes. Toutes les actions du joueur, même ses conversations dans le jeu, sont surveillées par des instances. Le système de signalement et de punition est l'une de ces instances qui montrent clairement l'autorité de l'éditeur du jeu.

Nos recherches et analyses ont souligné que ce système de punition n'a pas pour objectif de faire changer le comportement du joueur. Tout d'abord, il est probable qu'il soit utilisé pour évaluer le comportement des joueurs, afin de les répartir ensuite de façon tacite dans différents groupes, pour que les joueurs aux comportements similaires puissent se rencontrer plus facilement. Le regroupement par affinité peut améliorer l'expérience du joueur mieux qu'un regroupement aléatoire.

Dans un deuxième temps, le fonctionnement de ce système rappelle la présence et la surveillance de l'éditeur. Effectivement, au début de chaque partie de jeu, sur l'écran de chaque joueur s'affiche une annonce les informant de la possibilité de signaler ou de recommander quelqu'un en fin de cette partie. Un « arbitre » invisible envoie ensuite au joueur concerné les messages confirmant son signalement ou la recommandation faite à son égard. Le joueur qui en signale un autre est également informé quand ce dernier est puni.

Une observation rapide de ce système permet de comprendre qu'il n'est pas très complexe. Pour tout nouveau joueur, et même pour une personne n'ayant pas d'expérience dans le jeu vidéo, c'est un système facile à comprendre. Pour autant, un joueur qui s'y attarde et qui consacre un certain temps au jeu, finira par s'interroger sur le fonctionnement et l'efficacité de ce système de punition. Nous avons trouvé de nombreuses discussions entre joueurs à ce sujet. Les éditeurs n'apportent que très peu d'informations sur cette question. En comparaison avec le concurrent, *League of Legends*, les informations sur le système de punition de *Dota 2* sont proches de zéro. Sur le site officiel de *League of Legends*, nous pouvons trouver des articles très détaillés et complets sur le fonctionnement du système de punition ; ils expliquent même sa finalité. Ils encouragent particulièrement les joueurs à donner leur avis et à faire des suggestions pour améliorer ce système, grâce aux commentaires publiables sur le site. En revanche, *Dota 2* et son système de punition existent depuis des années mais les joueurs continuent encore de se poser des questions fondamentales à son

propos. Autrement dit, les joueurs ne peuvent pas proposer d'idées concrètes pour améliorer ce mécanisme, parce qu'ils ne comprennent pas comment il fonctionne et, surtout, ils n'en connaissent pas le but.

D'une part, les fonctionnalités permettant au joueur de signaler ou de recommander autrui, ainsi que les discours de l'éditeur, peuvent donner au joueur une illusion de pouvoir via la surveillance des autres. D'autre part, le système de punition donne une idée assez sûre de la domination de l'éditeur du jeu. Il semble que l'éditeur soit le dernier à pouvoir décider de la punition. Cette autorité a créé une communauté particulière autour de son jeu. Cette communauté n'est pas très grande, mais composée de caractères sociaux variés (genre, âge, nationalité, situation familiale, voire hiérarchie sociale). Plusieurs joueurs de *Dota 2* se sentent distingués des autres communautés de jeux vidéo différents. Cette originalité est née des limites imposées par l'éditeur et par les joueurs. Elle rallie les joueurs au jeu en permettant à ce dernier d'être un espace de rencontre sociale intéressant et dynamique.

Si l'originalité de cette communauté assure l'existence du jeu, le rassemblement de joueurs ayant les mêmes tendances comportementales assure quant à lui la durabilité de cette existence. Ce sont les limites du jeu qui donnent aux joueurs un sentiment d'appartenance à une communauté. Plus les joueurs se sentent proches de leur communauté, plus ils ont envie d'y rester longtemps. Or les comportements humains dépendent de facteurs socio-culturels : cela est aussi valable pour les comportements des joueurs. Ainsi, on peut supposer que des individus ayant des comportements de jeu similaires ont aussi des modes de vie similaires.

En rendant invisible le pouvoir via lequel il fait pression sur les joueurs, l'éditeur de *Dota 2* a réussi à créer une communauté distinguée, originale et enthousiaste. En particulier, il a créé des joueurs qui le vénèrent, le considèrent comme un dieu créateur. Ainsi, comme dans la religion, la consécration des joueurs est attendue et compréhensible. Dans le jeu *Dota 2*, cette consécration est véritable, en termes de temps, d'expérience, ou encore d'argent.

Il s'agit d'un jeu totalement gratuit, c'est-à-dire que le joueur ne doit pas payer pour jouer ni s'abonner mensuellement, contrairement au jeu *World of Warcraft*. Il n'a pas non plus à acheter des exclusivités pour augmenter sa performance, contrairement au jeu *Hearthstone* qui est souvent appelé jeu *free to play, pay to win* (gratuit à jouer, payer pour gagner). *Dota 2* est un jeu gratuit à jouer et à gagner. Tous les joueurs sont égaux dans le jeu. Les produits vendus par l'éditeur du jeu sont des cosmétiques qui n'apportent que de la valeur esthétique.

Par défaut, l'éditeur s'occupe déjà de l'interface du jeu et de la conception des objets dans le jeu. Le changement visuel supplémentaire de ces objets, qui est un service payant

inclus dans le jeu, a pour seul but d'être esthétique et au goût de chacun. Il n'affecte pas la valeur artistique initiale du jeu. Quand un joueur achète la panoplie d'un héros, c'est simplement parce qu'il trouve que cette panoplie est belle ou qu'elle convient mieux esthétiquement au héros que celle proposée par défaut. Cette pratique peut être comparable à une séance de shopping pour acheter de nouveaux vêtements, ou au jeu d'un enfant qui habille sa poupée. Cela ne change ni la nature du jeu ni la performance du joueur.

L'éditeur a profité de l'engagement de sa communauté afin de créer pour elle un marché virtuel sur lequel ils peuvent effectuer des achats ou échanger des biens, ou encore les revendre. Il a également établi un atelier virtuel dans lequel les joueurs peuvent créer eux-mêmes des produits. Ainsi, l'éditeur n'a pas besoin de beaucoup investir dans la fabrication de ces biens cosmétiques ; il laisse les joueurs s'en occuper. Il peut être considéré comme un gouvernement et un intermédiaire dans la production de biens et dans les activités commerciales des joueurs.

Son investissement est plus visible dans l'organisation des événements e-sportifs. Il a conçu un tournoi dont la récompense est une somme d'argent qui est la plus considérable du monde de l'*e-sport*. Cette récompense est constituée par les joueurs eux-mêmes et l'éditeur ne cache aucune information concernant cette cagnotte. Cette contribution remarquable symbolise une certaine fierté des joueurs à l'égard du jeu, puisqu'ils continuent à y contribuer. Valve a établi une communauté particulière qui se fie à lui et est volontairement une ressource financière. Certains joueurs deviennent particulièrement radicaux, un peu comme des religieux extrémistes, méprisent les joueurs d'autres jeux et se considèrent comme supérieurs.

À travers ces analyses, nous pouvons considérer que la méthode de créer des règles et d'encadrer les joueurs dans des limites pourrait fonctionner dans le but de recruter de nouveaux joueurs et de les rendre fidèles. Or pour assurer une participation durable, l'important est de les laisser se faire volontairement conquérir, en les rendant fiers du produit qu'ils utilisent et de la communauté à laquelle ils appartiennent. Cette méthode efficace explique probablement pourquoi, entre autres raisons, les joueurs s'engagent intensivement dans *Dota 2*. Cet engagement n'est visiblement pas occasionnel : il s'agit d'une participation profonde, qui s'estime au nombre d'heures de connexion par joueur, comme le montre notre sondage. Ce nombre d'heures n'est pourtant pas suffisant pour évaluer le temps passé à jouer, puisqu'il arrive que certains se connectent au jeu sans forcément y jouer. Néanmoins, la simple connexion au jeu démontre une consommation qui peut être certes passive - comme quand une personne écoute de la musique en travaillant -, mais avant tout habituelle et

constante. Cela pourrait assujettir le marché à l'existence durable d'un produit, et plus particulièrement dans le cas présent, d'un produit numérique.

RESUME DU MEMOIRE

Ce mémoire montrait l'importance du joueur pour l'assurance d'une existence durable d'un jeu vidéo. Dans un jeu multi-joueurs en ligne, la création d'une communauté de joueur est un fait évident. Les joueurs sont connectés et reliés par les outils et les plateformes de communication, ce qui a construit les espaces d'échanges et de rencontres sociales. Ces territoires numériques donnent aux joueurs de nouvelles expériences hors du jeu. Selon nos observations dans le mémoire, nous pouvons considérer que cette communauté de joueurs dispose d'un caractère particulier. Les sujets de discussion entre les joueurs sont divers mais apportent toujours les couleurs de leur jeu, parce que les joueurs sont implicitement dominés par les règles imposées par l'éditeur du jeu. Le système de punition manifeste particulièrement cette domination. Il prive des joueurs de la liberté, parlant de ceux qui sont punis pour les mauvais comportements et aussi de ceux qui les signalent. L'éditeur du jeu se prend comme un superviseur qui se situe au plus haut, surveille et contrôle toute une communauté. Sa surveillance et son autorité ont créé une communauté typique du jeu, distinguée par rapport à des communautés d'autres jeux. Cette distinction a conquis les joueurs, les encourage à se consacrer volontairement à leur jeu et à contribuer à son développement. *Dota 2* étant un jeu gratuit, les joueurs jouent néanmoins le rôle central dans le modèle économique du jeu. Trois ressources principales du jeu que les joueurs peuvent reconnaître consistent vendre des biens et des cosmétiques pour améliorer l'expérience de jeu au niveau esthétique, devenir l'intermédiaire dans les activités commerciales entre les joueurs et vendre les exclusivités autour de grands événements e-sportifs. Enfin, à travers le mémoire, nous pouvons considérer que la qualité de la communauté est aussi importante que son ampleur.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages universitaires

BERRY, Vincent, *L'expérience virtuelle. Jouer, vivre, apprendre dans un jeu vidéo*, Rennes, Presse Universitaire de Rennes, 2009.

CAILLOIS Roger, *Les jeux et les hommes*, Paris, Librairie Gallimard, 1958.

CRAIPEAU, Sylvie, *La société en jeu(x) : Le laboratoire social des jeux en ligne*, Paris, Presse Universitaire de France, 2011.

DOR, Simon, *Repenser l'histoire de la jouabilité. L'émergence du jeu de stratégie en temps réel*, Montréal, Université de Montréal, 2015.

FOUCAULT, Michel, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Editions Gallimard, 1975.

FOUILLET, Aurélien, *L'empire ludique. Comment le monde devient (enfin) un jeu*, Paris, Editions Francois Bourin, Penser Le Monde/Societe, 2014.

GENET, Jean-Philippe, *La vérité : Vérité et crédibilité : Construire la vérité dans le système de communication de l'Occident (XIIIè - XVIIè siècle)*, Paris-Rome, Edition de la Sorbonne, Ecole française de Rome, coll. Histoire ancienne et médiévale, 2015.

GENVO, Sébastien, *Le jeu à son ère numérique. Comprendre et analyser les jeux vidéo*, Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Communication et civilisation, 2009.

HENRIOT, Jacques, *Le jeu*, Presses Universitaires de France, 1983.

MURATET, Mathieu, *Conception, réalisation et évaluation d'un jeu sérieux de stratégie temps réel pour l'apprentissage des fondamentaux de la programmation*, Toulouse, Informatique [cs]. Université Paul Sabatier -Toulouse III, 2010.

XIONG, Shuo et IIDA, Hiroyuki, *Attractiveness of Real Time Strategy Games*, Shanghai, The 2014 2nd International Conference on Systems and Informatics (ICSAI 2014), 2014.

Articles scientifiques

POZZOLI-MONTENAY, « Le jeu vidéo, en pleine mutation », *TANK*, n°1, 2012, p. 78.

Sources documentaires

A propos de l'OpenAI, *openai.com*, [disponible en ligne : <https://openai.com/about>], consulté le 14/09/2018.

BLAKE, Vikki, « Valve issues 95,000 bans in just seven days Buh-bye, cheaters! », *EuroGamer.net*, [disponible en ligne <https://www.eurogamer.net/articles/2018-07-22-valve-issues-95-000-bans-in-just-seven-days>], publié le 22/07/2018, consulté le 04/08/2018.

Blizzard, « Contrat De Licence D'utilisateur Final De Blizzard », *Blizzard.com*, [disponible en ligne <https://www.blizzard.com/fr-fr/legal/08b946df-660a-40e4-a072-1fbde65173b1/contrat-de-licence-d-utilisateur-final-de-blizzard>], mis à jour le 25/08/2017, consulté le 29/08/2018

Dota Team, « Matchmaking », *dota2.com*, [disponible en ligne : <http://fr.dota2.com/2013/12/5553/>], publié le 08/12/2013, consulté le 15/09/2018.

Dota Team, « Rapports sur la communication », *dota2.com*, [disponible en ligne : <http://fr.dota2.com/2013/05/rapports-sur-la-communication/>], publié le 29/05/2013, consulté le 15/09/2018.

DotE-sportStaff, « The Evolution of e-sport », *Dot e-sport*, [disponible en ligne : <https://dote-sport.com/league-of-legends/news/the-evolution-of-e-sport-s-7693>], publié le 22/07/2015, consulté le 21/09/2018.

E-sports earnings, « Highest overall earnings », *E-sport earnings*, [disponible en ligne : <https://www.e-sportsearnings.com/players>], consulté le 21/09/2018.

E-sports earnings, « Top games awarding prize money », *E-sport earnings*, [disponible en ligne : <https://www.e-sportsearnings.com/games>], consulté le 21/09/2018.

France Esports, « Barometre France Esports », [disponible en ligne : https://twitter.com/Fra_esports/status/1044979638416625664], publié le 26/09/2018, consulté le 27/09/2018

HUGO, « First e-sport tournament », *Bequipe*, [disponible en ligne : <https://bequipe.com/first-e-sport-tournament/>], publié le 23/05/2018, consulté le 19/09/2018.

KDC, « The Ward », *www.youtube.com*, [disponible en ligne : <https://www.youtube.com/watch?v=yoS1wMWUkoY>], publié le 25/07/2018, consulté le 23/09/2018.

Laurent Bachler, « Qu'est-ce qu'une punition juste ? », *www.cairn.info*, [disponible en ligne : <https://www.cairn.info/revue-spirale-2012-2-page-123.htm#s1n3>], consulté le 20/09/2018.

LYTE, « Valeurs de conception : les sanctions », *LeagueofLegends.com*, [disponible en ligne <https://euw.leagueoflegends.com/fr/news/game-updates/player-behavior/valeurs-de-conception-les-sanctions>], publié en 2015, consulté le 29/07/2018.

LYTE, « Reports: How do they work? », *euw.leagueoflegends.com*, [disponible en ligne : <https://euw.leagueoflegends.com/en/news/game-updates/player-behavior/reports-how-do-they-work>], publié en 2015, consulté le 20/09/2018.

LYTE, « Valeurs de conception : les sanctions », *euw.leagueoflegends.com*, [disponible en ligne : <https://euw.leagueoflegends.com/fr/news/game-updates/player-behavior/valeurs-de-conception-les-sanctions>], publié en 2014, consulté le 18/09/2018.

MILEY, Jessica, « 11 Times AI Beat Humans at Games, Art, Law and Everything in Between », *Interesting Engineering*, [disponible en ligne : <https://interestingengineering.com/11-times-ai-beat-humans-at-games-art-law-and-everything-in-between>], publié le 12/03/2018, consulté le 13/09/2018.

Millenium, « Histoire de l'e-sport », *Millenium*, [disponible en ligne : <https://www.millenium.org/news/115435.html>], publié le 20/04/2013, consulté le 19/09/2018.

NoobFromUA, « GABE NEWELL - WELCOME THE INTERNATIONAL 2018 DOTA 2 », *www.youtube.com*, [disponible en ligne :

<https://www.youtube.com/watch?v=X4xYOmUwad0>], publié le 20/08/2018, consulté le 28/09/2018.

PICARD, Martin, « Les enjeux esthétiques du jeu vidéo : entre art, stylistique et interactivité », *Open Edition Journals*, [disponible en ligne : <https://journals.openedition.org/sdj/712#tocto1n4>], publié en 2016, consulté le 14/09/2018.

Pierre Mercklé, « III. La sociabilité, l'amitié et le capital social », *www.cairn.info*, [disponible en ligne : https://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=DEC_MERCK_2016_01_0037], consulté le 25/09/2018.

Prizetrack, « The top teams in the world compete to claim the ultimate prize--the Aegis of Champions », *Prizetrack*, [disponible en ligne : <http://dota2.prizetrac.kr/international2018>], consulté le 22/09/2018.

Robert Purchase, «Gabe Newell refuses to say the number 3 in surprisingly funny *Dota 2* voice recording », *eurogamer.net*, [disponible en ligne : <https://www.eurogamer.net/articles/2018-08-22-gabe-newell-dota-2-voice-over>], publié le 22/08/2018, consulté le 23/09/2018.

SOPER, Taylor, « The International in Vancouver? Valve may move huge '*Dota 2*' e-sports event from Seattle to Canada », *Geek Wire*, [disponible en ligne : <https://www.geekwire.com/2017/international-vancouver-valve-may-move-huge-dota-2-e-sport-s-event-seattle-canada/>], publié le 28/12/2017, consulté le 23/09/2018.

Statista, « Most played PC games on gaming platform Raptr in November 2015, by share of playing time », *Statista.com*, [disponible en ligne : <https://www.statista.com/statistics/251222/most-played-pc-games/>], publié en novembre 2015, consulté le 29/06/2018.

S.E.L.L, Les rapports "L'essentiel de jeu vidéo", *sell.fr*, [disponible en ligne : <http://www.sell.fr/lindustrie>], consulté le 06/11/2018.

Troubleleaving, « Please don't tell people to kill themselves. It's not a joke. RIP ... », *Reddit.com*, Subreddit DotA2, [disponible en ligne :

https://www.reddit.com/r/DotA2/comments/56xrnx/please_dont_tell_people_to_kill_themselves_its/], publié le 11/0/2016, consulté le 12/06/2018.

u/user61, « Proof Low Priority is Broken », *www.reddit.com*, [disponible en ligne : https://www.reddit.com/r/DotA2/comments/5427dk/proof_low_priority_is_broken/], publié en 2016, consulté le 20/09/2018.

Ultimate history video games, « Space Invaders », *Ultimate history video games*, [disponible en ligne : <https://ultimatehistoryvideogames.jimdo.com/space-invaders/>], consulté le 19/09/2018.

World Cyber Games, « About the World Cyber Games of the Past », *World Cyber Games*, [disponible en ligne : <http://worldcybergames.com/>], consulté le 22/09/2018.

ANNEXES

SOMMAIRE DES ANNEXES

A. ANNEXE 1 : CAPTURES D'ECRAN

1. Image du *Chat Wheel*
2. Messages du système
3. Conversation entre deux joueurs au cours d'une partie
4. Photo de Gabe Newell à la cérémonie d'ouverture de The International

B. ANNEXE 2 : QUESTIONS DU SONDAGE

C. ANNEXE 3 : RESULTATS DU SONDAGE

D. ANNEXE 4 : ENTRETIEN AVEC UN JOUEUR DE *DOTA 2* VIA *STEAM*

A. ANNEXE 1 : CAPTURES D'ECRAN

1. Image du Chat Wheel



Capture d'écran du *Chat Wheel* dans le jeu *Dota 2*, faite le 29/09/2018.

2. Messages du système



Message du *Console* « Merci de nous aider à améliorer la communauté *Dota 2* » apparu après l'envoi d'une recommandation. Image capturée après une partie de jeu faite le 20/09/2018.



Annnonce de la réception d'une recommandation : « Cobalt vous a recommandé ». Image capturée après une partie de jeu faite le 20/09/2018.



Message s'affichant au début de chaque partie de jeu, informant aux joueurs du système de signalement, de recommandation et de punition. Image capturée au début d'une partie de jeu faite le 20/09/2018.

3. Une conversation entre deux joueurs au cours d'une partie



Capture d'une conversation entre deux joueurs au cours d'une partie faite le 19/09/2018.

4. Gabe Newell à la cérémonie d'ouverture de The International



Image de Gabe Newell à la cérémonie d'ouverture de The International 8. Capture d'écran d'une vidéo publiée sur Youtube le 20/08/2018, consultée le 20/09/2018.

Lien de la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=X4xYOmUwad0>

B. ANNEXE 2 : QUESTIONS DU SONDAGE

Ce sondage a été réalisé auprès de 69 joueurs sur le mois de Juillet 2018.

Lien du sondage :

https://docs.google.com/forms/d/1R7MRJ-mIGzQ_4U1u6VRGp9LfBizBSdxkCcMwXNYODik/edit?usp=sharing

Questionnaire sur les comportements du joueur de Dota 2

Bonjour ! Actuellement étudiante en Master 2 Médias et Numérique du Celsa, je suis en train de faire le mémoire de fin d'étude sur le système de punition du jeu Dota 2. Je voudrais faire ce petit sondage pour enrichir mes recherches et j'espère que vous pourrez m'aider. Je vous remercie par avance de votre contribution. GLHF !

*Obligatoire

Vous avez joué à Dota 2 pour combien de temps au total ? *

Le nombre "d'heures en tout" indiqué dans votre profil Steam, par exemple : "5681 heures"

Votre réponse

Quel est votre rythme de jouer ? *

- Quotidiennement
- 2 à 4 fois/semaine
- Moins fréquent
- Autre :

Quel est votre médaille actuelle ? *

- Immortal avec classement
- Immortal

- Divine
- Ancient
- Legend
- Archon
- Crusader
- Guardian
- Herald
- Je ne joue pas au matchmaking classé

Quel est votre rôle préféré ? *

Votre réponse: _____

Quels sont vos trois héros de préférence ? *

Votre réponse: _____

Globalement, comment est votre attitude quand vous jouez à Dota 2 ? *

- Pour le fun
- Relaxant
- Sérieux

Stressé

Autre : _____

Vous jouez souvent en groupe ou en solo ? *

En groupe

En solo

Les deux

Si vous signalez quelqu'un pour son comportement, c'est pour quelle raison principalement ? *

Abus de communication

Abus de capacité

Morts intentionnelles

Avez-vous été puni(e) à cause des signalements par les autres joueurs ? *

Oui

Jamais

Utilisez-vous souvent le chat all ? Si oui pour quelle intention ? *

Chat à tous via la touche raccourcie "Shift + Enter"

Votre réponse

Lequel choisissez-vous parmi ces deux cas suivants ? *

- Je gagne une partie, même si les personnes avec lesquelles j'ai joué sont très désagréables
- Je perds une partie mais j'ai joué avec des joueurs sympas

Vous aimez jouer avec qui ? *

- Une équipe ayant de talent mais se comporte mal (trashtalk, blame, abus des pings etc.)
- Les joueurs qui jouent mal mais sympas envers les autres

Vous avez 3 signalements par semaine, comment est-ce que vous les utilisez ? *

- Je les utilise tous chaque semaine
- Je ne les utilise pas souvent
- Je ne les utilise jamais
- Je ne sais pas
- Autre : _____

Abonnez-vous à Dota Plus ou achetez-vous des cosmétiques de Dota 2 (Battle Pass, équipements de héros, coursier, etc.) ? Si oui, comment évaluez-vous votre investissement financier ? *

- Non
- Oui. Très peu
- Oui. Dans ma mesure
- Oui. C'est une fortune
- Autre : _____

Comment évaluez-vous la pertinence du système de punition de Dota 2 ?

Votre réponse _____

Quel est votre âge (facultatif)

Votre réponse _____

Quel est votre métier (facultatif)

Votre réponse _____

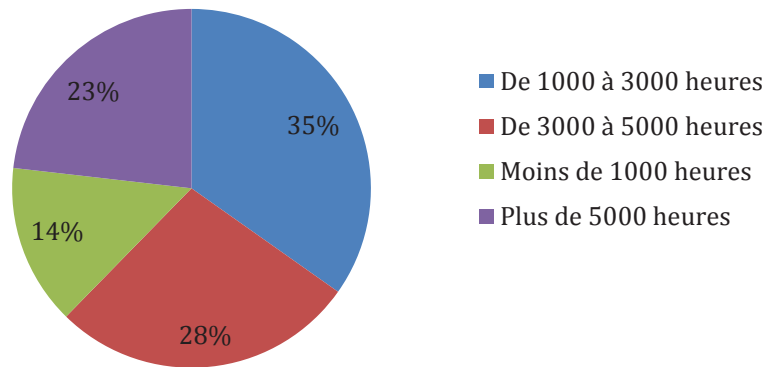
Quelle est votre situation familiale (facultatif)

C. ANNEXE 3 : RESULTATS DU SONDAJE

Lien des résultats :

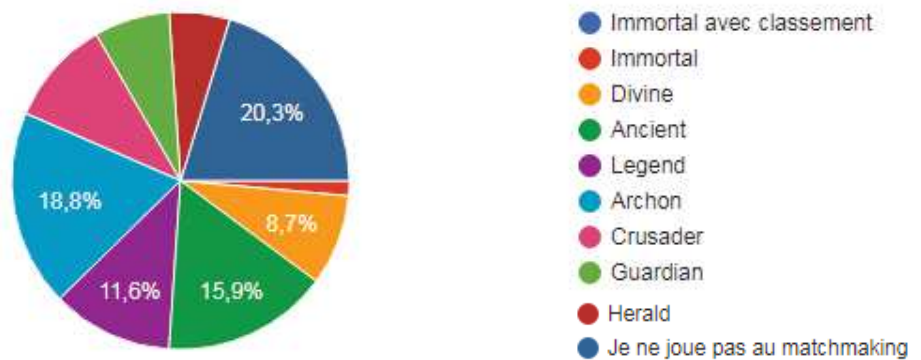
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IUtyf5dn8ORxKkeFGhSzKG0M2mg0B1_Eoc9nAELY4Q0/edit?usp=sharing

Vous avez joué à Dota 2 pour combien de temps au total ?



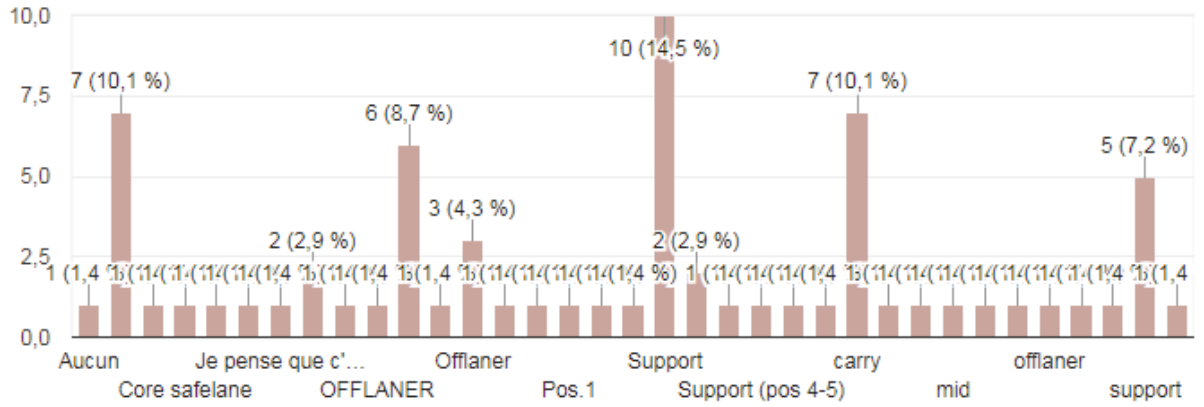
Quel est votre médaille actuelle ?

69 réponses :



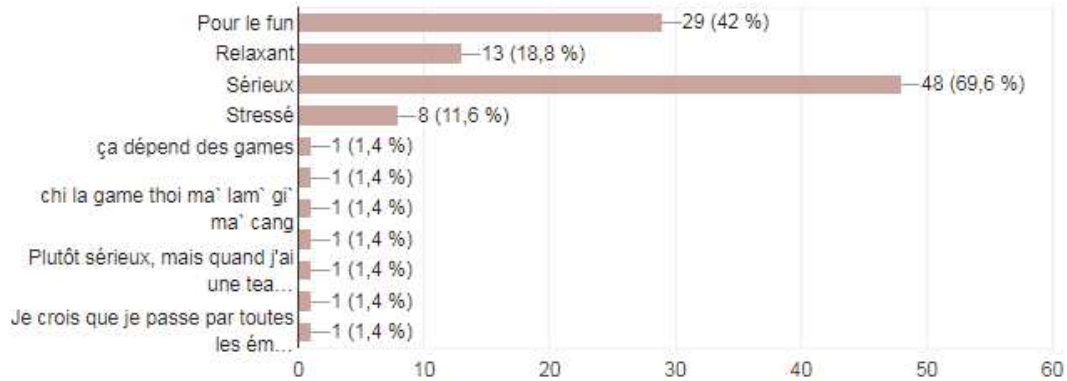
Quel est votre rôle préféré ?

69 réponses



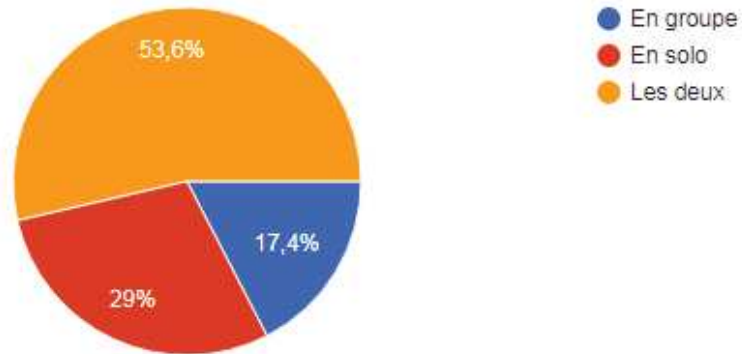
Globalement, comment est votre attitude quand vous jouez à Dota 2 ?

69 réponses



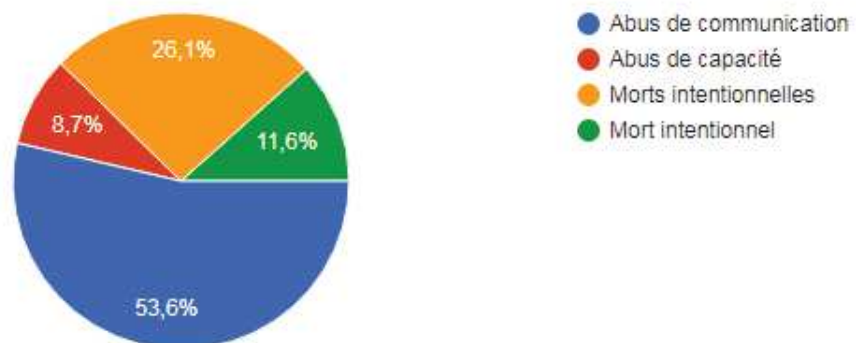
Vous jouez souvent en groupe ou en solo ?

69 réponses



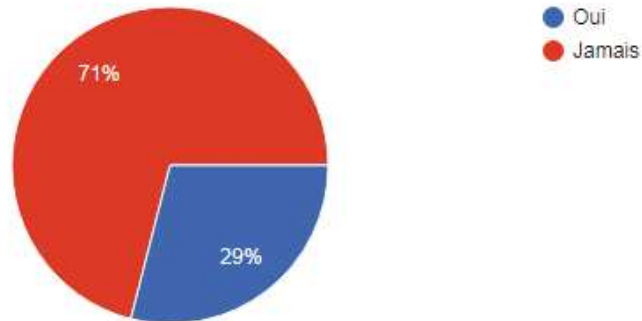
Si vous signalez quelqu'un pour son comportement, c'est pour quelle raison principalement ?

69 réponses



Avez-vous été puni(e) à cause des signalements par les autres joueurs ?

69 réponses



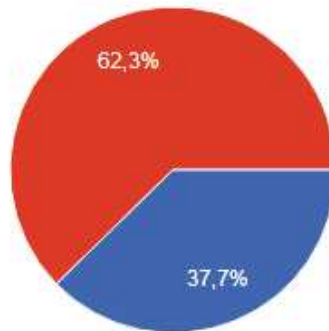
Lequel choisissez-vous parmi ces deux cas suivants ?

69 réponses



Vous aimez jouer avec qui ?

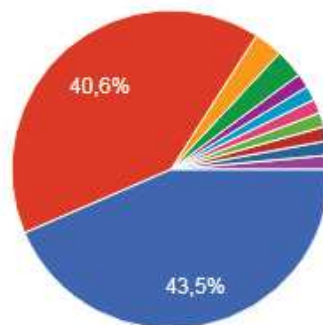
69 réponses



- Une équipe ayant de talent mais se comporte mal (trashtalk, blame, abus des pings etc.)
- Les joueurs qui jouent mal mais sympas envers les autres

Vous avez 3 signalements par semaine, comment est-ce que vous les utilisez ?

69 réponses

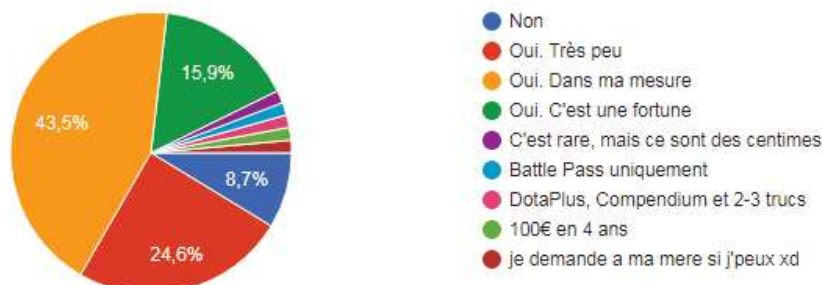


- Je les utilise tous chaque semaine
- Je ne les utilise pas souvent
- Je ne les utilise jamais
- Je ne sais pas
- En fonction du nombre de partie qu...
- À chaque trash talk
- J'utilise quand il le faut.
- Cela dépend vraiment des joueurs...

▲ 1/2 ▼

Abonnez-vous à Dota Plus ou achetez-vous des cosmétiques de Dota 2 (Battle Pass, équipements de héros, coursier, etc.) ? Si oui, comment évaluez-vous votre investissement financier ?

69 réponses



Question : Utilisez-vous souvent le chat all ? Si oui pour quelle intention ?

Réponses :

- non (5)
- Non (2)
- Demander la pause
- Oui, pour provoquer les adversaires
- Lorsqu'il il y un move drôle
- le fun pour dire a un enemie que je vais le kill
- discuté avec les autres
- Oui, pour question mark, trashtalk ou feliciter
- Rarement
- Taunter l'adversaire, répondre par des emotes aux provocations adverses
- Oui. Pour montrer à quel point je suis fier d'avoir survécu à un gank grâce à un incroyable juke ou au misplay des adversaires.
- rarement, pour dire "ggwp" ou pour taunt
- Oui, pour discuter, et parfois trashtalk
- Pour taunt après m'être fait taunt
- insulter ou donner des ordres
- Rarement, seulement pr parler de certains move qui vient de se faire ou dire GG à un mec qui m'a outplay
- NO
- Parler avec tout le monde
- pourggwp en fin de game
- Non rarement j'utilise le vocal
- demander un repport ou GGWP
- Pour faire une blague
- Raconter des blagues :D
- Pour le fun ou féliciter les adversaires ;)
- ?
- pour annoncer le gg ou pour répondre aux ennemis
- Communication
- Souhaiter une bonne chance, demander les raisons d'une pause

Gg
Demander des regroupements, wards / Organiser des stratégies
Shotcalling
Pour lâcher le petit "ggez" car quand même on est sur doto
Soit pour taunt un peu les mecs en face soit pour dire ggwp.
faire tilt le + souvent
normalinnormalin
Explication de pause, réponse aux flames, NormalinNormalin
Pour parler avec les autres, notamment lors de longues pauses
"ggwp" en fin de game ou troll de l'adversaire (plutôt rare)
ggwp
jamais
Me plaindre du comportement d'un autre joueur (qu'il soit de mon équipe ou pas)
"Glhf" "GG WP" "?" ":horse:"
infos sur la game ou petites blagues pour détendre l'atmosphère
Pour rigoler/troller avec/les mecs en face
Discussion avec tous
Rigoler
Normalinnormalin
Je n'utilise jamais le All chat
Troll ou blaguer
Je devrais parfois.
flame
le GG, le troll mais sympa
Pour inciter l'équipe adverse à finir la partie quand il y a pas moyens de gagner avec mon équipe
Principalement pour feliciter un ennemi
taunt, pour essayer de faire perdre ses moyens aux adversaires
Troll / taunt
Oui. Jamais pour taunt, enfin jamais pour taunt le premier. J'essaie d'être respectueux mais quand quelqu'un ne l'est pas, c'est amusant de le faire tilt.
Pour discuter avec la team en face
Insulter les russes
une intention pour souhaiter bonne chance et surtout HAVE FUN !
oui pour provoquer les ennemis
Signaler la pause + raison
callgg
pourprovoquer

Questions : Comment évaluez-vous la pertinence du système de punition de *Dota 2* ?

Réponses :

Trop peu punitif (2)
Pas assez punitif (2)
nul (2)
Pas efficace, car les punitions ne sont pas mises en place de façon immédiate
Je ne vois pas l'efficacite de ce systeme
Horrible
8/10
plutôt bien
Très bonne

Absent. Pas assez restrictif (pas besoin d'envoyer en lowprio mais 1 journée sans match classé, ou plus)

Pas très pertinent, trop de flame/rage etc

Assez pertinent

Très approximatif. Par exemple, j'ai lancé une partie il y a quelques jours. Tout se passait bien. Jusqu'à ce que mon appli crash. Le temps de la rouvrir et tout, 4 min de la game était passé. Puis je joue 5 minutes: problème de connexion, je passe 2 minutes out. Je me retrouve avec 5 games de lowprio. Les ban de 24h sont aussi trop automatiques à mon goût. Mais mieux vaut ça que rien. Ils ont déjà un système pas souvent juste mais suffisamment pour débarrasser les gens bien de la mauvaise graine.

moyen

Pas assez bon. Ne donner que 3 reports par semaine n'est pas assez punitif. Sachant que ce sont des bots qui évaluent ces reports, on est loin du tribunal de league of legends dans les premières saisons, où des joueurs agguérés pouvaient juger les comportements déviants

excellente

Je ne peux pas trop me prononcer vu que je ne joue pas du tout en ranked.

MAUVAIS

Bien calibré

très bon

Elle peut être amélioré

plutot correcte

Beaucoup trop faible

Trop soft pour l'instant. Besoin de ban définitif des matches classés si nécessaire.

Il me semble assez peu pertinent (en lowprio les games sont bien pires, ça n'engage pas vraiment à s'améliorer dans les autres games je trouve)

Ca serait bien de pouvoir commend/ban à chaque game sans pouvoir donner + de 1 ban commend par joueur pour éviter les spams.

Trèsmoyenne

Pas optimale, ne devrait pas être limité à 3, force à ne l'utiliser que sur des comportements extrêmement toxiques, et à laisser d'autres comportements néfastes impunis

Mauvais

Trop peu strict

Je ne joue que rarement avec des joueurs punis

On se demande souvent comment on peut tomber avec des extraterrestres pareil. Mais la plupart du temps après report ils finissent sanctionnés donc le système marche. Et surtout les cancers jouent entre cancer donc ça roule pour moi.

Très bon.

bofbof

idiot system

Mauvais, mais on est pas exactement sûr de comment il fonctionne

Ajusté. Il permet d'envoyer des joueurs difficiles dans un mode de jeu punitif. De plus, leur volonté d'en sortir les rend souvent coopératifs (sur les quelques en games en lowprio passées)

pas assez hard, la plupart s'en fichent

nsp

inutile, 3 reports sont trop peu pour qui joue souvent. De plus pas assez de diversité dans les types de reports (problème fréquent de ne pas savoir où placer le report)

Moyenne, étant donné qu'on peut refaire des comptes à l'infini.

Correct

Pas assez proportionnée.

Revoir le système de Points au MMR, (perte à cause d'une mauvaise team quand tu fais un bon gameplay c'est insultant)

Bonne

Performant

Il y a des choses que le système n'arrive pas à détecter (feed du coursier etc...) mais ça limite un minimum le troll en game

Bof mais il n'y a pas de solution ultime selon moi

Perfécible

mauvais au vu du nombre de Russes/Turcs cancers qui restent

Inutile

Complètement pétée, tu peux feed 2 gamesa la suite et finir en 0/50 sur les deux, tout vas bien, mais par contre, ragequit 2 fois la même semaine et c'est lowprio direct

Il me semble approprié même si il peut probablement conduire à des abus

Mouais

C'est de la merde. A la limite, ils devraient changer drastiquement et faire comme Ubi dans R6S, des que un mot interdit est utilisé = ban

Assez juste, mais c'est au cas par cas. Tu peux te faire ban sans être toxic. Tu peux aller en LP parce que t'as pas une bonne connexion.

Plutôt correct

Punissez plus les russes SVP <3

Un peu léger

je le trouve bien même si 1 mois après on reçoit une page comme quoi le signalement a bien été vu et mis.

Plutôt basique

Bien mais pas assez réactif

bof

D. ANNEXE 4 : ENTRETIEN AVEC UN JOUEUR DE *DOTA 2* VIA STEAM

Cette conversation a été réalisée via la plateforme Steam. La personne questionnée est l'auteur d'un post publié sur le forum *Dota 2* de Steam titré « Reports mechanics and behaviorsingame... ».

iktómisakála: bonjour

iktómisakála: Je n'arrive pas à savoir où comment quand... mais j'approuve tellement le pseudo et l'avatar

KhanhHuyen: j'ai vu ta post sur le forum *Dota 2* et ton point de vue m'a intéressé, juste pour ça que je t'ajoute ☺

iktómisakála: sur le forum *Dota 2* ?

KhanhHuyen: oui c'est celle-ci

KhanhHuyen: <http://steamcommunity.com/app/570/discussions/0/412448792348733938/>

iktómisakála: haaa sur steam

iktómisakála: ça date ce truc

iktómisakála: je m'en souvenais même plus

KhanhHuyen: oui :))

KhanhHuyen: j'ai tombé sur ça en cherchant les infos pour mon mémoire Master 2

iktómisakála: ha ^^

KhanhHuyen: je travaille sur le système de punition de *Dota 2*

iktómisakála: haaaaaa

iktómisakála: grand sujet

iktómisakála: (et grand échec selon moi)

iktómisakála: disons plutôt l'impasse capitaliste

iktómisakála: je suis ni sociologue ni philo ni psycho, mais j'observe des aberrations grandissantes dans le modèle capitaliste du jeu vidéo depuis... 25 ans

iktómisakála: les 2 pinacles actuels étant pour moi blizzard et valve (surtout valve et steam)

KhanhHuyen: je ne comprends pas trop... je viens d'étudier les jeux vidéo et je trouve que cette industrie se développe de plus en plus ^^

iktómisakála: elle se développe à mort oui, mais pas d'une manière saine pour les gens qui sont la ressource principale de ce développement

iktómisakála: et un exemple comme le système de punition de *Dota 2* pour moi non seulement ne règle pas vraiment les problèmes de comportement ingame, mais participe à leur maintien même de mon point de vue.

iktómisakála: frustration, injustice, joueurs qui utilisent les tickets de reports (qui ne sont pas contrôlés) se trouvent être juges et partis, c'est le contraire de la justice.

iktómisakála: mais comme Valve est une entreprise et qu'elle n'a aucun intérêt à tenir ses clients éloignés de son jeu, elle a développé un outil qui a été pensé pour ne réellement punir que ce qui risque de nuire durablement à ses bénéficiaires, et pas du tout ce qui nuit au confort de ses utilisateurs, qu'ils aient payé ou non.

iktómisakála: même si c'est une réussite d'un point de vue rationnel, utilitariste et industriel, c'est ce que j'appelle une abération.

iktómisakála: (et socialement malsain)

iktómisakála: tu étudies en quoi ?

KhanhHuyen: j'étudie en médias et numérique, et pas vraiment concerne la technologie, nous approchons les objets sur les côtés sociaux et philosophiques aussi

KhanhHuyen: les objets numériques

iktómisakála: intéressant :)

KhanhHuyen: comme les jeux vidéo

iktómisakála: c'est un master en sociologie du jeu.

iktómisakála: ?

KhanhHuyen: c'est en communication et information

iktómisakála: ha ok

KhanhHuyen: et toi tu fais quoi ?

iktómisakála: oula, moi je bosse dans un lycée, je fournis le matériel nécessaire aux profs et aux élèves pour qu'ils puissent travailler et apprendre des métiers

iktómisakála: (j'ai quitté l'école il y a un certain temps)

KhanhHuyen: c'est intéressant, au départ je pensais que tu faisais la philosophie

iktómisakála: mais je joue aux jeux vidéos de manière assez constante depuis 1990-91, et garde un œil critique sur ses évolutions au fil des années... j'ai connu Steam avant que ce ne soit un magasin en ligne (je suis dessus depuis la bêta, premier jour, il y a 14 ans environ)

iktómisakála: pas du tout, et je n'ai même jamais étudié la philo, mais je m'y intéresse, en plus encore la sociologie.

KhanhHuyen: tu dois être beaucoup plus âgé que moi ^^

iktómisakála: c'est probable, même si l'âge ne signifie souvent pas grand-chose...

KhanhHuyen: depuis combien de temps tu joues à Dota 2 ?

KhanhHuyen: *tu

iktómisakála: depuis la 2ème session de distribution de clés bêta

iktómisakála: (j'avais raté la première)à

iktómisakála: il y en a eu 3 ou 4

iktómisakála: disons un peu avant la moitié de la bêta

iktómisakála: avant ça je jouais à Heroes of Newerth, un clone, avec un système de traitement des mauvais comportement autogéré et moins infantilisant.

iktómisakála: (et plus efficace)

KhanhHuyen: plus efficace selon toi alors c'est que la communauté de HoN est meilleure ?

iktómisakála: ha non, c'est exactement la même

iktómisakála: je n'aime pas les généralités, mais dans les moba, il y a une constante dans la stupidité de masse des joueurs...

iktómisakála: non c'est juste que sur HoN c'était (je ne sais pas s'il est toujours en place) un système de vote pour kicker un joueur toxique. Du coup les gens se tiennent plus à carreau et ça rend les utilisateurs de ce jeu plus responsables que sur *Dota 2* où il faut se référer à une instance supérieure invisible (qui s'avère être un bot sans capacité d'analyse ni de jugement)

iktómisakála: comme ça se fait depuis longtemps, sur les FPS par exemple : votekick, et hop le mauvais comportement est puni instantanément

iktómisakála: mais *Dota 2* étant sur un modèle F2P, il ne faut pas punir ce qui n'empêche pas les autres joueurs de rester sur le jeu...

iktómisakála: Un autre point d'ailleurs : *Dota 2* étant gratuit, beaucoup plus de monde vient et s'y comporte mal (sans enjeux) que sur HoN (payant) où il y a déjà moins de chances qu'une personne ayant payé le jeu viendra juste emmerder le monde et prendre le risque de ne jamais pouvoir vraiment jouer à cause des kicks.

iktómisakála: j'avais évoqué ce système de votekick sur un autre sujet du forum d'ailleurs... les commentaires abrutis me disaient sans savoir que si ça devait être mis en place sur *Dota 2*, j'allais "encore plus venir pleurer d'avoir été kické abusivement". Sauf que j'ai justement testé ce modèle durant des années... et même si tu peux tomber sur des joueurs ensembles et ligués contre toi pour te faire expulser, ça reste bien plus rare que les punitions injustes sur *Dota 2*.

iktómisakála: idéalement pour moi : un arbitre humain neutre. J'ai joué ce rôle il y a longtemps comme admin de serveur sur Counter Strike...

iktómisakála: je jouais avec les autres, mais dès qu'un inconnu ce pointait et semblait agir de manière agressive, insultes ou triche, je tentais de discuter avec lui d'abord, le raisonner (ça marche parfois), sinon kick... Parfois la personne se reconnectait et recommençait (du coup

làban), ou bien se tenait enfin à carreau pour pas être à nouveau expulsée. (ça marche aussi parfois)

iktómisakála: d'ailleurs je parle d'inconnus mais parfois ce sont les potes qui ont un coup de sang et n'agissent pas comme il faut.

KhanhHuyen: tu penses que ça fonctionnerais avec *Dota 2* ?

iktómisakála: je pense qu'il n'y a pas de différence de nature entre les jeux vidéos par équipe

iktómisakála: donc oui

iktómisakála: ça fonctionne très bien pour le foot, le rugby ou n'importe quel autre sport... le jeu vidéo se revendique d'être un "e-sport". Il y a des arbitres lors des compétitions. Donc ce sont exactement les même enjeux de comportements.

iktómisakála: le système de votekick fonctionne très bien sur counterstrike

iktómisakála: ça fonctionnait bien sur HoN

iktómisakála: aucune raison que ça ne fonctionne pas sur *Dota 2*; sauf que *Dota 2* c'est un jeu au modèle économique basé sur le nombre d'utilisateurs : plus il y a de gens qui y jouent plus il y a de chances qu'il s'y investissent et plus il y a de chances qu'il veuillent se démarquer des autres en achetant des skins.

iktómisakála: après, outre le laxisme de valve là dessus, je pense aussi que c'est un problème de système, le même que pour le traitement des vidéos sur youtube : ça devient une machinerie tellement gigantesque qu'elle dépasse la capacité de contrôle et de gestion des responsables (qui se déresponsabilisent eux-même d'ailleurs, ce qui est un autre problème selon moi).

iktómisakála: du coup, encore une raison de donner les outils de gestion de la bonne tenue des parties aux participants eux-même, puisqu'il n'y a pas d'arbitre.

iktómisakála: sur *Dota 2*, il n'y a ni les outils ni arbitre. Juste des envois de tickets après la partie qui s'est mal passée, et qui seront traités seulement s'il y a assez de monde pour s'en soucier encore une fois la partie finie...

iktómisakála: guérir (avec de la chance) sans prévenir.

iktómisakála: c'est un échec dès la conception, mais qui s'inscrit dans une logique où le joueur n'est pas un sujet, juste un objet de rentabilité.

iktómisakála: quand c'est gratuit, c'est toi le produit...

iktómisakála: bref

KhanhHuyen: merci beaucoup ☺ je suis contente de te connaître ☺

iktómisakála: je suis content aussi, et de rien

LEXIQUE

Avatar : le personnage virtuel dans un jeu vidéo contrôlé par le joueur.

Bannir / bannissement : interdire / interdiction à une personne de jouer à l'intégralité du jeu ou une partie du jeu. Cette personne peut toutefois accéder à son compte.

Bannissement de communication : une punition consiste à interdire au joueur de communiquer dans le jeu.

Caster : la personne qui commente en direct une partie de jeu professionnel, peut être considérée comme un commentateur sportif.

Muter / Mute : arrêter de recevoir les messages envoyés par un joueur.

Signaler / Signalement : dénoncer à l'éditeur un mauvais comportement d'un joueur.

Skill : une compétence spécifique réservée à chaque héros ; grâce à ces compétences, le héros peut performer les pouvoirs magiques.

Recommander / Recommandation : apprécier un joueur, le signaler à la bienveillance des autres joueurs.

Tchat : un endroit sur l'écran où s'affichent la discussion entre deux ou plusieurs joueurs.