HAL
open science

EXPÉRIENCE ET TOXICITÉ DANS LE JEU VIDÉO

Adam Attouk, Renaud Garcia-Bardidia

To cite this version:

Adam Attouk, Renaud Garcia-Bardidia. EXPÉRIENCE ET TOXICITÉ DANS LE JEU VIDÉO. Management & Data Science, 2021, 5 (3), 10.36863/mds.a.16187 . hal-04357750

HAL Id: hal-04357750

https://hal.science/hal-04357750v1

Submitted on 21 Dec 2023

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.

Expérience et toxicité dans le jeu vidéo : une illustration par le cas de League of Legends

Adam Attouk

Doctorant, 1ère année

Université de Rouen-Normandie/NIMEC : 3 Avenue Pasteur, 76186, Rouen

E-mail : adam.attouk@univ-rouen.fr

Renaud Garcia-Bardidia

Professeur des Universités

Université de Rouen-Normandie/NIMEC : 3 Avenue Pasteur, 76186, Rouen

E-mail : renaud.garcia-bardidia@univ-rouen.fr

Résumé :

Cet article a pour objectif d'obtenir une meilleure compréhension les comportements toxiques se produisant dans les jeux vidéo pour mieux déceler leur impact sur l'expérience des joueurs durant la partie. A partir d'entretiens et d'observations *in-game*, sur League of Legends, l'on construit une taxonomie enrichie des comportements toxiques. Par l'ambivalence des joueurs vis-à-vis de ces comportements, la toxicité peut détériorer mais aussi améliorer l'expérience de jeu des participants.

Mots-clés : Jeu-vidéo, expérience, toxicité, League of Legends.

Experience and toxicity in video games: an illustration through League of Legends

Abstract:

This article aims to gain a better understanding of toxic behaviour occurring in video games, to seize its impact on player experience during the game. Based on interviews and in-game observations, on League of Legends, we can construct an enriched taxonomy of toxic behaviours. Players are ambivalent towards said behaviours. As such, toxicity can undermine but also augment the gaming experience of players in the game.

Keywords: Video games, experience, toxicity, League of Legends.

Introduction :

Le marché de l'e-sport est en plein développement : il est actuellement valorisé à $1,48MM, avec une croissance attendue de 24,4% jusqu'en 2027. Les jeux multi-joueurs, et plus généralement l'e-sport, favorisent une multiplicité d'appropriations du jeu, encadrées par les éditeurs et des infrastructures de gouvernance (Seo et Jung, 2016). Pour autant, certains joueurs mobilisent leurs compétences de jeu pour se hisser au-dessus de la compétition (Wagner, 2007) et, idéalement, atteindre un niveau de performance professionnel (en tant qu'athlète et/ou streamer). Bien que ces pratiques soient cadrées par un règlement du jeu (Seo et Jung, 2016), des conflits peuvent naître entre les joueurs, causés par la compétition dans le jeu et l'enjeu d'un potentiel gain économique.

Les comportements agressifs et anti-sportifs associés sont nommés toxiques dans ces communautés. Ils concernent évidemment les joueurs dit casuals, mais créent également des controverses touchant les professionnels. Ainsi, Tyler1 est un streamer reconnu comme toxique dans la communauté mais que ses fans apprécient pour ce trait de son personnage public, certains s'identifiant à sa manière agressive d'appréhender le jeu. La Team Siren, première équipe de League of Legends professionnelle féminine, a quant à elle été dissoute en Juin 2013 suite à des comportements antijeu et un environnement toxique entre les membres de l'équipe, généré par la capitaine.

De fait, ces comportements sont problématiques pour les éditeurs, qui mettent régulièrement en place des politiques de régulation dédiées. Ils impactent l'expérience de jeu, risquant de faire fuir certains joueurs. L'image qu'ils véhiculent impacte plus largement l'industrie du jeu vidéo et les éditeurs de jeu, en rendant difficile la reconnaissance de l'e-sport comme un sport par exemple dans les discussions avec le Comité International Olympique.

Il s'agit donc de mieux connaître cette toxicité et son rôle quant à l'expérience des joueurs. Pour autant ce phénomène est sous-étudié en marketing. Nous proposons ici une première typologie des comportements dits toxiques à partir d'une recherche menée sur League of Legends. Au-delà de la description de ces comportements in vivo, il s'agit de montrer ses impacts positifs et négatifs sur les expériences de jeu des participants.

Nous rappellerons, tout d'abord, l'importance du concept d'expérience dans le jeu vidéo et les risques associés à une pratique vidéo-ludique compétitive. A partir d'une recherche qualitative auprès de joueurs de League of Legends (cf. encadré méthodologique), nos résultats mettront dans un second temps en évidence la nature des comportements toxiques dans ces environnements ainsi que leur lien ambivalent avec l'expérience des joueurs interrogés.

Revue de littérature : expérience et toxicité dans les jeux vidéo

L'expérience de consommation est centrale pour de nombreux secteurs. Elle apporte en effet davantage de valeur à l'utilisateur, allant outre la fonctionnalité et des critères rationnels, pour permettre une immersion par le biais d'un produit ou d'une activité (Csikszentmihalyi, 1997) et une évasion au-delà des expériences de la vie ordinaire (Holbrook et Hirschmann, 1982 ; Carù et Cova, 2015). Elle doit ainsi impérativement être enrichissante, distinctive et mémorable pour les utilisateurs (Sanchez et al, 2012 ; Paavilainenn, 2020).

Sanchez et al (2012) et Poels et al (2012) abordent l'expérience de jeu par ces dimensions. Ils distinguent alors au sein de l'expérience de consommation d'un jeu vidéo des dimensions liées à l'immersion (flow, immersion imaginative et immersion sensorielle), des dimensions liées à l'interaction jeu/joueur (appréciation, suspense, sentiment de compétence, sentiment de contrôle, affect négatif), et surtout une dimension sociale, manifestée dans des interactions entre les joueurs (chat, coopération, compétition, entraide, conseils, etc.).

Cette dernière représente un point crucial pour plusieurs jeux vidéo, puisque le joueur pour vivre une expérience satisfaisante doit interagir avec les autres joueurs dans les modes de jeu collectifs. Jouer ensemble facilite la progression dans le jeu et l'atteinte d'objectifs spécifiques (compléter des quêtes difficiles ou trouver des matériaux rares par exemple), jouer contre d'autres joueurs offre un challenge plus stimulant que des personnages non-joueurs (Egenfeldt-Nielsen et al, 2016).

Dans le cas dans l'e-sport ou dans les *MOBAs*, la dimension collective est inscrite dans un contexte très compétitif qui crée une tension forte entre coopération et opportunisme. De fait, des dynamiques saines d'interaction inter-joueurs peuvent être observées, allant de la coopération à la compétition (Frostling-Henningson, 2009). Cependant, sont également présents des comportements considérés comme marginaux, à l'encontre des règles de conduite préconisées par le système et la communauté de joueurs (Mulligan et Patrovski, 2003). Selon Blackburn et al (2014), ces comportements détériorent l'expérience de jeu des autres joueurs et la rendent négative, nécessitant une intervention de l'éditeur et de la communauté (Blackburn et al, 2014 ; Kou et Nardi, 2014). Des taxonomies classifiant ces comportements en tant que *griefing* ont été développées en *game studies* (Foo et Koivisto, 2004 ; Achterbosch et al, 2017). Toutefois, très peu de travaux s'y sont intéressés en marketing.

Une première étape consiste donc en une meilleure connaissance de ces comportements toxiques à partir de leur observation *in-game* afin de mieux saisir leur effet sur l'expérience des joueurs. C'est l'objectif de cet article à partir du cas de League of Legends.

Résultats :

Pendant les parties sur League of Legends, on observe chez certains joueurs une volonté de porter atteinte aux autres joueurs, par l'utilisation des canaux de communication du jeu ainsi que les dynamiques du jeu. Cette volonté, dont les manifestations – observées et rapportées par les répondants – sont diverses et évolutives comme le montre la taxonomie synthétisée dans le tableau [insérer figure 1], est ce que nous appelons toxicité, conséquence de frustrations du joueur toxique pouvant être liées au déroulement de la partie ou à des raisons personnelles qui influencent son humeur à l'entrée du jeu.

Elle peut se produire à tous moments de la partie et influence tous les joueurs, autant les coéquipiers du joueur toxique que ses adversaires. Modifiant les dynamiques normales du jeu, elle touche toutes les dimensions de l'expérience de jeu tels qu'elles sont conçues par Sanchez et al (2012). Le schéma proposé [insérer figure 2] permet de présenter la progression de la toxicité au fur et mesure de la progression de la partie et ses occurrences liées aux joueurs, avec plus de détail. De manière notable, elle affecte des dimensions d'immersion (Sanchez et al, 2012) : la toxicité rend l'expérience de flow (Csikszentmihalyi, 1997) imparfaite dans le jeu en déconcentrant les joueurs, comme dans le cas du *flaming*, où un joueur en insulte d'autres. Elle

peut également déséquilibrer les chances de gagner, lorsqu'un ou plusieurs joueurs décident d'aider l'équipe adverse ou d'abandonner la partie : la répartition des équipes n'est plus équitable, affectant les dimensions liées au sens de compétence et de contrôle des joueurs. Pour l'équipe perdante, le jeu devient injuste. Pour l'équipe gagnante, il n'est plus challengeant. La toxicité, dans un jeu multi-joueurs compétitif comme League of Legends, où l'objectif est la progression dans le classement global, rend par ces effets l'expérience de jeu désagréable.

"(...) But the second somebody does something, I don't know, who's gonna impact us in our game, like, maybe we don't do objectives (...) I think that really impacts the way that I play, or I don't know, the mood, y'know? (...) (...)" (R5, 23 ans, Femme, Argent)

Cependant, pour les joueurs toxiques, c'est leur appropriation du jeu à leur manière qui augmente leur expérience de jeu. Lorsque le joueur toxique est motivé par le plaisir d'impacter la performance d'autres joueurs ou de contrôler l'issue de la partie, c'est bien cette toxicité qui rend son expérience du jeu agréable, positive : ils tirent de la satisfaction en exacerbant les affects négatifs de l'expérience de jeu chez les autres joueurs. Certains joueurs perçoivent également que ce que nous considérons de la toxicité, ainsi que la présence d'affects négatifs, comme une partie intégrante et nécessaire du jeu compétitif, devenue normale dans les parties de jeu. Par l'adoption de comportements toxiques, le joueur peut évacuer du stress, ou sa frustration.

(...) alors qu'une personne qui est, qui aime vraiment faire ça (...) Parce que c'est ce qui les nourrit, c'est le ressentiment qu'elles arrivent à engendrer, le chat qu'elles arrivent à engendrer, le fait de voir les personnages, les personnes énervées, les faire rage-quit, elles vont se sentir mieux plus il y a de ça. (...)" (R1, 28 ans, Homme, Platine)

A priori, on suppose que l'expérience devient en effet négative, mais seulement pour les joueurs considérant que le jeu ne peut être approprié que d'une manière vertueuse, uniquement. Une posture vertueuse n'est toutefois que l'une des multiples possibilités de prendre le jeu en main (Egenfeldt-Nielsen et al, 2016). L'impact sur l'appréciation – évaluation de la partie comme positive ou négative par le joueur – est donc contingente de la posture que le joueur choisit d'adopter : s'il est toxique, il peut son expérience augmentée et satisfaisante lorsqu'il arrive à ses fins et génère des affects négatifs. Par opposition, ses adversaires et coéquipiers plus vertueux, percevant ses comportements comme inacceptables, peuvent trouver leur expérience de la partie détériorée.

Discussion :

Nos résultats indiquent donc que si la toxicité consiste à vouloir faire du mal aux autres joueurs, elle peut se manifester de différentes manières dans le jeu. La typologie produite dans ce travail apporte un complément des taxonomies établies en game studies (Foo et Koivisto, 2004 ; Achterbosch et al, 2017), prenant en compte les spécificités du contexte de League of Legends. Les comportements de *feeding* sont particuliers au jeu, par exemple, et l'existence du *sniping* est une conséquence de l'usage plus répandu du streaming durant les parties de jeu. Ces comportements, tels qu'ils sont rapportés par les répondants et observés, sont enracinés dans les dynamiques des parties. Ainsi la toxicité survient à tous les moments du jeu, elle affecte son déroulement et les actions des joueurs. L'expérience de jeu est modifiée par la toxicité dans toutes ses dimensions (Sanchez et al, 2012) : la toxicité réduit l'immersion de certains joueurs,

elle affecte leur sens de compétence dans le jeu et accentue les affects négatifs. Les joueurs ont toutefois des postures ambivalentes par rapport à la toxicité, supposant que la toxicité peut augmenter l'expérience pour certains – admettant ou adoptant des comportements toxiques – tout en la détériorant pour leurs coéquipiers et adversaires plus vertueux.

D'un point de vue méthodologique, étant donné le caractère déviant et problématique du phénomène observé, il est essentiel de privilégier une optique neutre comprenant la toxicité comme l'une des multiples manières d'approcher le jeu et son observation fine *in-game*. Une approche plus émique, à partir d'entretiens, a également permis de mettre en évidence l'ambivalence de ces comportements. De futurs travaux de recherches pourraient se pencher sur des modélisations possibles des différentes manifestations de la toxicité, dans le contexte de parties de jeu compétitives, et/ou une quantification de l'impact sur l'expérience de jeu ou la rétention de joueurs. Une autre piste de recherche pourrait s'intéresser, dans un spectre plus large, à la compréhension de la construction de la toxicité au sein de la communauté de joueurs et de son acceptabilité dans la pratique vidéo-ludique.

Du point de vue managérial, pour l'éditeur de jeu, l'existence de la toxicité et son évolution constante mise ici en lumière par l'écart entre les travaux antérieurs sur le *griefing* et la taxonomie de la toxicité présentée impliquent une refonte constante des règles de jeu et une veille auprès de la communauté (manifestations, degré d'acceptabilité, gouvernance du jeu, etc.). L'efficacité des modes de régulation présents est cependant questionnée par l'ambivalence des postures de jeu dans la communauté. L'éditeur devra ainsi concilier deux objectifs : le maintien d'une expérience positive pour tous les joueurs et l'attraction/rétention de membres de la communauté, qu'ils souhaitent être toxiques ou non. Dans la continuité de ce travail, il serait intéressant de mieux comprendre les pratiques actuelles dans la gestion du phénomène chez les éditeurs de jeu, dans l'optique de proposer un système de gestion plus réactif. De futures recherches pourraient également explorer la question de la moralité des joueurs au sein du jeu et du rôle que celle-ci joue dans leur degré d'adhésion aux règles de conduite.

Bibliographie:

Achterbosch, L. et al (2017), A taxonomy of griefer type by motivation in massively multiplayer online role-playing games, *Behaviour and Information Technology*, Vol. 36, N°8, pp. 846-860.

Blackburn, J. et Kwak, H. (2014), STFU NOOB! Predicting Crowdsourced Decisions on Toxic Behavior in Online Games, *WWW '14: Proceeding of the 23rd international conference of World wide web*, pp. 877-888.

Carù, A. et Cova, B. (2015), Expériences de consommation et marketing expérientiel, *Revue française de gestion*, Vol. 41, N°253, pp. 353-367.

Csikszentmihalyi, M. (1997), *Finding Flow*, New York, Perseus.

Egenfeldt-Nielsen, S. et al (2016), *Understanding Video Games*, 3rd edition, Londres, Routledge.

Foo, C.Y. et Koivisto, E.M.I. (2004), Defining Grief Play in MMORPGs: Player and Developer Perceptions, *International Conference on Advances in Computer Entertainment Technology ACE 2004*, pp. 245-250.

Frostling-Henningsson, M. (2009), First-Person Shooter Games as a Way of Connecting to People: “Brothers in Blood”, *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 12, N°5, pp. 557-562.

Holbrook, M.B. et Hirschmann, E.C. (1982), The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasy, Feelings and Fun, *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, N°2, pp. 132-140.

Kou, Y. et Nardi, B. (2014), Governance in League of Legends: A Hybrid System, *Proceedings of the Ninth International Conference on the Foundations of Digital Games*.

Mulligan, J. et Patrovski, B. (2003), *Developing online games: an insider’s guide*, 1st edition, Indianapolis, New Riders, New Riders Games.

Paavilainenn, J. (2020), Defining Playability of Games: Functionality, Usability and Gameplay, *Academic Mindtrek ‘20*, pp. 55-64.

Poels, K. et al (2012), Identification and Categorization of Digital Game Experiences: A Qualitative Study Integrating Theoretical Insights and Player Perspectives, *Westminster Papers in Communication and Culture*, Vol. 9, N°1, pp. 107-129.

Sanchez, J.L.G. et al (2012), Playability: analysing user experience in video games, *Behavior & Information Technology*, Vol. 31, N°10, pp. 1033-1054.

Seo, Y. et Jung, S.U. (2016), Beyong solitary play in computer games - The social practices of eSports, *Journal of Consumer Culture*, Vol. 16, N°3, pp. 635-655.

Wagner, M. (2007), Competing in metagame gamespace: eSport as the first professionalized computer metagames. Dans von Borries, F. et al., *Space Time Play: Synergies between Computer Games, Architecture and Urbanism: The Next Level*. New York: Springer, pp. 182-185.

Encadré méthodologique :

League of Legends est le MOBA (jeu d'arène multi-joueurs en ligne) le plus populaire au monde avec près de 115 millions de joueurs en 2020. Il s'agit d'un jeu compétitif, consistant de parties entre deux équipes, composées aléatoirement en 5 contre 5. Les joueurs peuvent choisir entre plus de 140 personnages à incarner dans la partie. La difficulté du jeu se trouve dans la nécessité de concilier les volets compétitif (classement, récompenses, prestige au sein du jeu) et coopératif (stratégies de jeu requérant un esprit d'équipe et des compromis entre coéquipiers qui ne se connaissent pas nécessairement).

Nous avons retenu pour cette recherche une approche ethnographique, avec cinq sessions d'observations et participations à des parties de jeu, pour saisir en temps réel la survenue du phénomène, en plus de huit entretiens avec des joueurs de niveaux d'expérience différents, sur une durée totale de 10 h 31 min 19 sec, pour mieux comprendre comment l'expérience est affectée positivement ou négativement par la survenue de la toxicité lors de la partie. Les données en émergeant ont ensuite été analysées à travers une grille d'analyse thématique, permettant d'obtenir les résultats ci-avant.

Annexe – Figures :

Type de comportement toxique	Définition	Intention du joueur		Existence du comportement dans les taxonomies de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017)
		Volontaire	Involontaire	
Flaming	Usage de langage abusif.	X	X	Comportement existant dans les deux taxonomies de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017).
Feeding	Aide à l'équipe ennemie.	X	X	Comportement non pris en considération dans la taxonomie de Foo et Koivisto (2004), mais existant dans le cadre de celle d'Achterbosch et al (2017).
Pinging	Usage excessif du ping.	X	X	Comportement non pris en considération dans la taxonomie de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017).
Quitting	Abandon de la partie.	X		Comportement existant dans les deux taxonomies de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017).
Trolling	Création délibérée de gêne.	X		Comportement existant dans les deux taxonomies de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017).
Sniping / Ghosting	Usage de stream pour localiser l'adversaire.	X		Comportement non pris en considération dans la taxonomie de Foo et Koivisto (2004) et Achterbosch et al (2017).

Figure 1: Typologie de comportements toxiques sur League of Legends.

PROGRESSION DE LA PARTIE	COÉQUIPIER	ADVERSAIRE
EARLY	**Cas 1:** ○ Flaming et trolling dans le lobby de choix des champions. ○ Intensification du flaming et du feeding intentionnel, plus on approche le mid. **Cas 2:** ○ Débuts de flaming entre alliés et de feeding.	**Cas 1:** ○ Flaming et trolling dans le lobby de choix de champions. ○ Flaming et trolling lors de la partie de jeu, surtout après les kills. **Cas 2:** ○ Débuts de taunting et de flaming.
MID	○ Plus de flaming, avec contagion possible entre les joueurs. ○ Si l'issue de la partie commence à se décider, plus d'intensité de feeding intentionnel et de probabilité de quitting.	○ Plus de flaming, si l'équipe du joueur toxique perd. ○ Plus de taunting, voire du hard trolling si son équipe a l'avantage. ○ Si l'adversaire est en train de streamer, possibilité de sniping et ghosting.
LATE	○ Les comportements de feeding et de flaming s'intensifient, s'il y perspective de défaite. ○ Certains joueurs peuvent décider quitter la partie. ○ Flaming après la fin de la partie.	○ Intensification du flaming, s'il y a perspective de défaite, du taunting et du trolling s'il y a perspective de victoire. ○ Sniping et ghosting, si l'adversaire streame. ○ Flaming après la fin de la partie.

CIBLE

Figure 2: Manifestations de la toxicité, en fonction des cibles et du déroulement de la partie

Annexe – glossaire :

Casuals : joueurs ne prenant le jeu en mains que de temps à autres, pour s'amuser.

Chat : canal de discussion écrit disponible pour communiquer avec les autres joueurs, généralement sur le serveur, dans son équipe ou sa guilde.

E-sport : volet compétitif du jeu vidéo, où les joueurs sont considérés comme des athlètes et participent à des tournois localement ou en ligne.

Feeding : action intentionnelle ou non-intentionnelle d'aider l'équipe adverse à accumuler des points ou à atteindre les objectifs du jeu plus facilement.

Flaming : utilisation du chat écrit pour insulter, menacer ou se moquer d'autres joueurs de la partie.

Flow : concept développé par Csikszentmihalyi (1997), se dit d'un état d'immersion complet, physique et mentale, dans l'exercice d'une activité.

Ghosting : forme étendue du sniping, consistant à rester sur le stream d'un autre joueur et l'espionner pendant la partie.

Griefing : concept développé en game studies (Mulligan et Patrovski, 2003), il consiste en des comportements marginaux aux règles du jeu visant la détérioration de l'expérience des autres joueurs, de manière voulue ou non-voulue.

In-game : dans le jeu, pendant la partie.

MOBA : (Multiplayer Online Battle Arena) jeu d'arène multijoueur en ligne, où les participants doivent rivaliser, en équipe ou individuellement, pour l'atteinte d'objectifs.

Pinging : le ping est un outil utilisé sur League of Legends pour désigner une localisation en particulier, le pinging est son utilisation excessive pouvant déranger certains joueurs.

Rage-quit : se dit du fait de quitter la partie par frustration ou colère, généralement parce qu'on est en train de perdre la partie.

Sniping : utilisation du streaming d'un autre joueur pour prédire sa position, ses stratégies et ces de ses coéquipiers, dans le but d'obtenir un avantage déloyal.

Streaming : projection en ligne de sa partie de jeu auprès d'un public d'autres joueurs et de fans.