



HAL
open science

Comptez les tous ! Chaque joueur reconnaîtra les siens. Les mesures d'audience de joueurs en ligne : des formats aux débats.

Bruno Vétel

► **To cite this version:**

Bruno Vétel. Comptez les tous ! Chaque joueur reconnaîtra les siens. Les mesures d'audience de joueurs en ligne : des formats aux débats.. XIXe congrès de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication (SFSIC), Jun 2014, Toulon, France. <halshs-01117899v1>

HAL Id: halshs-01117899

<https://shs.hal.science/halshs-01117899v1>

Submitted on 21 Feb 2015 (v1), last revised 3 Jul 2015 (v2)

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.



Distributed under a Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 - Attribution - Non-commercial use - No Derivative Works - International License

Comptez les tous ! Chaque joueur reconnaîtra les siens. Les mesures d'audience de joueurs en ligne : des formats aux débats

Ce texte mis en page par l'auteur est le manuscrit préparatoire de l'article publié dans les actes du congrès 2014 de la Société Française des Sciences de l'Information et de la Communication :

Vétel, B. (2015), « Comptez les tous ! Chaque joueur reconnaîtra les siens. Les mesures d'audience de joueurs en ligne : des formats aux débats », Actes du XIX^e congrès de la SFSIC 2014, Axe Médias, Paris, L'harmattan.

Bruno VÉTEL, Doctorant en sociologie économique

Institut Interdisciplinaire de l'Innovation (i3), Télécom-ParisTech, département Sciences Économiques et Sociales (SES)

bruno.vetel@telecom-paristech.org

Résumé

Le domaine des mesures d'audience est l'objet d'un nombre croissant de recherches, il sera ici question des techniques de « dénombrement des siens » des joueurs en ligne. L'entreprise créatrice d'un jeu en ligne annonce régulièrement la croissance du nombre de joueurs en sur-estimant les effectifs. Certains joueurs les critiquent et avancent des mesures d'audience alternatives qui véhiculent d'autres représentations, circonscrivent d'autres collectifs. Cependant, elles ont la faiblesse de reposer sur des sources incertaines. C'est de ces mesures alternatives et imparfaites, dont il est ici question.

Mots clés : audience, mesure, quantification, jeu vidéo

Title: Count them all ! Surely each player discerns which are his. The public measurement of online videogame players: formats and debates.

Abstract

An increasing number of researches are carried out on public measurements, this paper deals with self-quantification of online players communities. The online game company frequently publishes an overestimated increase of players' numbers. Some players criticize those measurements and promote alternative accounts stimulating other collective representations. Nevertheless, the reliability of their sources is highly uncertain. This paper discusses those alternatives and unreliable public measurements.

Keywords: audience, measurement, quantification, video game

Comptez les tous ! Chaque joueur reconnaîtra les siens. Les mesures d'audience de joueurs en ligne : des formats aux débats

La croyance dans des mesures d'audience et leur partage sur internet font l'objet d'un nombre croissant de recherches, qui ne couvrent pourtant pas encore l'ensemble des cas les plus courants. Cet article est l'occasion de regarder du côté des joueurs en ligne et des techniques de comptage réflexif qu'ils font de leurs propres communautés.

Dofus est un jeu de rôle en ligne massivement multijoueur (MMORPG), depuis sa création en 2004, il fait l'objet d'un engouement de la part des joueurs qui ne semble toujours pas s'être démenti. Ankama, l'entreprise roubaisienne créatrice du jeu, en veut pour preuve ses annonces régulières sur la progression constante de la fréquentation : selon celles-ci, le jeu regroupait par exemple « 50 millions de joueurs » en 2012¹. Des chiffres comme celui-ci sont régulièrement publiés via des communiqués de presse sur le site internet de l'entreprise et sont plus largement relayés dans les publicités du jeu. Ils garantissent l'engagement durable des joueurs qui considèrent qu'un jeu en ligne produit de l'amusement en démultipliant les interactions sociales : s'il est très fréquenté, il est donc plus amusant. C'est l'une des raisons qui poussent l'entreprise à communiquer autant sur le nombre de joueurs de Dofus. Cette publicité est efficace, toutefois, tout ne se passe pas comme l'entreprise le souhaite. Certains joueurs critiquent les méthodes de comptage publicitaires, qui regroupent sous une dénomination unique de « joueur » des communautés de participants aux pratiques très différentes. Ceux-ci adoptent une rhétorique qui cherche à mettre en avant des mesures d'audience contradictoires, qu'ils trouvent sur internet ou calculent par eux-mêmes. Ces mesures alternatives devraient véhiculer de nouvelles représentations des collectifs de joueurs et légitimer certaines pratiques de jeu plus que d'autres.

Situées entre les mesures d'audience classiques qui dénombrent des clients à des fins économiques (Méadel, 1998 ; Bourdon, 1998 ; Denis, 2008) et la quantification de soi, le « quantified self », véritable herméneutique du chiffre destinée au gouvernement de sa propre vie (Granjon, Nikolski et Pharabod, 2012 ; Licoppe, 2014), les techniques de « dénombrement des siens » et leur mise en textes publics occupent une place encore peu étudiée. Le « dénombrement des siens » opéré par les joueurs relativise le message à caractère économique du « dénombrement des clients » véhiculé par les publicités des entreprises. La construction d'un accord sur de nouveaux chiffres garantit donc à ces joueurs une capacité à mobiliser un collectif pour se distinguer des autres. Leur objectif n'est pourtant pas d'être reconnu parce qu'ils protestent. Ces critiques participent à l'élaboration d'une « puissance d'agir » (Proulx, 2012) qui a pour finalité de créer un groupe de joueurs légitimes, en particulier en refusant à certains l'appellation de « joueur »². Les contestataires s'approprient les chiffres que l'entreprise rend disponibles pour le calcul comme s'il s'agissait d'un dispositif « d'intéressement à la critique » (Boltanski, 2009).

¹ Depuis 2013, la communication de l'entreprise met toutefois moins l'accent sur les annonces du nombre de joueurs, préférant dire que Dofus est dans un dans lequel le joueur n'est jamais seul.

² Les joueurs dénigrés sont ceux qui ne payent jamais d'abonnement en euro et profitent indéfiniment de la possibilité de jouer gratuitement. Les goldfarmers sont aussi des cibles de prédilection. Ce sont des joueurs qui revendent contre des euros sur internet la grande quantité d'objets virtuels – et d'argent virtuel – qu'ils amassent en jouant de manière très répétitive (Vétel, 2014). Parmi eux, les plus réprouvés sont ceux qui utilisent des bots, ces logiciels tiers interdits qui permettent l'automatisation des actions répétitives d'un personnage. En revanche, les clients des goldfarmers, ceux qui achètent sur internet des objets et de la monnaie virtuelle pour accélérer leur progression dans le jeu sont rarement critiqués. En effet, un certain nombre de joueurs qui souhaitent légitimer leur pratique y ont discrètement recours, car l'origine de ces objets est difficile à déceler pour d'autres joueurs.

Mais les informations utiles au décompte des joueurs s'avèrent faussées. L'entreprise entretient l'incertitude sur la fiabilité des sources, si bien que les joueurs critiques ne parviennent pas à légitimer les communautés de pratique voulues. Les « chiffres de réseau »³ accessibles aux joueurs dissimulent un simulacre démocratique et deviennent, sinon une manière de leur « faire servir » un pouvoir central (Pène, 2005), au moins une manière de rendre leurs critiques inopérantes. La contestation des chiffres publicitaires officiels est suffisamment puissante pour faire émerger une petite communauté de critiques. Toutefois elle ne l'est pas assez pour que cette dynamique sociale s'étende davantage. L'incertitude sur les chiffres sources empêche la pratique de jeu légitimée de devenir le nouveau symbole identitaire du ralliement à la communauté.

Le dispositif d'accès à des traces chiffrées mis à disposition par Ankama lui permet d'exercer un contrôle informationnel sur le décompte alternatif du « nombre de joueurs ». Comment son design affecte-t-il les discussions des joueurs les plus critiques des décomptes publicitaires ? C'est ce que nous avons cherché à comprendre en étudiant les médiations qui canalisent les signifiants vers des « hybrides », composés de textes produits et échangés grâce à plusieurs outils de communication numériques, notamment des forums, des bases de données et des sites internet classiques. C'est ce « complexe » technique qui circonscrit notre objet de recherche (Davallon, 2004), dans le but de mettre en lumière les effets inattendus de cet ordonnancement des savoirs et des pouvoirs (Jeanneret et Ollivier, 2004). Au terme de cette analyse empirique, nous tâcherons de répondre à une autre question : pourquoi ces joueurs se regroupent autour d'un discours critique commun, alors qu'il est basé sur des informations qu'ils jugent pourtant eux-mêmes incertaines et invérifiables ?

Les analyses qui suivent sont issues d'un travail de thèse consacré aux pratiques marchandes dans le jeu de rôle en ligne massivement multijoueur Dofus. Il ne s'agit pas dans cet article de dresser une cartographie exhaustive des pratiques alternatives de comptage des joueurs, mais d'en décrire une seule capable de donner un aperçu des enjeux sociotechniques sous-jacents. Toutefois, une partie de ces réflexions est généralisable aux jeux en ligne, voire à d'autres services en ligne qui partageraient des dynamiques communautaires semblables, notamment certaines pratiques de loisir qui recourent à internet. Pour mener à bien ce travail de recherche, nous présentons une analyse des deux forums les plus influents auprès des joueurs de Dofus, le forum officiel de Dofus et le forum indépendant « jeuxonline.info ». Un total de 1875 billets traitant de la thématique du dénombrement des joueurs y ont été recensés. Lorsque ces billets s'appuient sur des citations de chiffres issus de sources externes, une cartographie des citations a été réalisée avec les logiciels Navicrawler et Gephi. Nous avons également recalculé les « nombres de joueurs » en suivant la démarche indiquée sur les forums.

Dans une première partie, nous analyserons la distribution des chiffres de dénombrement directement accessibles sur internet, au travers d'une cartographie, qui représente les liens hypertextes qu'insèrent les contributeurs des forums pour tenter de justifier une part de leurs critiques des dénombrements publicitaires. Dans une deuxième partie, nous nous pencherons sur les « techniques métrologiques » productrices de dénombrements alternatifs, afin d'en montrer les biais introduits délibérément par Ankama et les usages qu'en font les joueurs critiques. Nous reviendront en conclusion sur le rôle du formatage des données chiffrées pour empêcher la survenue de scandales, ainsi que sur le type de communauté que peuvent construire des joueurs contestataires à partir de données incertaines.

³ Nous faisons référence aux travaux sur les « textes de réseaux » (Souhier, Jeanneret et Le Marec, 2003).

L'absence de décomptes alternatifs : conséquence du contrôle médiatique des sources

Parmi la dizaine de forums de jeux vidéo francophones importants explorés, seuls deux sont les lieux d'une remise en cause du calcul du « nombre de joueurs » de Dofus : le forum officiel du jeu et celui du site jeuxonline.info. Il s'agit de deux espaces d'expression où les débats critiques autour de Dofus sont souvent les plus virulents, car ils sont historiquement les plus observés par les « community managers » d'Ankama, véritable courroie de transmission entre les joueurs et les salariés des entreprises de jeux en ligne (Zabban, 2007). C'est d'abord sur JeuxOnline.info que le discours critique du « nombre de joueurs » apparaît, en août 2006. Sa fréquence s'intensifie notablement entre juillet 2008 et 2013. Ces critiques précoces peuvent s'expliquer par une généalogie des discours originale : les profils des contributeurs de Jeuxonline.info indiquent qu'ils sont très souvent issus d'autres jeux comparables à Dofus. Par le passé, ils ont pu être sensibilisés à des débats sur le décompte des joueurs d'autres jeux en ligne.

En contrepoint, la thématique du nombre de joueurs émerge sur le forum officiel un peu plus tardivement, en 2008, lorsqu'Ankama amorce un tournant dans sa stratégie médiatique et décide d'opter pour une communication que d'aucuns parmi les joueurs vus en entretien considèrent comme beaucoup plus « agressive ». Ce changement de discours se traduit par une démultiplication d'annonces d'un « nombre de joueurs » en forte croissance, qui ne passe pas longtemps inaperçu auprès des contributeurs des deux forums.

Qu'il s'agisse du forum officiel ou de celui de jeuxonline.info, les critiques qui font appel à des sources de données trouvées sur internet, à l'extérieur du jeu, paraissent extrêmement nombreuses. Toutefois la figure 1 dresse la cartographie des hyperliens entre ces sources externes et les deux forums et montre une très forte redondance des sources de données externes citées. La cartographie a été réalisée en listant toutes les pages des deux forums dans lesquelles se trouvent deux des trois mots clés « nombre », « joueur(s) » et « million(s) », puis en sélectionnant les pages dont le contexte est lié aux discussions relatives au « nombre de joueurs » de Dofus. 137 pages de discussions de forums ont finalement été retenues (contenant un total de 1875 billets⁴), 71 pages issues de forum.jeuxonline.info datées entre avril 2009 et juillet 2013 et 66 venant du forum officiel du jeu, forum.dofus.com, datées entre août 2006 et juillet 2013. Les articles des deux forums qui citent ces sources externes sont quant à eux publiés à des dates très proches, suivant généralement de quelques jours la publication en ligne de la source externe.

⁴ C'est-à-dire des textes comportant un minimum d'une dizaine de lignes rédigées par un seul auteur.

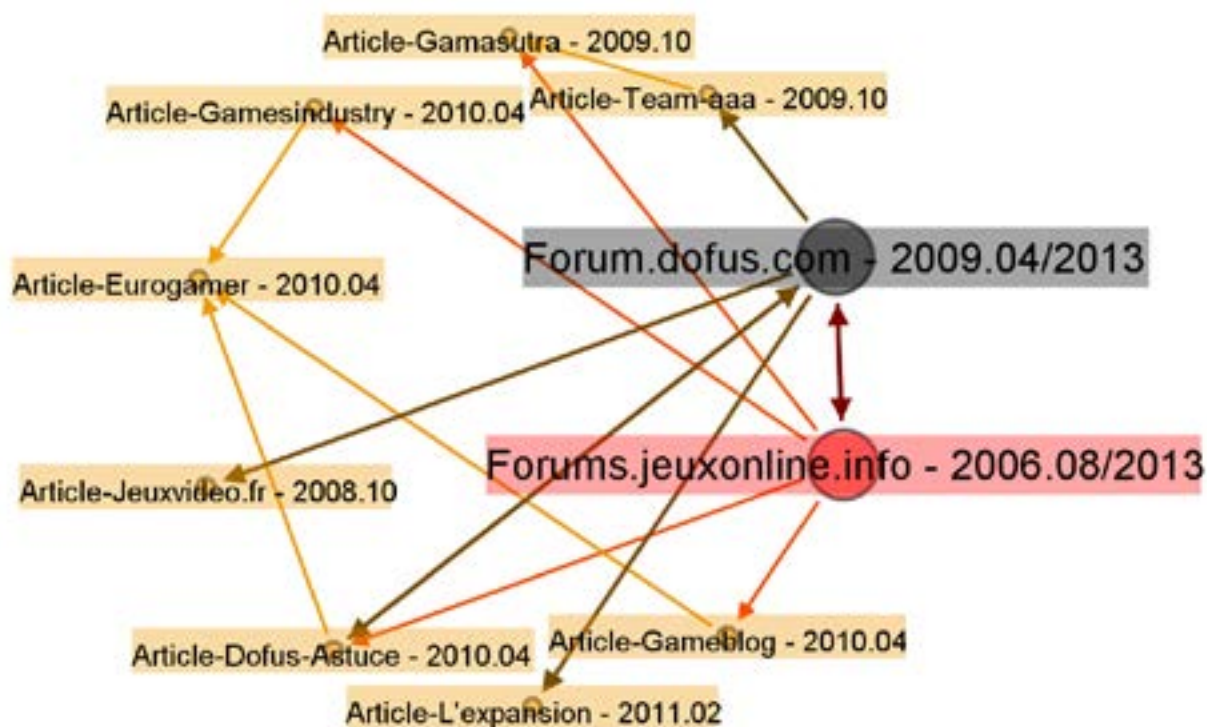


FIGURE 1 : CARTOGRAPHIE DES ARTICLES CHIFFRANT LE NOMBRE DE JOUEURS ET QUI SONT CITÉS PAR DES MEMBRES DES 2 PRINCIPAUX FORUMS CONSACRÉS À DOFUS

Huit articles sont cités au total, sept sont publiés sur des sites d'actualité spécialisés dans les jeux vidéo, dont deux sont en anglais (Gamasutra et Gamesindustry). Seul le huitième article provient du site web d'un grand quotidien national, l'Expansion. La plupart des articles se citent l'un l'autre sans préciser dans quel contexte les données de l'article original ont été collectées.

L'article de Jeuxvideo.fr et celui paru dans l'Expansion ne sont pas repris par d'autres articles sur internet. Le premier est basé sur un compte rendu de la « Ankama convention #3 », un salon de jeu vidéo organisé par Ankama, le second ne cite pas ses sources. Les chiffres annoncés par les six autres proviennent des deux mêmes articles de référence. Premièrement, l'article d'Eurogamer, cité par trois autres articles, est le compte rendu d'un journaliste qui a obtenu le « nombre de joueurs » de Dofus auprès d'un salarié d'Ankama lors de la « Ankama convention #4 », en avril 2010. Trois catégories d'utilisateurs y sont précisées : les « utilisateurs enregistrés », les « abonnés qui payent de manière hebdomadaire », et enfin les « joueurs connectés », une moyenne journalière et le pic maximal étant indiqués. Le second provient du site Gamasutra sur lequel on peut lire le compte rendu d'un entretien avec Camille Chafer, l'un des dirigeants d'Ankama, daté d'octobre 2009. Il précise trois catégories de joueurs : les « joueurs enregistrés », les « abonnés » et les « abonnés actifs », aussi appelés « joueurs actifs lors du même mois ». Les articles qui reprennent ces deux sources initiales sont relativement fidèles aux catégories énoncées et conservent le plus souvent des dénominations identiques ou très proches.

Rapidement, des joueurs mettent donc en cause l'autopromotion organisée par le département communication d'Ankama et s'appuient pour cela sur des articles de journalistes qu'ils trouvent sur internet. La reprise de ces articles par plusieurs sites web a pour effet principal de masquer l'identification des sources à ceux qui les consultent à partir des forums de Dofus. Ces informations journalistiques sont en réalité toutes tirées de sources d'origines officielles qu'Ankama maîtrise, puisqu'elles se nourrissent de deux déclarations recueillies à des occasions très formelles, auprès de personnels d'Ankama. Pour ces raisons, elles sont généralement en cohérence avec les chiffres publicitaires ou alors n'introduisent que des catégories supplémentaires difficiles à comparer aux chiffres publicitaires, notamment celle des « joueurs abonnés », car Dofus rassemble une quantité importante⁵ de participants qui se contente d'une offre d'accès freemium, gratuite et partiellement bridée.

Les dénombrements alternatifs. Des formats aux débats

Nous revenons dans la suite sur les techniques de formatage des données chiffrées qu'Ankama met en place pour empêcher des décomptes alternatifs précis du nombre de joueurs. Nous exposerons ensuite les techniques de comptage détournées que parviennent tout de même à mettre en place certains joueurs critiques et leur permettent de consolider une petite communauté en débattant sur les sources d'incertitudes qui entourent ces données.

Plutôt que d'imaginer naïvement pouvoir trouver sur internet des données de chiffrage contradictoires qui soient indépendantes d'Ankama, certains joueurs tentent de détourner différentes sources de données officielles pour les transformer en un chiffrage alternatif du nombre de joueurs. La plupart de ces tentatives se trouvent sur le forum francophone de JeuxOnline.info, réputé pour abriter des joueurs passionnés et souvent bons connaisseurs de Dofus. Certains ont donc les compétences et la motivation pour se pencher sur les données statistiques qu'on peut consulter sur le site officiel de Dofus (*cf.* figure 2). Même si l'évolution temporelle de ces statistiques officielles est riche d'enseignements, les contributeurs des deux forums les ont vite considérées comme inexploitable, parce qu'elles sont exprimées sous forme de proportions, comme des pourcentages ou des ratios. Les joueurs critiques cherchent à construire des arguments, sous la forme de chiffres, qui puissent être opposés et comparés à ceux d'Ankama. Or, en l'absence de chiffres exprimés en valeur absolue, aucun de ces indicateurs n'est comparable aux dénombrements des joueurs que l'entreprise réalise à des fins publicitaires.

⁵ Le nombre de comptes de joueurs non-abonnés n'est jamais communiqué par Ankama en public. Des salariés ont pu nous confirmer en entretien qu'il a pu se maintenir pendant plusieurs années au-delà de 10% du total des comptes créés par des joueurs.



FIGURE 2 : À GAUCHE, LES DONNÉES D'UN DES 50 SERVEURS DU JEU DOFUS (SEPTEMBRE 2008). À DROITE, LE STATUT DES SERVEURS (SEPTEMBRE 2008)

Certains joueurs prennent toutefois appui sur des données quantitatives aux valeurs absolues, dont le contrôle semble à première vue avoir été négligé par l'entreprise. Pour y parvenir, plusieurs contributeurs des deux forums ont eu l'idée de s'intéresser à un classement des personnages de Dofus en fonction de leur nombre de « points d'expérience ». Nommé « Ladder Dofus 2.0 », ce classement est disponible publiquement sur le site internet de Dofus. Les joueurs qui discutent sur les deux forums sont certains que tous les personnages des « serveurs de jeu » dont le « niveau d'expérience » est « supérieur à 20 » y sont listés. En revanche, un grand nombre de subtilités du « Ladder » restent l'objet de spéculations et de débats au sein de ces communautés de critiques.

Le « niveau d'expérience » 20 est un indicateur chiffré que l'on dépasse généralement beaucoup plus vite si l'on a payé un abonnement au jeu⁶. La tentation des joueurs qui réalisent ces évaluations à partir du « Ladder » est d'assimiler le classement au nombre de personnages dont l'abonnement payant est encore actif et d'en conclure qu'il s'agit d'un indicateur du nombre de joueurs, faisant fi de la multitude de joueurs qui se cantonnent aux zones de jeu d'accès gratuit.

En suivant ce raisonnement, la capture d'écran présentée à la figure 3 expose le point de départ du décompte basé sur le « Ladder » du 15 juillet 2013, où après avoir ordonné les résultats par ordre croissant de « niveau d'expérience », le personnage le moins bien classé du jeu apparaît en position n° 28831 193. C'est-à-dire qu'un peu plus de 2,8 millions de personnages pourraient être considérés comme étant encore abonnés au jeu ce jour-ci.

⁶ Il est généralement dépassé après quelques jours de pratique pour un joueur qui paye un abonnement pour son personnage, alors qu'un joueur non abonné verra sa progression au-delà sérieusement ralentie et rendue très ennuyeuse parce qu'il n'aura la possibilité de se mesurer qu'à des monstres destinés au débutant, qui font progresser lentement vers le « niveau d'expérience » suivant.

Position	Nom	Serveur	Classe	Genre	Niveau	Gain d'XP sur 24h
2883193	Kuramessyke	Sumens	Cra	F	21	
2883193	Ombert-Blach	Djaul	Cra	H	21	
2883193	Thanathos-mortel	Jiva	Sram	H	21	
2883193	Dragachac	Silvose	Sadida	F	21	
2883193	Shadin-Mick	Ufette	Cra	H	21	
2883193	Osa-dow	Ufette	Cra	H	21	
2883193	Shine-Raida	Ufette	Cra	F	21	
2883193	Adisok	Ufette	Cra	H	21	
2883193	Luuchilip	Ufette	Cra	F	21	
2883193	Marwen-Alise	Ufette	Cra	F	21	

FIGURE 3 : L’AFFICHAGE DU CLASSEMENT DES DERNIERS JOUEURS DANS DOFUS AU 15 JUILLET 2013

Nous allons maintenant observer la manière dont les contributeurs des forums réalisent par eux-mêmes ces calculs et les accompagnent sur le forum de commentaires qui qualifient leur précision, généralement de manière dépréciative. Le billet suivant, issu du forum officiel, décrit le début du calcul mis en œuvre par un joueur expert :

Je ne sais pas comment ils [les salariés d’Ankama] arrivent à ce total de 15 millions [de joueurs]. Ce que je peux faire, c’est regarder environ combien le classement affiche de persos sur mon serveur (environ 82.000, sachant qu’il ne classe pas les persos en dessous du niveau 20, j’ai un perso 22 qui traîne et qui est 81.888 sur Allister [nom d’un serveur de jeu]) et multiplier par le nombre de serveurs (40, apparemment), ça me donne une estimation de 3.200.000 personnages différents [...]

(ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

Les rédacteurs de billets de forum comme celui-ci commencent souvent par calculer le nombre de joueurs pour le serveur de jeu sur lequel ils jouent eux-mêmes. En premier lieu parce qu’ils consultent régulièrement le « Ladder » restreint à leur serveur, sur lequel se trouve leur personnage de jeu. De la sorte, ils suivent leur progression dans le classement des joueurs qu’ils fréquentent effectivement quand ils jouent. Puis, ils extrapolent à tous les « serveurs de jeu », qui sont au nombre de 40 à 50, leur quantité augmentant année après année pour accueillir de nouveaux joueurs. Le calcul d’un nombre de personnages par serveur autour de la dizaine de milliers convainc souvent la plupart des joueurs critiques⁷.

⁷ On peut penser que c’est parce que cet ordre de grandeur représente la limite technique communément admise pour des ordinateurs et des technologies logicielles chargées de coordonner les personnages des jeux en ligne.

Ce raccourci qui revient à assimiler le nombre de personnages de Dofus avec la position du dernier personnage classé sur le « Ladder » devrait en tout état de cause être jugé comme problématique. Une part des joueurs experts qui s'attellent à la tâche de recensement savent que certaines pratiques de jeu très courantes produisent en grand nombre des personnages non abonnés de niveau supérieur à 20, en particulier les joueurs qui font usage de « bots », des programmes d'automatisation des tâches qui servent à produire à la chaîne un type donné d'objet du jeu. Ils savent également que d'autres pratiques, aussi répandues, maintiennent pendant longtemps des personnages abonnés en deçà du « niveau d'expérience » 20. Par exemple la création de personnages « mules », dont le rôle n'est pas de progresser dans le jeu, mais juste de stocker l'équipement d'un « main », c'est-à-dire d'un autre personnage que possède le même joueur et qu'il utilise le plus souvent pour « vraiment jouer ». Ces faits sont évoqués sur ces forums et ils devraient en toute logique être source d'embarras pour ceux qui souhaitent réévaluer le nombre des joueurs. La suite du billet de forum précédent laisse penser que son rédacteur est pourtant conscient de ces limites :

[...] Évidemment, c'est ultra approximatif, le nombre de persos par serveur n'est pas le même, tout ça, et ça ne prend en compte que ceux qui ont atteint le niveau 20, mais bon.

(ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

Jusqu'ici, il a été question indistinctement de nombre de personnages et de joueurs. Pour réaliser cette conversion, un autre point crucial n'a pas encore été évoqué, il s'agit de l'opération de passage du nombre de personnages aux nombres de « comptes clients », aussi appelés « comptes ». En effet, lorsqu'un joueur s'inscrit à Dofus, il peut associer jusqu'à 5 personnages à son « compte client », chaque personnage pouvant être joué à tour de rôle. Connaissant le nombre de personnages comptabilisés sur le « Ladder », le nombre de joueurs moyens s'obtient en divisant cette quantité par un facteur compris entre 1 et 5, en fonction du nombre moyen de personnages estimés par « compte client ». Là encore, ShosuroPhil, le contributeur déjà cité, semble au courant de cette difficulté :

Je ne sais pas combien ces 3 (allez, mettons 4) millions de personnages différents représentent : entre 1 et 5 fois plus [que le nombre de comptes clients], clairement, donc entre 800.000 et 4.000.000 de comptes [clients].

(ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

Tous ces éléments exposés introduisent une grande incertitude dans les calculs en valeur absolue du nombre de joueurs et ils consacrent des ordres de grandeur approximatifs comme alternatives aux chiffrages publicitaires d'Ankama. Les joueurs parviennent à construire leur propre rapport au nombre de joueurs, moins précis, mais dont ils connaissent les incertitudes parce qu'ils ont dû cheminer par un processus de calcul et de discussions complexes en publiant ces résultats chiffrés. Les « techniques métrologiques » qui débouchent sur des calculs approximatifs sont l'instrument de la construction identitaire d'une frange de joueurs qui ne veulent pas reconnaître d'emblée le pouvoir qu'exerce Ankama sur toutes formes de calcul se rapportant aux données de son jeu. Ces joueurs fabriquent leurs propres moyens de calcul et font communauté, en l'occurrence en cherchant à définir une nouvelle figure de joueur légitime⁸.

⁸ Il s'agit souvent de celui qui paye son abonnement, celui qui joue pour s'amuser sans détourner les prescriptions de jeu des game designers etc.

Conclusion

Dans le cas de la régulation des conduites des usagers de jeux en ligne, la préoccupation à endiguer les scandales et à empêcher qu'ils n'éclatent au grand jour se focalise généralement d'abord sur la mise en place de sanctions atténuées à même de contrôler en finesse les conduites des usagers menaçants qui sont qualifiés de déviants, c'est ce que nous avons déjà montré ailleurs au sujet de la régulation des « serveurs privés » de jeux en ligne (Vétel, 2013). Dans cet article, notre terrain d'enquête met en lumière une autre modalité de gestion des critiques d'utilisateurs de services en ligne qui est située en amont de la sanction. Elle passe par le contrôle du formatage de l'information mise à la disposition des usagers. En l'occurrence il s'agit dans notre exemple du formatage des décomptes d'effectifs de joueurs en ligne. Grâce à ce formatage spécifique des données, l'entreprise parvient à cantonner les critiques aux groupes de lecteurs des deux forums où elles émergent, sans qu'elles s'étendent à la majorité des usagers du jeu en ligne. On ne retrouve par exemple jamais ces critiques dans la bouche de la vingtaine de jeunes joueurs vus en entretien au cours de notre travail de thèse sur le même jeu, et qui ne fréquentent pas ces forums. Au contraire, ceux-ci adhèrent aux dénombrements publicitaires promulgués par l'entreprise, d'une manière ironique et un peu distanciée, comme pour la réception de messages publicitaires télévisuels (Hoggart, 1998 ; Morley, 1980). La grande majorité des joueurs tolèrent en cela les contradictions entre leur pratique vidéoludique qui dévoile effectivement qu'il est douteux de réunir tous les participants au jeu sous une seule étiquette de « joueur » et le « discours magique » qu'instillent les publicités de l'entreprise pour affirmer que cette unité ne pose pas de problème.

Le problème de l'autonomisation des critiques par rapport à des acteurs dominants qui fournissent des données a déjà été soulevé par Sylvain Parasio (2013) au sujet des journalistes activistes qui appuient leur travail d'investigation sur l'analyse de bases de données. Mais là où ces derniers parviennent souvent à s'émanciper d'une grande partie du contrôle d'un acteur dominant, dans le cas de dénombrements de joueurs en ligne, l'absence d'autonomie des critiques est patente, puisque les preuves mobilisées reposent sur des données formatées au préalable par l'entreprise souveraine, de manière à rendre ces données faiblement opérantes pour la critique. Le formatage des données y est donc conçu comme un outil de conservation du pouvoir qui évite l'irruption d'un scandale.

La « quantification de soi » qu'on retrouve par exemple chez un coureur qui mesure son temps de course place le sujet en situation légitime d'autorité pour juger de paramètres qui objectivent certaines de ses conduites, ici par exemple la durée de sa course (Pharabod, Nikolski et Granjon, 2013). La « quantification des siens » a quant à elle la particularité de résumer le groupe à une seule variable chiffrée, effaçant du même coup toute structure hiérarchique entre ses membres. Cet échantillonnage qui simplifie à l'extrême la représentation sociale oblige les membres du groupe à s'identifier à une position commune qui ne leur est jamais tout à fait extérieure : les membres ont donc tous tendance à y associer un sentiment de légitime autorité. Le fait qu'un acteur extérieur comme une entreprise opératrice d'un service en ligne revendique soudainement un dénombrement différent du groupe de ses clients revient à remettre en cause l'autorité de ces membres et prépare une dispute autour de la désignation d'une autorité légitime à définir le dénombrement du groupe. Ce point théorique qui souligne un attachement individuel très particulier à la définition des groupes qui se décomptent explique que la charge critique du « dénombrement des siens » puisse être si rapidement activée par des collectifs entrant en conflit et que ces situations comportent un risque important de déboucher sur des scandales.

Les manipulations des formats de dénombrement répondent à cette situation risquée en contournant le recours à la sanction. À défaut d'avoir les moyens d'engager une lutte pour la définition du format

légitime des données, si la profusion et la complexité des données « reformatées » sont suffisamment grandes, les acteurs critiques peuvent jouer d'approximations à la marge pour transporter la dispute rendue impossible au sujet de dénombrements exacts, sur le terrain des ordres de grandeur approximatifs qui reste à leur portée. Le degré d'approximation du calcul devient alors une mesure en soi, celle du pouvoir de l'autorité qui veille sur les techniques de formatage des données.

Toutefois, interpréter le contrôle qu'exerce l'entreprise sur les chiffres du dénombrement des joueurs comme une « surdétermination fonctionnelle » totale serait erronée. Malgré ce qu'on pourrait croire intuitivement, les joueurs ne sont pas à la merci des stratégies d'entreprise, réduits à déployer des logiques tacticiennes qui n'induisent aucun changement social. Au cœur de ce dispositif de contrôle persiste une part d'imprévu qui échappe aux volontés de l'entreprise. Celle-ci est propre au caractère émergent du concept de dispositif (Bonaccorsi et Julliard, 2010). Plus concrètement, les joueurs critiques ne masquent, ni les imprécisions de leurs calculs, ni les doutes que cela leur inspire. Dans ce contexte, pourquoi ces joueurs se regroupent-ils autour d'un discours critique commun, alors qu'il est basé sur des informations qu'ils jugent pourtant eux-mêmes incertaines et invérifiables ? Parler de l'imprécision des chiffres les oblige à revenir très souvent sur la définition des catégories de pratique de jeu dont ils souhaitent modifier la légitimité. L'incertitude qui pèse sur les chiffres les force donc à discuter du bien-fondé des catégories qui interviennent dans leurs calculs (nombres de serveurs, nombres de personnages par joueur, niveau d'avancement de la majorité des joueurs, etc.), plutôt que de focaliser le débat sur le chiffre exact, le « nombre de joueurs ». En conséquence, les nombreuses zones de flou qui entourent les sources de calcul sont sujettes à des discussions, sans que cela soit véritablement problématique dans la construction de communautés d'appartenance bien distinctes les unes des autres. L'introduction d'ordres de grandeur est généralement le moyen privilégié pour déplacer la discussion vers ce qui définit les catégories. Chaque fois qu'une imprécision émerge lors d'un calcul, les joueurs protestataires s'obligent donc à redécrire les catégories qu'ils ont du mal à quantifier. L'activité de construction de chiffres de dénombrements alternatifs à partir de données incertaines permet finalement de formaliser l'existence de petites communautés d'appartenance, leurs membres trouvent ainsi un moyen de légitimer les singularités de leur pratique de jeu. Une majorité de joueurs ne critique toutefois pas les dénombrements officiels qui sont présentés comme des données exactes.

Bibliographie

- Boltanski L. (2009), *De la critique: précis de sociologie de l'émancipation*, Paris, Gallimard.
- Bonaccorsi J. et Julliard V. (2010), « Dispositifs de communication numériques et médiation du politique. Le cas du site web d'Idéal-Eu », Usages et enjeux des dispositifs de médiation, Nancy, PUN.
- Bourdon J. (1998), « A la recherche du public ou vers l'indice exterminateur ? Une histoire de la mesure d'audience à la télévision française », Quaderni, vol. 35, n° 1, 107-128.
- Davallon J. (2004), « Objet concret, objet scientifique, objet de recherche », Hermès, n°38.
- Denis J. (2008), « Projeter le marché dans l'activité. Les saisies du public dans un service de production télévisuelle », Revue française de socio-économie, n° 2, 161-180.
- Granjon F., Nikolski V. et Pharabod A.-S. (2012), « Métriques de soi et self-tracking: une nouvelle culture de soi à l'ère du numérique et de la modernité réflexive? », Recherches en Communication, vol. 36, n° 36, 13-26.
- Hoggart R. (1998), *The uses of literacy*, Transaction publishers.
- Jeanneret Y. et Ollivier B. (2004), *Les sciences de l'information et de la communication: savoirs et pouvoirs*, Paris, CNRS.
- Licoppe C. (2014), « Formes de la présence et circulations de l'expérience. De Jean-Jacques Rousseau au "Quantified Self". », Réseaux, vol 31/6, n° 182, 21-55.
- Méadel C. (1998), « De l'émergence d'un outil de quantification », Quaderni, vol. 35, n° 1, 63-78.
- Morley D. (1980), *The nationwide audience: Structure and decoding*, London, British Film Institute.
- Parasie S. (2013), « Des machines à scandale », Réseaux, vol. , n° 2, 127-161.
- Pène S. (2005), « La «Vie des hommes infâmes» dans la société de disponibilité », Études de communication. langages, information, médiations, vol. , n° 28, 107-123.
- Pharabod A.-S., Nikolski V. et Granjon F. (2013), « La mise en chiffres de soi », Réseaux, vol. , n° 1, 97-129.
- Proulx S. (2012), « La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel: premières réflexions », Barbaries contemporaines, 49.
- Souchier E., Jeanneret Y. et Le Marec J. (2003), « Lire, écrire, récrire: objets, signes et pratiques des médias informatisés ».
- Vétel B. (2013), « Déviance en ligne. Enquête sur les serveurs illégaux de jeux vidéo », Terrains & travaux, vol. 22, n° 1, 115-134.
- Vétel B. (2014), « Nous sommes tous des Goldfarmers Chinois », Blog Hypothèses.org, <http://jouer.hypotheses.org/27>, consulté le 4 mai 2014.
- Zabban V. (2007), « Le jeu des médiations au service de la mise en tension des "univers virtuels" » Réseaux, vol. 4, n° 143, p. 45-79.