



HAL
open science

Médiation préventive numérique dans le contexte du jeu d'argent en ligne : un projet d'avatar en phase avec les mots et les maux. !

Jérémy Laboureau, Nada Jonchere, Lucie Alidières-Dumoncaud, Chrysta Pélissier

► To cite this version:

Jérémy Laboureau, Nada Jonchere, Lucie Alidières-Dumoncaud, Chrysta Pélissier. Médiation préventive numérique dans le contexte du jeu d'argent en ligne : un projet d'avatar en phase avec les mots et les maux.!. GLAT-Padova 2016 “ Acteurs et formes de médiation pour le dialogue interculturel ”, May 2016, Padoue, France. hal-02193882

HAL Id: hal-02193882

<https://hal.science/hal-02193882>

Submitted on 24 Jul 2019

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.

Médiation préventive numérique dans le contexte du jeu d'argent en ligne : un projet d'avatar en phase avec les mots et les maux.

*Jérémy Laboureau, Nada Jonchère, Lucie Dumonceaud-Alidières & Chrysta Pélissier.
Laboratoire Praxiling UMR 5267 Montpellier 3 - CNRS.*

D'après l'enquête nationale Prévalence-JEU 2012, 3,7% des plus de 18 ans soit environ 2 millions de français pratiquent des jeux d'argent en ligne. La loi sur la libéralisation des jeux d'argent en ligne du 12 mai 2010 permet une ouverture maîtrisée à la concurrence. Ce cadre législatif a conduit la Française Des Jeux à élaborer une politique de jeu responsable. Elle s'incarne notamment par la mise en place d'une plateforme numérique, plus exactement un site web du même nom. C'est dans ce cadre général que le projet « Interactions & dépendances » du groupement d'intérêt scientifique Interactions homme/machine dans la prévention et la réduction des risques liés aux jeux s'inscrit. Il vise une analyse des dispositifs ludiques en ligne existants consacrés au « jeu responsable » (tels qu'ils sont proposés sur le site internet de la Française des jeux pour l'occasion), et à plus long terme le développement d'une interface de dialogue humain/machine capable de gérer les dimensions affectives et sociales de l'échange et intégrant un scénario d'accompagnement dans le cadre de la prévention et la réduction des risques liés aux jeux.

1. Problématique du projet

Une analyse des spécificités linguistiques et des limites pédagogiques de la plateforme nommée « Jeu responsable » met en évidence un dispositif de médiation au sens de Lesoeurs et al. (2009) préventive (Six, 1990). Fondé à la fois sur l'information et la formation concernant la naissance et la vie des conflits, le modèle conceptuel de médiation préventive sert de variable de contrôle dès lors qu'intervient un changement dans l'environnement organisationnel (Ian, 2012). Dans ce contexte, le site web « Jeu responsable » doit amener les usagers à identifier des comportements quotidiens (manger, dormir, gérer un budget, etc.) pouvant s'avérer problématiques. Son objectif est de les sensibiliser à une démarche de prise en charge de troubles addictifs voir pathologiques. Ainsi, la problématique soulevée par ce projet réside dans l'identification du processus de mise en place de ces changements de comportements grâce au déploiement d'un environnement numérique.

2. Phases du projet

Le projet se déroule selon trois phases. Premièrement, nous décrivons l'architecture de l'information de la plateforme et différentes modalités d'interpellation des joueurs. Par exemple, on détaille cinq postures personnelles : (1) Des formes où l'on « fait parler » le visiteur, la 1ère personne (« je joue », « je m'interroge sur ma pratique », « j'ai un problème » [...] mes proches », « mes outils », « mon budget »), selon un principe proche de la prosopopée ; (2) des modalités d'interpellation dialogale (2ème personne vousoyée) : « Le jeu et vous » ; (3) le recours à des formes non personnelles : « pour se faire aider » ; (4) le recours à un tiers personnage non personnel : « dans la tête d'un joueur » et (5) des formes interpersonnelles dans des phrases nominales : « La quête des règles d'or », « jeu et dépendance ».

Un seconde phase permettra de conceptualiser la notion de médiation préventive numérique, élaborée à partir d'outils d'évaluation (SOGS), des travaux sur les différentes phases de jeu du joueur (Custer, 1984) et les différents types de joueur (Blaszczynski et Nower, 2002). Elle conjugue plusieurs approches méthodologiques de constitution d'un corpus d'activités en lien avec le jeu en ligne. Tout d'abord, l'enregistrement audiovisuel et la transcription de données naturelles (dispositif

caméra ou eye-tracking) permettra de dégager des spécificités des interactions thérapeutiques ; puis la diffusion de questionnaires auprès d'utilisateurs du jeu en ligne. Les résultats seront corrélés à d'autres du domaine thérapeutique avec les fonctionnalités et les interactions facilitées par la plateforme.

La troisième revêt une démarche de conception d'un agent virtuel MARC servant de médiateur, incarné par un avatar utilisé dans des applications de natures diverses (Vanpé, 2011). Cet avatar aurait à la fois des caractéristiques humaines (pseudo, âge, sexe, activité professionnelle et personnelle) et des caractéristiques en lien avec sa pathologie (évaluées par des outils déjà connus). Ainsi, à l'image d'un système expert, l'environnement informatique s'auto-implémenterait de manière à profiler un utilisateur et mettre en place une personnalisation des interactions avec l'utilisateur. Il aurait également une orientation socio-affective aux interactions avec les agents virtuels ou robotiques en les dotant informatiquement de performances socio-affectives réalistes (Aubergé ; Audibert ; Rilliard, 2006).

3. Questionnements en cours

Débuté en octobre 2015, ce projet avance plusieurs axes d'études en lien avec la première phase du projet :

- Les parcours proposés actuellement montrent une trop grande restriction des pratiques de jeu en ligne, et une faible médiation dans un contexte qui appelle à une vigilance forte des instances politiques et des industries du jeu ;
- L'analyse des modalités interactionnelles proposées par le jeu responsable montre plusieurs modes d'échanges. À titre d'exemple, on retrouve trois formes de questions dans la rubrique : questions centrées sur les habitudes du joueur (À quel montant évaluez-vous vos dépenses ?), questions conditionnelles (Si vous avez des enfants, à combien d'élèvent les dépenses moyennes...) et des questions liées aux conséquences du jeu excessif (Est-ce que le jeu a déjà posé des problèmes de santé...). Cet exemple souligne plus particulièrement la non-intégration de données personnelles du joueur dans le questionnaire ;
- L'aspect ludique manque d'un apport personnalisé des dialogues et des modalités d'échanges préventifs complétés et ce au profit d'un graphisme associé à celui des jeux vidéo des années 1980.

4. Perspectives de travail

Ce projet a pour ambition de caractériser un processus de médiatisation préventive numérique à partir de problématiques liées à la médiation dans l'accompagnement d'une pathologie telle que celle du jeu d'argent (médiation préventive). Nous nous demanderons en quoi les distorsions cognitives au sens de Toneatto (1999) sont influencées par le déroulement et l'issue du jeu et ont un effet sur la pratique de jeu elle-même. Dès lors, dans quelle mesure pouvons-nous enrichir l'IHM en offrant des possibilités d'interaction vocale en complément des interactions graphiques voire tactiles (Landragin, 2013) ? Comment améliorer la compréhension mutuelle de la communication en général : verbale, émotionnelle, faciale, kinésique, etc. entre les humains et les agents conversationnels ? (Ochs et al., 2013).

Bibliographie

Aubergé, V., Audibert, N., & Rilliard, A. (2006). « De E-Wiz à C-Clone: recueil, modélisation et synthèse d'expressions authentiques. ». *Revue d'intelligence artificielle*, 20(4-5), 499-527.

Blaszczynski, A. & Nower, L. (2002). « A pathways model of problem and pathological gambling ». *Addict Abingdon Engl. May*, 97(5), p. 487-499.

Custer, R. (1984). « Profile of the pathological gambler ». *J Clin Psychiatry*. 45(12), p. 35-8.

Ian R. (2012). « Pourquoi et comment la médiation préventive du Ministère du travail améliore-t-elle les relations du travail dans les entreprises québécoises? ». Mémoire de master, Université de Montréal, Québec.

Landragin, F. (2013). *Man-Machine Dialogue*. Hermès-Lavoisier, Paris.

Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris, Le Seuil

Toneatto, T. (1999). Cognitive psychopathology of problem gambling. *Subst Use Misuse*, 34:1593–604.

Lesoeurs G., Ben Mrad F., Guillaume-Hofnung M. (2009). « Le médiateur vu par lui-même : Résultats d'une enquête qualitative auprès des médiateurs », *Humanisme et Entreprise* 2009/4 (n° 294), p. 45-60. DOI 10.3917/hume.294.0045

Ochs, M. & al. (2013). *La compréhension de la machine à travers l'expression non-verbale. Intercompréhensions comparées dans trois types d'interactions* in *Intercompréhensions comparées dans trois types d'interactions : Homme-Homme, Animal-Homme-Machine et Homme-Machine*, (dir.) M. Grandgeorge, B. Le Pévédic, F. Pugnière-Saavedra. E.M.E. Editions.

Vanpé, A. (2011). Expressions et micro-expressions spontanées de la face et de la voix en Interaction Homme-Machine: esquisse d'un modèle du « Feeling of Thinking ». Thèse en Linguistique, Université Stendhal - Grenoble III.