

Université de Fribourg/Suisse
Faculté des Lettres
Département des sciences sociales - Sociologie

*

Travail de Bachelor

**Coopération et coordination entre joueurs
lors de raids au sein du jeu *World of Warcraft***

Sous la direction de la professeure
Esther González-Martínez

*

Laurène Borel
Chemin des Places 18
1585 Salavaux
laurene.borel@unifr.ch
N° 17-209-156

*

Septembre 2020

Déclaration sur l'honneur

Par ma signature, j'atteste avoir rédigé personnellement ce travail écrit et n'avoir utilisé que les sources et moyens autorisés, et mentionné comme telles les citations et paraphrases.

J'ai pris note qu'un comportement scientifique délictueux (notamment du plagiat et du ghostwriting) peut être sanctionné par un échec et porté à la connaissance du Rectorat chargé de prononcer des sanctions disciplinaires.

Lieu : Autavaux

Date : le 16 décembre 2020

Nom de l'étudiant(e) : Laurene Borel

Signature :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Borel', is written over a light blue rectangular background.

Table des matières

1. Introduction: étudier les interactions au sein d'un monde virtuel -----	5
1.1 Résumé de l'étude.....	5
1.2 Le défi de la coordination à distance	5
1.3 La coordination en ligne sous l'éclairage de la sociologie interactionniste.....	6
1.4 De la présentation du jeu aux résultats d'enquête.....	8
2. Comment étudier les interactions entre joueurs ?-----	9
2.1 L'émergence des Game Studies	9
2.2 Un domaine d'études vaste et foisonnant	10
2.3 Objet de l'étude: comment s'organise-t-on en ligne?	13
2.4 Coopération et coordination pour la mise en oeuvre d'une activité commune.....	14
2.5 Approche interactionniste: ordre négocié et travail d'articulation.....	15
2.6 World of Warcraft, terrain de jeu et terrain d'enquête	16
2.6.1 La création d'un personnage	16
2.6.2 La structure des guildes	17
2.6.3 Les raids	19
2.6.4 Délimitation du terrain	20
2.7 Coopération et coordination: les conditions du bon déroulement d'un raid	20
2.8 Observation de la sociabilité sur un serveur numérique	22
2.9 Observation par le biais d'une intermédiaire	23
3. Coordination et coopération-----	25
3.1 Division du travail et coordination	26
3.1.2 Pourquoi se coordonner? Le cas du prophète Skitra	26
3.1.3 Nature et répartition des tâches	28
3.1.3.1 Soigneurs, tanks et dps: des rôles institutionnalisés par le système de jeu.....	28
3.1.3.2 Avant le raid - Organisation et préparatifs	29
3.1.3.3 Leadership et travail d'articulation	30
3.1.3.4 Contrôle et vérification	31
3.1.3.5 Stratégies, coordination et rétrospective: apprendre de ses échecs.....	32
3.1.4 Une organisation rigoureuse et un travail d'articulation centralisé, la clé d'une coordination efficace	33
3.2 Maintien de la coopération et ordre négocié.....	33
3.2.1 Maintenir la coopération: gratification et objectifs communs	33
3.2.2 Une coopération à toute épreuve et sans tensions?	37

3.2.3 Un ordre émergeant des interactions	38
3.2.4 Une marge de négociation — conditions de participation à l'activité	39
4. Chapitre 3: Bien communiquer pour mieux se coordonner-----	41
4.1 Les canaux de communication.....	41
4.1.1 La boîte de chat	42
4.1.2 La communication visuelle	45
4.1.3 Le canal vocal	46
4.2 Le lexique.....	48
4.2.1 Abréviations et acronymes: diminution de la redondance	49
4.2.2 Inspiration anglaise et alternance codique	49
4.3 Les sujets de discussion	52
4.4 Une communication à plusieurs niveaux, centrée sur le rendement	54
5. Conclusion-----	55
5.1 Les mécanismes de coordination et de coopération éclairés par l'observation d'une guilde	55
5.2 Optimiser la coordination d'un groupe de travail	56
5.4 Pistes de recherche	58
6. Bibliographie -----	60
7. Annexes-----	1
Annexe 1: Grille d'observation.....	1
Annexe 2: Figures	2

1. Introduction: étudier les interactions au sein d'un monde virtuel

1.1 Résumé de l'étude

En mobilisant un angle d'approche sociologique, le présent travail s'attache à analyser la coordination et la coopération d'un groupe de joueurs collaborant dans le cadre d'un jeu vidéo en ligne multi-joueurs. L'analyse proposée se base sur une observation au sein d'un jeu de rôle massivement multi-joueur (*MMORPG*) intitulé *World of Warcraft*. L'étude se centre sur l'observation de raids, combats nécessitant une communication efficace de la part des joueurs y participant. Ces raids sont organisés par les membres d'une guild. A l'aide des acquis et concepts développés par l'approche interactionniste, ce travail s'intéresse aux stratégies mobilisées par les joueurs pour aligner leurs intérêts et leurs actions, de manière à assurer le bon déroulement de l'activité les réunissant, ainsi qu'aux caractéristiques de la communication leur permettant d'atteindre ces résultats.

1.2 Le défi de la coordination à distance

L'année 2020 s'est révélée riche en défis pour de nombreuses entreprises et institutions. Du jour au lendemain, des mesures extraordinaires ont été adoptées par le gouvernement suisse pour faire face à la pandémie de coronavirus frappant le pays, tout comme de nombreuses régions alentours. Ces nouvelles règles ont fortement bousculé les habitudes de la population. Assigné.e.s à domiciles, beaucoup de Suisses ont rapidement eu à s'adapter au télétravail et à des modes de communication à distance, qu'ils/elles n'avaient pour certain.e.s jamais expérimentés auparavant. Le processus d'acclimatation à différents systèmes informatisés, destinés à médier les rapports sociaux, ne s'est pas déroulé sans accrocs et difficultés. Souvent, plusieurs plateformes de communication ont été éprouvées, leur efficacité et maniabilité comparées.

Cette expérience inhabituelle laisse planer les questions suivantes: Comment assurer la coordination et la coopération au sein d'un groupe travaillant à distance? Quelles sont

les clés permettant une communication efficace malgré l'impossibilité de se retrouver dans le même environnement spatial?

Le présent travail adresse ces questions par le biais de l'étude du jeu de rôle massivement multi-joueurs en ligne (MMORPG) *World of Warcraft*. Réunissant plusieurs milliers de joueurs au sein de serveurs communs, *World of Warcraft* constitue un terrain favorable à l'étude de la coordination, de la coopération et de la communication en ligne. Dès la sortie du jeu, en 2004, des espaces sociaux complexes et relativement autonomes s'y sont développés, régis par différent.e.s normes et principes idéologiques. Ces espaces digitaux sont composés de diverses communautés plus ou moins soudées, pratiquant différents types de collaboration dans le but d'atteindre des objectifs individuels et communs. Le système de jeu encourage grandement ces collaborations, poussant les joueurs à s'associer pour avancer. Pour parvenir à se coordonner efficacement lorsqu'ils s'unissent, les joueurs doivent mettre au point diverses stratégies pour enrichir et améliorer leurs interactions, le système de jeu ne fournissant comme outil de communication qu'une boîte de *chat*. Souvent, les joueurs se réunissent pour participer à des combats, situations nécessitant une coordination fluide, facilitée par des échanges rapides et univoques. Comment s'y prennent-ils/elles pour gagner en efficience et agir conjointement malgré la distance les séparant?

1.3 La coordination en ligne sous l'éclairage de la sociologie interactionniste

Pour comprendre de quelle façon les joueurs de *World of Warcraft* parviennent à se coordonner à distance et à collaborer sans trop d'accrocs, ce travail présente l'analyse des interactions échangées entre les membres d'une guilde au cours de trois soirées où ont eu lieu des raids de plus de deux heures. Les arguments développés dans ce travail sont exemplifiés par des extraits de discussions partagées par les membres du groupe concerné sur un canal textuel et un canal vocal, récoltées au cours d'une observation en ligne. Les soirées de raids observées ont été enregistrées pour en faciliter la retranscription.

En se référant aux concepts de *travail d'articulation* et d'*ordre négocié* développés par le sociologue interactionniste Anselm Strauss, la présente analyse propose une

exploration de la façon dont se déclinent la coordination et la coopération entre les membres d'une guilde. Elle présente les différentes tâches prises en charge par les joueurs au cours des activités de raid, et le travail d'articulation effectué par certains d'entre eux pour assurer la réalisation et la coordination de ces tâches. L'étude s'attache également à comprendre comment les joueurs sont poussés à coopérer dans des situations où ils pourraient se désinvestir de l'activité ou être tentés d'agir pour leur propre profit. Quelle marge de négociation les joueurs ont-ils à disposition pour faire valoir leurs intérêts? Enfin, cette étude analyse également la façon dont se décline la communication entre les membres du groupe de raid. Quels canaux emploient-ils pour interagir? Comment se caractérise le lexique employé par les joueurs au cours de ces activités? Quels sujets de discussion sont-ils mobilisés durant les raids?

Les résultats obtenus démontrent l'existence d'une hiérarchie au sein de la guilde, et d'une centralisation des tâches d'articulation autour de figures occupant une place élevée dans cette hiérarchie. Cette centralisation permet d'éviter la dispersion et les désaccords. Une organisation rigoureuse permet au groupe d'évoluer efficacement malgré un nombre élevé de membres. La guilde partage des buts communs, et constitue une entité unie par le désir d'évoluer ensemble pour effectuer des raids à la difficulté croissante. Malgré un ordre relativement strict, les joueurs semblent être en mesure de négocier certains aspects de leur participation. La communication s'effectue par le biais de trois canaux, comportant chacun certains avantages et inconvénients. Le lexique employé par les joueurs emprunte beaucoup à la langue anglaise, et se caractérise par de nombreuses abréviations et acronymes. Les sujets de discussions observés tournent souvent autour du jeu, mais sont également échangées des plaisanteries facilitant la formation de liens sociaux amicaux entre les participants aux raids.

Les données d'analyse employées pour cette étude ont été récoltées à l'aide de l'observation d'une guilde unique, dans un cadre temporel restreint, d'environ un mois. Les résultats obtenus ne sont par conséquent en aucun cas représentatifs de l'ensemble des guildes présentes sur *World of Warcraft*. La guilde a été sélectionnée pour sa taille moyenne et ses objectifs: se focaliser en grande partie sur la réalisation de raids. De plus, l'observation ne concerne que les raids auxquels une joueuse, servant de point d'entrée sur le terrain, a participé. D'autres interactions ont bien entendu été échangées

entre-temps entre les membres de la guilde, sans que je n'aie connaissance de leur portée.

1.4 De la présentation du jeu aux résultats d'enquête

L'étude s'ouvre sur une rétrospective sur les travaux de divers chercheurs s'étant intéressés aux MMORPGs et aux rapports sociaux entre les joueurs qui y évoluent. La problématique que vise à explorer ce travail est ensuite présentée plus en détails, suivie d'un exposé des apports que l'approche sociologique interactionniste offre à l'étude de la coordination entre joueurs. Après une description du jeu *World of Warcraft* dans son ensemble, plusieurs composantes caractéristiques du terrain sont développées: les personnages, les guildes et les raids. Les questions de recherche ayant guidé ce travail, centrées autour des phénomènes de coordination, de coopération et de communication au sein d'un groupe de *raid*, sont ensuite présentées et explicitées. La méthode adoptée pour creuser ces questions est alors précisée.

Dans les chapitres suivants sont présentés les résultats de l'étude et les pistes d'analyse qui en découlent. En premier lieu, les méthodes de coordination adoptées par la guilde et son groupe de raid sont explicitées et analysées, suivies d'une étude des enjeux touchant de plus près à la coopération des participants. Cela fait, un nouveau chapitre présente en détails les modes de communications utilisés par les joueurs pour interagir et se coordonner, des canaux employés aux sujets de discussion abordés, en passant par le vocabulaire mobilisé au cours de échanges.

Enfin, le travail se clôt sur une synthèse des résultats de l'enquête, complétée d'une mise en exergue de ses apports pour la compréhension de la coordination et de la coopération au sein d'équipes de travail. Sont enfin proposées quelques pistes permettant d'explorer de façon plus approfondie les enjeux qui y sont soulevés.

2. Comment étudier les interactions entre joueurs ?

2.1 L'émergence des Game Studies

Parmi les activités lucratives d'intérieur les plus prisées, les jeux vidéos tiennent une place considérable. S'ils attirent majoritairement les enfants et jeunes adultes, leur public est loin de se limiter à ces tranches d'âge (Yee, 2006). Ils forment un marché florissant, évoluant au gré du développement technologique. De nombreuses franchises jouissent d'une portée massive et internationale. L'ampleur de la popularité des jeux vidéos est rendue possible par la grande diversité qui les caractérise. En effet, des jeux stratégiques aux jeux d'adresse, en passant par les jeux d'enquête, il en existe pour tous les goûts. Certains se jouent en solitaire, alors que d'autres permettent des expériences multi-joueurs, en proposant aux joueurs de connecter plusieurs manettes à leur console, où en mettant à disposition des utilisateurs un réseau en ligne, permettant à plusieurs joueurs de partager une partie indépendamment des distances spatiales qui les séparent. S'ils s'apparentent le plus souvent à un divertissement, certains jeux poursuivent également des visées didactiques. Ce large panel de possibilités contribue à toucher un public large et divers.

Objets de fascination, mais également d'inquiétude, les jeux vidéos font beaucoup parler d'eux. Au vu de leur succès, ils représentent un thème d'étude privilégié pour le champ scientifique. Par conséquent, la fin du XXe siècle a vu l'avènement d'un domaine d'étude pluridisciplinaire spécialisé dans l'analyse des mécaniques et effets des jeux vidéos sur le comportement humain. Désigné par l'appellation de *Game Studies*, ce champ d'étude regroupe des chercheurs issus de disciplines diverses, de la sociologie à la psychologie, en passant par la conceptualisation et le *game design*. Grâce aux nombreux chercheurs qui ont contribué à étudier le sujet, les *Game Studies* ont permis l'élaboration d'une littérature scientifique riche et diversifiée. C'est dans la lignée de ces travaux que s'inscrit l'analyse à laquelle prétend ce travail de Bachelor. Grâce aux résultats obtenus au cours d'une enquête réalisée par le biais d'une observation de

terrain, ce travail propose une analyse sociologique des interactions entre joueurs au sein d'un jeu vidéo multi-joueurs en ligne, *World of Warcraft*.

2.2 Un domaine d'études vaste et foisonnant

Les *Game Studies* forment un champ d'étude pluridisciplinaire, principalement caractérisé par sa focalisation sur les enjeux relatifs aux jeux. Julien Rueff (2008) retrace au sein de son article *Où en sont les « Game Studies »?* l'évolution de ce champ d'étude, dont il présente les principaux axes de recherche ainsi que les préoccupations majeures. Rueff explique que les *Game Studies*, bien qu'existantes avant l'apparition des jeux vidéos, ont suscité un intérêt grandissant à partir de la toute fin du XXe siècle, s'élargissant à plusieurs disciplines qui n'étudiaient jusqu'alors que peu le sujet.

Rueff (2008) s'attarde dans son article sur l'attention croissante accordée par les chercheurs aux mondes synthétiques — regroupant les simulations 3D et les MMORPGs¹ —, mettant en avant la nécessité de dépasser la distinction trop étanche, bien que couramment employée, entre mondes *réel* et *virtuel*. L'auteur souligne en effet qu'il existe un lien étroit entre l'expérience de jeu et la vie quotidienne. Les mondes synthétiques permettent aux joueurs de faire évoluer un personnage et d'entrer en interaction avec l'environnement de jeu et les autres joueurs qui y évoluent. *World of Warcraft*, le jeu étudié dans le cadre de notre analyse, en est un.

W.S. Bainbridge est particulièrement intéressé par les mondes synthétiques, qui constituent son domaine de recherche de prédilection. Selon Bainbridge (2010), les conceptualisations de société proposées par les jeux en ligne sont suffisamment cohérentes pour représenter des laboratoires valides permettant de tester des théories sociologiques. La coopération entre joueurs y est mise au premier plan, et les interactions sociales y sont grandement encouragées. Bainbridge décrit dans cet article les caractéristiques de treize MMORPGs qu'il estime propices à la recherche en sciences sociales.

Nicolas Ducheneaut (2011) loue lui aussi le potentiel des MMORPGs pour la recherche en sciences sociales. Les mondes synthétiques permettent selon lui de récolter aisément des données quantitatives, et d'effectuer des travaux à différentes échelles. Il

¹ Acronyme de *massively multiplayer online role-playing games*

constate que la dimension sociale y est fortement mise en avant. A l'issue d'une enquête ethnographique réalisée au sein du jeu *Star Wars Galaxies*, Ducheneaut et Moore (2004) ont en effet remarqué que les concepteurs du jeu ont mis en place une véritable stratégie pour tenter d'encourager la sociabilité et la discussion entre joueurs, éléments importants pour le succès d'un MMORPG. Par le biais d'un système de professions exclusives et interdépendantes, et d'espaces dédiés aux échanges de biens et de services entre joueurs spécialisés dans différents domaines, *Star Wars Galaxies* pousse ses utilisateurs à communiquer. La communication se fait par le biais d'une boîte de *chat*, ainsi que de certaines commandes spécialisées permettant aux avatars de réaliser des gestes particuliers — sourire, faire la révérence... Si les auteurs estiment que les mesures mises en place au sein du jeu sont particulièrement concluantes pour encourager les interactions, celles-ci sont rarement spontanées, et ont presque toujours comme visée un échange instrumental.

Ces stratégies mises en place par les concepteurs pour pousser les joueurs à collaborer et échanger ne sont pas exclusives au jeu *Star Wars Galaxies*. En effectuant une étude sur le jeu *World of Warcraft*, qui compte parmi les MMORPGs les plus populaires, Ducheneaut (2011) s'est penché sur l'étude de la structure des guildes, dont les concepteurs ont rendu l'existence nécessaire par le biais d'un système de quêtes à la difficulté sans cesse croissante, nécessitant parfois la présence d'une quarantaine de joueurs pour réussir un donjon. Le chercheur présente un tableau de la sociabilité telle qu'elle se présente au sein des guildes, tout en indiquant que les interactions sociales ne constituent généralement pas l'attrait principal recherché par les joueurs lorsqu'ils parcourent l'espace de *World of Warcraft*.

Les résultats induits par ces deux dernières études (Ducheneaut, 2011; Ducheneaut et Moore, 2004) laissent supposer que le soin engagé lors de la conception des MMORPGs pour encourager les interactions entre joueurs est une caractéristique centrale de ce type de jeux. Il reste à déterminer comment ces interactions se déroulent dans les faits. Il s'agit également de comprendre quelles stratégies les joueurs emploient pour aligner leurs intérêts parfois divergents. En effet, les interactions peuvent constituer en elles-mêmes un but pour les joueurs souhaitant privilégier une expérience sociale, mais elles peuvent également faire l'objet d'une instrumentalisation utilitaire

par certains joueurs, désireux de se concentrer avant tout sur l'évolution et le perfectionnement de leur avatar, mais nécessitant pour y parvenir l'aide d'autres joueurs. Richard Bartle (2003) remarque qu'il existe des joueurs de tous types, et qu'ils ne recherchent pas nécessairement la même chose dans un jeu vidéo multi-joueurs, certains étant plus portés sur la dimension narrative du jeu, d'autres sur le système de jeu lui-même. Il propose dans son article *Hearts, Clubs, Diamonds, Spades: Players who suit MUDs* une description des quatre styles de jeu que peuvent employer les joueurs dans un donjon multi-joueurs, en fonction de leur focalisation sur les dimensions actives ou interactives du jeu, et de leur orientation soit sur l'environnement, soit sur les autres joueurs². La diversité des motivations animant les joueurs est un élément qu'il est nécessaire de prendre en compte pour espérer étudier leurs interactions.

Selon Sherblom, Withers, Leonard & Smith (2018), la réussite d'une collaboration entre joueurs dépend en grande partie de la qualité de la communication au sein de l'équipe. Une communication efficace nécessite une certaine cohésion entre les membres du groupe concerné, ainsi que le développement de normes de communication propres au groupe. Reprenant des recherches précédemment effectuées, les auteurs de cet article présentent différents éléments contribuant à une communication efficace, parmi lesquels la confiance que les joueurs ont les uns en les autres, ainsi qu'en leur propre capacité à communiquer leurs idées et à interpréter correctement celles des autres. De ces variables dépendent selon les chercheurs l'interactivité et l'ouverture entre les joueurs, ainsi que la satisfaction qu'ils retirent de leur expérience.

Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot (2009) considèrent que les mondes synthétiques constituent un cadre de prédilection pour étudier les questions d'effectivité, de coordination et de coopération au sein d'équipes de travail, virtuelles comme conventionnelles. Leur article propose un inventaire de diverses variables influençant la capacité d'une équipe à collaborer effectivement. Ces variables se rapportent notamment aux capacités individuelles et collectives des membres du groupe, à l'existence de modèles de compréhension partagés, à la taille du groupe, la qualité du

² Les quatre types de joueurs qui composent sa typologie sont l'*achiever*, l'*explorer*, le *socialiser* et le *killer*

leadership au sein de l'équipe, ainsi qu'aux caractéristiques des technologies d'information et de communication employées (ICT).

Ce travail porte sur le jeu *World of Warcraft*, qui présente un terrain idéal pour analyser la communication et la collaboration entre joueurs. En effet, il comporte de nombreuses guildes, groupements de joueurs pourvus d'une dynamique sociale et d'une hiérarchie interne, qui organisent pour la plupart des raids, attaques groupées permettant la récolte de matériaux et objets présentant un avantage pour les joueurs. Il semble que le jeu *World of Warcraft* ait intéressé de nombreux chercheurs en sociologie. L'ampleur de l'attention portée à ce jeu est probablement liée à sa forte popularité. L'étude du jeu a notamment donné lieu à la rédaction d'un ouvrage complet, réunissant la contribution de nombreux auteurs. Il s'agit du livre *Digital Culture, Play, and Identity* (Corneliussen & Rettberg, 2008). Les chercheurs concernés faisaient tous partie d'une guilde commune au sein du jeu, destinée à faciliter le partage des idées. W.S. Bainbridge est quant à lui à l'origine d'*Online Worlds* (Bainbridge, 2009), un ouvrage traitant exclusivement du jeu *World of Warcraft*, rédigé à la suite d'une conférence.

2.3 Objet de l'étude: comment s'organise-t-on en ligne?

Ce travail vise à étudier la manière dont s'organisent, au sein du MMORPG (*massively multiplayer online role-playing game*) *World of Warcraft*, les joueurs désirant mener à bien une activité conjointe, en portant une attention particulière à la façon dont se déroule la communication au sein du groupe étudié. Les situations de coopération ne sont pas rares dans les MMORPGs. Dans le jeu *World of Warcraft* (Ducheneaut, 2011), l'exécution de certaines quêtes nécessite l'action conjointe d'une trentaine de joueurs, coordonnée selon une stratégie visant à exploiter au mieux les compétences de chacun. Comprendre comment les joueurs se réunissent et coordonnent leurs actions pour réaliser de tels projets permet de comprendre de quelle manière un groupe parvient à s'organiser en ligne.

Pour limiter le cadre d'analyse, ce travail porte uniquement sur les activités de type raid, nécessitant la constitution d'un groupe de vingt-cinq personnages-joueurs, dont le but est de ratisser un espace empli d'ennemis. Le principal attrait de ces attaques réside pour les joueurs en la possibilité d'obtenir du *stuff*, soit des pièces d'équipement de niveau élevé, acquérables uniquement par ce biais.

M.G. Chen (2009) a effectué une étude très semblable à celle que je souhaite entreprendre, mettant en lumière l'influence positive de la confiance que se portaient les uns aux autres les membres d'un groupe de raid dont il faisait partie sur leurs performances et leur capacité à surpasser les désaccords et conflits. En faisant de l'objectif principal du groupe le développement de relations inter-personnelles et le partage de bon moments, au lieu de l'avancée individuelle des joueurs, l'équipe a pu éviter le désengagement de ses membres après une soirée peu productive, qui a culminé en une situation de conflit.

2.4 Coopération et coordination pour la mise en oeuvre d'une activité commune

Il est important pour éviter toute confusion de bien distinguer les notions de coopération et de coordination, toutes deux importantes dans le cadre de ce travail.

- La coopération implique une collaboration, et réunit des acteurs dont les buts et intérêts s'alignent. Les acteurs coopérants oeuvrent ensemble, et agrément aux principales modalités de l'opération mise en oeuvre. Dans mon étude, je tâcherai de comprendre les mécanismes permettant la coopération des joueurs participant à un raid, en notant leurs motivations et en observant la façon dont ils font valoir leurs intérêts. On peut émettre l'hypothèse que la prédisposition des joueurs à coopérer est proportionnelle au degré de correspondance entre les modalités et bénéfices de l'évènement et leurs intérêts propres.
- La coordination concerne les aspects plus techniques de l'entente. Elle consiste à organiser, agencer et synchroniser les mouvements de chacun, afin de parvenir au résultat escompté. La coordination peut être facilitée par l'échange verbal, un partage préalable des tâches, la désignation de *leaders*, ainsi que certaines normes et habitudes qui guident inconsciemment l'action.

En principe, pour qu'une activité regroupant plusieurs joueurs autour de la poursuite d'un but commun se déroule sans trop d'accrocs, il est nécessaire que les acteurs mobilisés soient unis par une volonté de coopération, et que leurs actions soient coordonnées de manière suffisamment efficace. Je chercherai à observer comment ces

deux éléments, l'un collaboratif et l'autre plus technique, se déclinent dans la situation d'observation étudiée.

2.5 Approche interactionniste: ordre négocié et travail d'articulation

C'est sous l'angle des interactions et de la communication que cette étude envisage l'organisation et la coopération d'un groupe de raid. L'analyse fait par conséquent référence à certaines théories développées par les tenants de l'approche interactionniste symbolique, s'appuyant notamment sur les concepts théoriques développés par Anselm Strauss.

L'interactionnisme symbolique est une approche sociologique, présentée par Herbert Blumer (1998) dans son ouvrage *Symbolic interactionism: perspective and method*. Ce dernier considère que la conscience se forme par un processus constant d'interaction symbolique entre l'individu et son environnement. Selon Blumer, les humains agissent envers les choses en fonction des significations que celles-ci ont pour eux. Les significations découlent elles-mêmes de l'interaction entre les individus. Elles sont reconfigurées par l'être humain au cours d'un processus interprétatif³.

Anselm Strauss joint dans ses recherches l'interactionnisme symbolique développé par Blumer à des considérations liées plus particulièrement à l'organisation sociale. Il crée notamment le concept d'*ordre négocié*, mettant l'accent sur l'existence de forces et intérêts divergents dans la société, qui donnent lieu à un processus de négociation, nécessaire afin qu'une coopération entre plusieurs acteurs soit envisageable. Il arrive également que d'autres techniques soient utilisées, telles que la coercition, la persuasion, la manipulation des imprévus ainsi que l'affrontement. Le concept d'ordre négocié sera particulièrement utile dans le cadre de mon analyse, car il met l'accent sur le processus interactionnel utilisé par les joueurs pour assurer leur coopération. Strauss ajoute qu'il arrive souvent que certains partis se chargent d'endosser un rôle d'intermédiaires pour réaliser un *travail d'articulation*, permettant de coordonner les actions de chacun⁴. Je tâcherai de déterminer au cours de mon analyse quels joueurs

³ Paragraphe inspiré de González Martínez, E. (2019). Cours Interactions SP2019. Université de Fribourg.

⁴ Idem

effectuent ce travail d'articulation, et tenterai de cerner leur position au sein de la structure sociale du groupe mobilisé.

Comme l'ont noté Sherblom, Withers, Leonard & Smith (2018), la qualité des interactions entre joueurs joue un grand rôle dans la réalisation de leur objectif. Analyser en détail la façon dont se déroulent ces interactions permet de dépeindre un aperçu de la complexité des variables entrant en jeu pour permettre l'organisation d'une activité commune, ainsi que son bon déroulement.

2.6 *World of Warcraft*, terrain de jeu et terrain d'enquête

L'analyse prévue dans le cadre de ce travail porte sur l'un des jeux les plus populaires de l'histoire des MMORPGs: *World of Warcraft*. Développé par la société Blizzard Entertainment, fondée en 1994, *World of Warcraft* a ouvert pour la première fois ses serveurs au grand public en 2004. Sa sortie est précédée de celle de trois autres jeux, tous issus de la franchise Warcraft. Le MMORPG a reçu de nombreuses récompenses, et s'est au fil du temps étoffé de sept extensions, dont l'achat est facultatif pour les joueurs, mais l'existence essentielle au dynamisme du jeu et à son développement narratif. Le succès du MMORPG lui a valu d'être adapté au cinéma en 2016, donnant lieu à la production d'un film intitulé *Warcraft: Le commencement*. L'entreprise Blizzard Entertainment dispose d'un site officiel, où sont répertoriées les principales nouveautés concernant la marque. Chaque jeu et chaque extension de *World of Warcraft* dispose également d'un site internet propre. De nombreux forums, dont la plupart ne sont pas dirigés par les concepteurs de *World of Warcraft*, permettent aux joueurs de partager leurs expériences de jeu et de s'informer.

2.6.1 La création d'un personnage

Afin de ne pas être trop chargé en activité, le jeu propose différents serveurs aux joueurs. Ceux-ci sont classés par langue, de manière à favoriser la communication entre joueurs. Pour chaque langue, certains serveurs sont qualifiés de *normaux*, et d'autres annoncent être destinés de façon privilégiée au jeu de rôle. Les serveurs normaux sont quant à eux utilisés par les joueurs souhaitant se mesurer à l'environnement (PvE) ou à d'autres joueurs (PvP). Le système de combats entre joueur est permis par la division des personnages joueurs en deux factions, l'Alliance et la Horde, en fonction de leur

race. Une approximation de la densité de la population active sur le serveur est également notée sur la page de choix de serveurs. Quelque soit le serveur que le joueur décide de sélectionner, il sera introduit dans le même univers de jeu. Seules ses rencontres au sein du serveur sont affectées par son choix.

Lorsqu'il crée un personnage⁵, le joueur décide quelle race il souhaite incarner. Certaines races font partie de l'Alliance, d'autres de la Horde. Il existe également des races alliées à l'une ou l'autre de ces factions, introduites avec la dernière extension en date: *Battle for Azeroth*. Une seule race, celle des Pandarens, est initialement neutre. A chaque race sont associés certains avantages, tels que des bonus utiles pour le combat ou avantageux pour l'exercice de certains métiers. Ainsi, les nains, étant dotés d'une affinité avec la pierre, ont des prédispositions particulièrement adaptées à l'exercice de l'archéologie. Une fois la race du personnage sélectionnée, le joueur lui attribue une classe. Chaque classe est en mesure d'effectuer des sorts et attaques qui lui sont propres. La diversité de ces composantes permet de renforcer les effets de complémentarité entre joueurs lors des attaques groupées, ainsi que de donner aux joueurs la possibilité d'expérimenter différentes capacités en créant plusieurs personnages.

2.6.2 La structure des guildes

Les guildes sont des groupements de joueurs, qui jouissent d'un accès à un coffre de banque commun permettant un partage des ressources, ainsi que d'un canal de discussion privé⁶. Des grades peuvent être accordés à ses membres, ces grades étant à la base de la hiérarchie du groupe, et donnant accès à des ressources plus ou moins rares. Les guildes comportent un.e chef.fe de guilde, ainsi qu'un ou plusieurs officiers, qui possèdent un canal de communication privé et ont accès à des fonctionnalités particulières, telles que celle de modifier le grade des membres de la guilde. Faire partie d'une guilde procure également d'autres avantages, tels que la possibilité d'accomplir des hauts faits de guildes, et de gagner en réputation. Ces objectifs doivent impérativement être réalisés dans le cadre de la guilde. Ils permettent ainsi de motiver les joueurs à être actifs en tant que groupe.

⁵ Voir la capture d'écran fig.1 en annexe 2 pour un aperçu de l'interface de création de personnage et des diverses races qui y sont proposées.

⁶ Description introduite dans le guide pour nouveaux joueurs du site internet de *World of Warcraft*: <https://worldofwarcraft.com/fr-fr/game/new-players-guide/part-four>

Pour intégrer une guildes, les joueurs peuvent employer un outil de recherche de guildes⁷. Cet outil permet au joueur de faire le tri parmi les guildes désirant recruter des membres en sélectionnant parmi plusieurs objectifs ceux qui l'intéressent. Les possibilités sont les suivantes: (1) interactions sociales et gain de niveau (2) donjons (3) raids (4) JcJ (joueurs contre joueurs) et (5) Jeu de rôle. Il existe également des critères de taille, les guildes étant classées dans les catégories petite, moyenne ou grande. Il est enfin possible de choisir un ou plusieurs rôles parmi *dps*, *tank* et *soigneur*. Seules les guildes recherchant des membres répondant à ce critère seront alors proposées. Une fois la recherche lancée, l'affichage de chacune des guildes s'accompagne généralement d'un message de présentation, ainsi que d'informations quant aux objectifs sur lesquels elle se focalise et le nombre de ses membres. Les joueurs peuvent alors procéder à une « demande d'invitation », accompagnée ou non d'un message. La décision d'accueillir ou non les joueurs désireux d'être intégrés revient alors au propriétaire de la guildes ou à ses officiers, qui disposent d'informations sur le ou la candidat.e.

Pour des questions d'anonymat, le nom de la guildes sélectionnée pour l'observation sur laquelle se base ce travail sera remplacé par un substitut: Lorem. Au moment où la joueuse observée au long de l'étude l'a intégrée, la guildes Lorem était formée de 182 membres. Ce nombre tient compte de tous les personnages présents dans la guildes, et non du nombre de joueurs qui y sont actifs. Les différents grades présents dans la guildes sont les suivant, classés dans l'ordre hiérarchique, du plus bas au plus important: novice, membre, vétéran, officier et chef de guildes. La guildes possède également une catégorisation pour les *reroll* (personnages secondaires d'un joueur), désignée sous ce terme. La guildes dispose de différents serveurs sur le logiciel de communication manuscrite et vocale Discord, dont l'un réservé spécifiquement aux échanges lors des raids. L'utilisation des serveurs Discord ou d'autres logiciels proposant des canaux de communication vocaux n'est pas propre à cette guildes. Il s'agit d'un outil souvent employé par les joueurs du MMORPG (Williams, Ducheneaut, Xiong, Zhang, Yee & Nickell, 2006).

⁷ Voir annexe 2, fig.2 pour visualiser l'outil de recherche de guildes. On y voit les différentes options de sélection proposées aux joueurs, ainsi que la façon dont est mis en forme le résultat de la recherche.

2.6.3 Les raids

Les raids se déroulent dans une zone de combat peuplée de monstres et d'ennemis. Le but des joueurs est de ratisser la zone, et d'éliminer différents boss, créatures de puissance supérieure à la moyenne. Les raids sont très utiles pour obtenir du *stuff*, soit des équipements de haut niveau (*e-level*). Le niveau maximal que les pièces d'équipement peuvent atteindre augmente avec chaque extension, de manière à éviter aux joueurs de stagner indéfiniment, et dépend de la méthode employée pour les récupérer. Ainsi, seuls les raids permettent d'acquérir des pièces d'équipement de niveau maximal. Les raids ont un niveau croissant de difficulté. Obtenir des objets de haut niveau à la suite d'un raid permet de tenter des raids plus compliqués, et ainsi de suite. A mesure que les raids sont introduits dans le jeu, ils se complexifient et permettent d'obtenir des équipements plus performants. Ils nécessitent généralement d'être réalisés en groupes d'une ampleur considérable.

Il n'est pas nécessaire de faire partie d'une guilde pour participer à un raid. Il existe en effet un outil de recherche de donjons ou de raids, qui permet de constituer des groupes hors guildes. Néanmoins, ce processus peut être particulièrement long dans le cas des raids, qui peuvent nécessiter la co-présence de vingt-cinq personnages-joueurs. Faire partie d'une guilde permet d'organiser des événements de ce type, en déterminant un horaire précis auquel se rejoindre. Dans la guilde Lorem, les raids s'effectuent habituellement deux fois par semaine, le lundi et le jeudi. Le lundi, la guilde effectue un raid en mode normal, et le jeudi en mode héroïque. La complexité est accrue dans ce dernier cas. Ces conventions peuvent être adaptées aux besoins et volontés de la guilde. Ainsi, il est arrivé au cours de l'observation qu'un raid normal soit choisi un jeudi. Pour espérer participer à un raid avec sa guilde, un joueur de Lorem doit posséder un niveau de personnage et d'équipement estimé suffisant.

En choisissant de centrer mes observations sur une guilde, j'ai pu être en mesure d'observer des interactions prenant naissance au sein de relations et dynamiques sociales plus complexes que si j'avais opté pour l'observation de raids réalisés en employant l'outil de recherche de raids. Cela m'a également permis d'analyser plus en profondeur la gestion des ressources et les rapports de pouvoir entre les participants. La possibilité d'accéder aux échanges sur le serveur Discord de la guilde m'a également

permis d'obtenir un panel d'informations bien plus larges que s'il m'avait fallu me limiter à l'observation du *chat* écrit.

2.6.4 Délimitation du terrain

Le terrain que je souhaite étudier se limite à un serveur francophone *normal* (ne s'apparentant pas à du jeu de rôle) du jeu *World of Warcraft*. Ce terrain a l'avantage de posséder une délimitation spatiale claire. La population étudiée ne peut être définie avec détails, une partie des caractéristiques socio-démographiques des joueurs concernés par l'enquête ne pouvant être connues. Néanmoins, certaines informations peuvent être déduites des conversations vocales entre les joueurs. Le reste des informations n'est pas nécessaire à mon étude, celle-ci se bornant uniquement à analyser l'ordre social tel qu'il se présente dans le jeu. En effet, il s'agit d'informations que les joueurs ne connaissent pour la plupart pas lorsqu'ils interagissent. Les personnages joueurs étudiés sont les membres du groupe de raid de la guild *Lorem*. L'étude se centre uniquement sur les interactions entre les joueurs durant les raids faisant l'objet de mes observations. Le niveau d'analyse visé est international, bien que, le serveur réunissant des joueurs parlant couramment le français, il soit probable que la majorité des joueurs concernés par l'étude se situent en contexte européen. Un entretien avec la joueuse suivie au cours des observations m'a permis d'en apprendre plus sur certains aspects de l'expérience de jeu et sur les dynamiques telles qu'elles se présentent au sein des guildes.

2.7 Coopération et coordination: les conditions du bon déroulement d'un raid

Cette étude entend répondre à deux questions principales, basées sur deux concepts développés par le sociologue Anselm Strauss: le *travail d'articulation* et l'*ordre négocié*. Ces concepts permettent d'étudier les principes de coordination et de coopération, deux dimensions inhérentes aux activités de guildes prenant place dans les MMORPGs. Ces deux éléments sont importants, si ce n'est essentiels, à la réussite d'une activité commune. En effet, sur la base des résultats et cadrages théoriques de plusieurs études traitant des questions de coordination et de coopération au sein des MMORPGs (Philippette, 2015 ; Korsgaard, Picot, T. Wigand, M. Welpé & J. Assmann, 2009), il est possible d'induire que la réussite d'une activité conjointe dépend, partiellement du

moins, de la capacité du groupe à maintenir une certaine cohésion entre ses membres, ainsi que de la qualité de la coordination des actions de chacun au cours de l'activité:

« While various team effectiveness models describe processes differently, two core processes of effective teams are coordination and cooperation (Ilgen et al. 2005). Coordination refers to the team's efforts to plan, sequence, and monitor interdependent actions of its members. Cooperation refers to team members' willingness to direct efforts toward mutually beneficial outcomes. These processes are significant predictors of team effectiveness (LePine et al. 2008) ». (Korsgaard, Picot, T. Wigand, M. Welpé & J. Assmann, 2009, p.254).

L'approche sociologique interactionniste constitue un angle privilégié pour aborder les questions de coopération et de coordination entre joueurs. En effet, c'est au travers d'interactions entre les participants et avec l'environnement de jeu que peuvent se développer et se maintenir la coopération et la coordination de l'équipe. En employant les concepts développés par les tenants de l'approche sociologique interactionniste symbolique, je souhaite ainsi apporter des éléments d'analyse à la question suivante:

(1) Comment les joueurs parviennent-ils à articuler leurs actions et à maintenir un certain ordre malgré des intérêts divergents?

Sachant que les raids nécessitent l'action conjointe de nombreux personnages-joueurs, ce travail vise à déterminer par quels biais ils parviennent à coordonner leurs actions au cours de l'activité. Comment s'arrangent-ils pour se répartir les tâches, et en quoi ces tâches consistent-elles? Les joueurs communiquent-ils des retours sur leurs actions pour permettre aux autres de s'ajuster? Quelle part le système joue-t-il dans la répartition des rôles entre les personnages-joueurs? Comment se déroulent les échanges d'idées et les transmissions d'informations? Existe-t-il des intermédiaires chargés d'articuler le tout, de garantir la continuité et l'homogénéité de l'activité? En d'autres termes, qui est chargé du *travail d'articulation*? Du côté de la coopération, comment l'ordre est-il maintenu au sein du groupe? Les joueurs sont-ils en mesure de faire valoir une marge de négociation? L'ordre n'est pas une donnée immuable. Il fait l'objet d'une construction, et peut être plus ou moins perméable. Quelles sont les situations où il est remis en question, ou sujet à (re)définition? Les joueurs parviennent-ils facilement à des consensus? A qui revient le dernier mot lors des prises de décisions? Quels sont les personnages-joueurs prenant en charge la tâche de faire régner l'ordre au sein du groupe? L'irrespect de ces règles est-il sujet à des remarques ou sanctions?

L'efficacité de la coordination et de la coopération d'une équipe dépend également du rendement de sa communication. La question suivante est ainsi également à prendre en compte:

(2) Comment les membres de la guilde Lorem communiquent-ils, et quelles en sont les impacts sur la coordination et la coopération du groupe de *raid*?

Etant donné la pauvreté des moyens de communication proposés par le système de jeu de *World of Warcraft* et la rapidité nécessaire pour triompher des ennemis présents dans un *raid*, les joueurs n'ont d'autres choix que de mettre en place des stratégies permettant de faciliter la communication et d'améliorer le rendement de leurs échanges. Quels canaux de communication les joueurs utilisent-ils? Quelles en sont les limites et avantages? Certains canaux sont-ils privilégiés selon le type d'interaction effectué? Au cours de quelles situations et dans quels buts sont-ils employés? Quelles sont les caractéristiques du lexique utilisé par les joueurs? Contient-il de nombreux termes techniques? Les formulations adoptées par les joueurs sont-elles destinées à faciliter la compréhension de leurs interlocuteurs? S'agit-il plutôt d'améliorer le rendement des échanges? Enfin, quels sont les sujets de conversation évoqués au cours des *raids*, et pourquoi?

2.8 Observation de la sociabilité sur un serveur numérique

En ce qui concerne le dispositif méthodologique mis en place pour la réalisation de cette enquête, l'étude se base sur un travail d'observation réalisé au sein du jeu *World of Warcraft*. N'ayant moi-même qu'une connaissance restreinte du terrain, une disponibilité temporelle limitée et un niveau trop faible pour espérer participer à des raids et autres activités de groupe nécessitant la mise en place de stratégies et le développement d'une coordination efficace, j'ai choisi de procéder à cette observation par le biais d'une intermédiaire: une joueuse de 22 ans habituée au jeu, disposant de personnages de relativement haut niveau. J'ai également effectué un entretien préparatoire auprès de cette même joueuse, afin d'en apprendre plus au sujet de son expérience avec les MMORPGs. L'intermédiaire a accepté d'enregistrer son écran lors des activités observées. Ainsi, j'ai été en mesure de revenir par après sur le déroulement du raid pour analyser en détail les gestes et conversations des personnages joueurs. Visionner la scène à plusieurs reprises permet de se contenter d'un nombre limité de cas

pour observer toutes les dimensions importantes à l'analyse. En tout, quatre soirées de jeu ont été analysées dans le cadre de ce travail. Cela correspond à un peu plus de huit heures d'enregistrement. Toutes les informations personnelles relatives aux personnages-joueurs, dont leur pseudo, sont ici anonymisées. Pour simplifier la notation, seul.e.s la cheffe de guilde et le *raid leader* sont désignés comme tel.le.s dans les citations, respectivement par les appellations Ch et RL. Les autres joueurs sont désignés par la lettre J, suivie d'un numéro attribué en fonction de l'ordre de leur première prise de parole au sein de la citation. Ces chiffres ne sont pas conservés d'une citation à l'autre, et servent uniquement à signaler qu'un joueur s'exprime plusieurs fois dans un même extrait.

2.9 Observation par le biais d'une intermédiaire

Mon premier choix méthodologique s'est porté sur une observation participante. J'ai de ce fait intégré le jeu pour m'y familiariser quelque peu. Je me suis rapidement aperçue qu'intégrer les dynamiques et le fonctionnement du jeu, ainsi qu'acquérir un niveau suffisant pour effectuer des raids, aurait nécessité un très grand investissement de temps, qui ne s'avérerait pas déterminant pour l'analyse. J'ai donc décidé d'effectuer une observation non-participante, en demandant à une joueuse de niveau suffisant d'effectuer plusieurs raids au sein d'une guilde, de filmer son écran et d'enregistrer les conversations échangées sur Discord, le canal vocal privilégié par les joueurs de MMORPGs.

Observer par le biais d'un intermédiaire permet de ne pas influencer l'action, et d'éviter de ce fait d'avoir à prendre en compte son propre impact sur le déroulement de l'activité. Dans un cas comme le mien, où je n'étais pas suffisamment familière avec mon objet d'étude, participer à l'activité aurait pu attenter à la fluidité de l'action. Observer un intermédiaire permet également de suivre l'expérience d'un joueur en temps réel, et de l'interroger sur sa compréhension et son interprétation de l'activité en cours, tout comme sur ses propres agissements et réactions. Cela permet aussi d'obtenir des explications sur des points qui échappent au/à la chercheur/euse, et qui peuvent sembler implicite à un.e joueur/euse aguerri.e. Questionner ces implicites apporte des informations et remarques pouvant être utiles pour l'analyse. Peu de terrains permettent

d'employer une telle méthode, car il est nécessaire que l'activité se déroule sur un plan dissocié de l'environnement physique où se situent le/la chercheur/euse et l'observé.e.

Le dispositif employé comprend tout d'abord une grille d'observation, où sont notés les éléments importants à relever pour parvenir à analyser en détail la situation. Cette grille permet de répondre aux questions « Qui? Quoi? Où? Comment? Pourquoi? Avec quels effets? » dans le cadre de ma situation d'enquête. Elle peut servir tant à étudier la situation dans son ensemble (les individus qui se retrouvent, la nature de l'action qu'ils réalisent ensemble...) que chaque élément ou interaction d'intérêt particulier pour l'enquête, c'est-à-dire touchant à l'organisation ou à la prise de décision quant au déroulement de l'événement. Pour faciliter la prise de note et l'extraction d'exemples, les raids observés ont été enregistrés en format audiovisuel, puis retranscrits. Les notes ainsi prises ont ensuite fait l'objet d'une analyse détaillée, guidée par la grille d'observation, et étoffée par des recherches complémentaires.

3. Coordination et coopération

Les raids de niveau soutenu sont destinés à représenter un défi pour les joueurs s’y confrontant. Une fois terminés, ils permettent aux personnages-joueurs d’acquérir un équipement de niveau supérieur, et de s’attaquer à des raids présentant des ennemis plus ardu à vaincre. Bien souvent, la réussite d’un raid nécessite de nombreuses tentatives. Si la plupart se soldent finalement par un échec, elles permettent à la chute de chaque créature de haut niveau de récupérer du *loot*, soit des pièces d’équipement de haute qualité et fortement convoitées. Pour parvenir à triompher de ces créatures, il est nécessaire d’établir une stratégie et de communiquer au long des combats, certains boss ne pouvant être vaincus sans qu’un partage d’informations préalable ait été effectué. La réussite d’un raid dépend ainsi fortement de la capacité de l’équipe s’y confrontant à coordonner ses efforts de façon efficace. Les interactions sont primordiales pour déterminer et partager la stratégie à suivre lors d’un combat, ainsi que pour s’assurer que chacun soit dans les meilleures dispositions pour débiter le combat. Elles permettent également au groupe de se fixer des objectifs communs et de développer une coopération basée sur la confiance et sur des normes partagées.

Ce chapitre présente en détails l’organisation adoptée par la guilde Lorem au cours de plusieurs soirées partagées à s’attaquer au raid Ny’Alotha en mode héroïque — soit le niveau de difficulté medium existant pour les raids. Il s’attache également à analyser les interactions échangées par les membres du groupe, dans le but de comprendre les dynamiques assurant sa coordination. Il s’agira également de comprendre ce qui encourage les joueurs à coopérer malgré des objectifs parfois divers. La coopération est-elle facilement maintenue au sein du groupe? Les conventions garantissant l’ordre du groupe seront finalement présentées, la plupart ayant vraisemblablement émergé au cours d’interactions précédant le cadre temporel de cette analyse.

Pourquoi la coordination et la communication sont-elles si importantes pour faire face aux monstres de Ny’Alotha? Nous tâcherons de répondre à cette question en présentant le cas d’un boss présent dans le donjon: le prophète Skitra. Comment les membres de la guilde se répartissent-ils les tâches au cours du raid? Nous ferons

l'inventaire des différentes tâches à effectuer dans le cadre d'un raid, des préparatifs aux rôles à prendre en charge lors des combats, en passant par le travail d'articulation. Nous observerons de quelle manière la prise en charge de ces tâches est répartie au sein du groupe, en nous référant aux concepts d'Anselm Strauss. Cela fait, nous tâcherons de comprendre de quelle manière la coopération est encouragée au sein du groupe, et le désengagement des joueurs évité. Enfin, nous observerons de quelle façon l'ordre est construit et entretenu au sein de l'équipe. Nous déterminerons également si les joueurs ont à leur disposition une certaine marge de négociation leur permettant d'infléchir quelque peu cet ordre.

3.1 Division du travail et coordination

3.1.2 Pourquoi se coordonner? Le cas du prophète Skitra

Pourquoi la coordination et la communication sont-elles si importantes à la réussite d'un raid? Les ennemis de haut niveau, aussi nommés boss, agissent selon des schémas réguliers, contenant deux phases distinctes (appelées P1 et P2), qui s'alternent au cours du combat. Pour parer leurs attaques, il est tout d'abord nécessaire d'en comprendre le fonctionnement. Différentes tâches doivent alors être effectuées, parfois simultanément, pour les faire tomber, et il est nécessaire aux joueurs de se les répartir pour venir à bout des créatures.

Le prophète Skitra est le troisième boss auquel les joueurs font face lors de leur avancée à Ny'Alotha. Le boss passe d'une phase à l'autre à chaque fois que ses points de vie diminuent de 20%. Au cours de la première phase, les joueurs doivent tenter de blesser la créature. Durant la seconde phase, les joueurs font face à différents doubles du monstre. Ils doivent alors déterminer laquelle de ces copies est le prophète Skitra lui-même, et lesquelles sont des illusions⁸. Lors de cette phase, les joueurs sont divisés relativement aléatoirement en deux groupes. La moitié des participants partage la même vision de la réalité, et l'autre moitié en observe une autre. Une seule représentation de Skitra est identique pour les deux groupes, et c'est cette figure que les joueurs doivent attaquer. S'ils ne sont pas assez rapides, ils subissent de lourds dégâts. Pour déterminer quelle image ils voient tous, les joueurs sont forcés de communiquer jusqu'à identifier

⁸ Voir la fig.3 en annexe 2 pour une capture d'écran du combat contre le prophète Skitra. L'image présente deux des doubles que voyait la joueuse suivie dans le cadre de ce travail. Un signe jaune a été placé sur l'un d'entre eux, de manière à le marquer.

la véritable créature. Or, cela peut être très complexe si tous les joueurs tentent de s'exprimer en même temps ou s'ils n'ont pas une bonne organisation. C'est pourquoi les joueurs développent des stratégies pour centraliser et réguler le dialogue, désignant au préalable les joueurs auxquels revient le devoir de distinguer le boss des illusions. Un guide proposé sur le Web préconise ainsi par exemple que la tâche revienne au *raid leader* et à un individu aléatoire constatant la seconde vision⁹. La guilda Lorem a quant à elle opté pour déléguer aux deux tanks cette tâche, les tanks percevant en principe chacun l'une des visions. Cette stratégie est également mise en avant par un guide trouvé sur le site Millenium¹⁰, qui préconise que l'un des tanks place des marqueurs différents près de chacune des images qu'il voit, et que l'autre annonce laquelle il voit également.

Dans la situation suivante, les tanks n'ont pas pris leur tâche en charge comme prévu, et le *raid leader* a tenté d'intervenir à leur place pour réussir à identifier le boss.

J1: j'vois orange
Ch: jaune
J2: j'vois vert aussi vert et orange étoile
RL: non mais un débuff violet il faut que un débuff orange il me dit celui qu'il voit là _
débuff orange débuff orange
J1: orange orange au milieu
J3: étoile orange on voit vert aussi ...
RL: les oranges vous voyez le orange le téton
J4: euh non
RL: ou pas
RL: bon et le bleu, vous le voyez ? Ceux qui sont en débuff orange
J4: non
RL: et le vert
J4: le vert je le vois
RL: allez go vert faut se bouger
Ch: c'est trop long
RL: c'est trop long là

Comme on peut le constater, plusieurs joueurs se sont exprimés en même temps, sans préciser laquelle des deux visions ils percevaient. Le résultat était loin d'être concluant. Le *raid leader* insiste sur la nécessité que quelqu'un percevant la vision distincte de la sienne, soit le « débuff orange » prenne la parole, sans quoi les informations ne valident aucune théorie. On remarque ainsi qu'une bonne organisation et coordination est primordiale pour l'efficacité d'une équipe.

⁹ Cf. WoW: stratégie Prophète Skitra, boss de Ny'alotha la cité. <https://www.breakflip.com/fr/world-of-warcraft/guide/wow-strategie-prophete-skitra-boss-de-ny-alotha-la-cite-eveillee-17361>

¹⁰ Cf. WoW: le prophète Skitra, boss Ny'alotha, la cité en éveil, guide. <https://www.millenium.org/guide/352743.html>

Au cours d'une autre soirée, la même phase a été effectuée bien plus rapidement, seuls deux joueurs s'exprimant, et Skitra a été découvert relativement aisément:

RL (tank 1): je suis violet !
tank 2: je suis orange ! je suis orange. Je vois le violet que t'as mis là devant le violet.
Donc je suis en orange je vois étoile violet
RL (tank 1): lequel tu vois?
tank 2: euh étoile là
RL (tank 1): donc go étoile

Les deux tanks, dont le *raid leader*, ont immédiatement annoncé à laquelle des deux visions ils étaient soumis, et ont pu dès lors identifier laquelle ils voyaient tous deux, à l'aide de signes placés par le *raid leader* devant chacune des images de Skitra qui lui faisaient face.

Dans les faits, les joueurs ne connaissent pas tous parfaitement les mouvements des boss et les moments opportuns pour réaliser certaines actions. Ainsi, avant chaque combat, le chef de raid repasse en revue la stratégie à suivre, répétant ces explications au cours de chaque session, les participants au raid fluctuant d'une soirée à l'autre. Durant le combat, le chef de raid guide les actions du groupe, donnant régulièrement des indications et coordonnant les mouvements de l'équipe pour attaquer la créature et éviter ces pièges. Il s'agit de tâches d'articulation, dont l'existence est tout aussi déterminante à la réussite d'un combat que les tâches contribuant directement à affaiblir le monstre ou aider des coéquipiers.

3.1.3 Nature et répartition des tâches

Différents types de tâches doivent être pris en charge par les joueurs pour qu'un raid puisse être mené à exécution. Quelles-sont-elles? Comment les joueurs se les répartissent-ils? Les paragraphes suivants présentent les principales tâches que les joueurs doivent effectuer en prévision et au cours d'un raid, et la façon dont elles sont idéalement réparties.

3.1.3.1 Soigneurs, tanks et dps: des rôles institutionnalisés par le système de jeu

A. Strauss (2008) indique que la réalisation de tout projet de groupe nécessite la prise en charge, simultanée ou/et séquentielle, d'un ensemble de tâches. Ces tâches peuvent être attribuées de préférence, voir exclusivement, à certaines classes de travailleurs. Dans le cas des raids, les principales classes de joueurs distinguables sont les trois

catégories de rôles: *tanks*, *soigneurs* et *dps*. Chacun de ces rôles peut être associé à une tâche principale à effectuer tout au long du combat: maintenir l'attention (ou *aggro*) des ennemis, soigner le groupe et produire un maximum de dégâts. Ces rôles sont institués directement par le système de jeu. Ils sont pensés de manière à se compléter. Ainsi, les tanks, possédant une forte résistance et de nombreux points de vie, sont principalement chargés de se lancer dans la mêlée, afin de monopoliser l'attention et les attaques des ennemis, permettant ainsi aux dps, possédant un haut potentiel de dégâts mais moins de résistance, d'attaquer sans se mettre trop en danger. Les soigneurs sont quant à eux chargés de soigner les personnages blessés, tout en dosant au mieux leur réserve de mana, ou potentiel magique, de manière à être en mesure d'accompagner les joueurs sur toute la durée du combat.

Les trois rôles peuvent être répartis entre les joueurs en fonction de leurs compétences, de leur expérience et/ou de leur classe. Ainsi, un guerrier fait un très bon tank, mais peut aussi choisir le rôle de dps. Beaucoup de prêtres prennent en charge le rôle de soigneurs, bien qu'ils peuvent, s'ils le souhaitent, s'adapter au rôle de dps également, en sélectionnant la spécialisation permettant de réaliser des dégâts: Ombre. Chaque classe possède la possibilité de sélectionner certains sorts et avantages que les autres n'ont pas. Elles peuvent donc aussi entrer directement en jeu dans la répartition des tâches au cours du combat. Si ces rôles sont largement institués, les joueurs ont parfois à adapter les tâches qu'ils prennent en charge en fonction de la situation à affronter et de la composition de l'équipe. Ils peuvent ainsi être poussés à effectuer des tâches s'apparentant à un rôle distinct de celui qu'ils ont sélectionné. Le *raid leader* a ainsi au cours d'un raid énoncé la nécessité pour les tanks de se concentrer également sur les dégâts pour pallier au manque de dps expérimentés: « on est obligés de se tank-dps ». Dans la mesure du possible, de tels écarts avec les rôles institués sont évités.

3.1.3.2 Avant le raid - Organisation et préparatifs

On peut également distinguer des tâches relevant de l'organisation et des préparatifs. En effet, l'activité ne peut avoir lieu qu'après avoir été programmée, et les informations la concernant partagées. C'est ce que fait la cheffe de guilde en ajoutant au calendrier les horaires des raids de la semaine et en envoyant lors des jours de raids des messages sur le *chat* de guilde pour rappeler l'activité aux joueurs. En voici un exemple: « pour

rappel, ce soir, départ raid HM à 20h45 pour les 3 premiers boss. Manifestez vous si vous n'avez pas eu d'invite calendar ». Les membres de la guilde, tout comme les joueurs souhaitant l'intégrer, s'inscrivent auprès d'elle, et partagent avec elle leur disponibilités. Sont ensuite nécessaires des préparatifs pour la soirée, tels que préparer les potions nécessaires aux joueurs, ou d'autres objets utiles pour le combat. Avant le début des raids, la cheffe de guilde et le *raid leader* interagissent parfois au sujet de l'état des préparatifs:

Ch: J'ai craft d'la bouffe critique j'ai fait des tiels aussi pour la- au niveau popo est-ce qu'on aura un chaudron ou est-ce qu'il faut que j'aille acheter des ch-
RL: non je vais les faire moi

Tous deux se connectent souvent au canal vocal de la guilde en avance, afin de s'assurer que tout est prêt pour commencer le raid, et de se mettre au courant des nouvelles informations ignorées de l'un ou de l'autre, telle que l'arrivée dans la guilde d'un nouveau membre.

3.1.3.3 Leadership et travail d'articulation

A. Strauss (2008) mentionne également l'existence d'un autre type de tâches: les tâches d'articulations:

« Since the plurality of tasks making up their totality, as well as the relations of actors to tasks, are not automatically articulated, actors must do that too, and often in complex ways. We call the work of doing this "articulation work" —a supra-type of work. » (Strauss, 2008, p.2).

Les tâches d'articulation constituent l'ensemble des tâches permettant de vérifier et coordonner les actions des différents acteurs en présence. Ces tâches sont dans la guilde Lorem prise en charge de façon prioritaire par certains acteurs. Les deux figures se distinguant le plus sont celle de la cheffe de guilde et celle du *raid leader*. Ils font office de figures de référence et d'autorité, guidant les joueurs au cours de l'activité et répondant volontiers à leurs questions sur les divers aspects du jeu. Ils constituent une source d'informations privilégiée pour les joueurs. Ils sont tous deux présents lors de chaque raid. Dans un cas unique, le groupe de raid habituel s'est scindé en deux groupes, afin que l'un des deux puisse tenter seul de vaincre le boss ultime de Ny'Alotha: N'Zoth. La cheffe de guilde a délégué à un joueur expérimenté la fonction de *raid leader* pour le second groupe, dont ni elle ni le *raid leader* habituel ne faisaient partie. Malgré ce changement, elle s'est assurée de partager de nombreuses informations et conseils avec ce dernier, effectuant une partie des préparatifs et du travail

d'articulation avant de reléguer la tâche. Les officiers peuvent également intervenir, mais ils le font rarement durant les raids. Bien sûr, tous les joueurs réalisent, de temps à autre, du travail d'articulation, mais ce n'est pas une tâche qui semble leur incomber spécifiquement.

Selon Korsgaard, Picot, Wigand, Welpe & Assmann (2009), le leadership est destiné à prendre en charge deux fonctions principales:

« Typically, team leadership serves two primary functions: task-based activities such as assigning roles, monitoring progress, and holding members accountable, and relational-based activities, such as motivating and supporting team members and managing conflicts. » (Korsgaard, Picot, Wigand, Welpe & Assmann, 2009, p.257).

Comme nous le verrons, la cheffe de guilde et le *raid leader* prennent souvent en charge, en tant que figures d'autorité, des tâches de ce type, assurant de ce fait la coordination de l'équipe et la coopération des joueurs.

3.1.3.4 Contrôle et vérification

Plusieurs composantes du travail d'articulation peuvent être notées. D'une part, ce travail consiste à s'assurer de la présence de tous les joueurs, et à déterminer la composition d'équipe à adopter en fonction des spécialisations de chacun. Ainsi, la cheffe de guilde est la première contactée par les joueurs lorsqu'ils ont du retard. Elle retient les disponibilités de certains joueurs, et en fait parfois part au groupe.

La cheffe de guilde et le *raid leader* sont souvent attentifs aux joueurs et contrôlent leurs actions, leurs avancées et statistiques. L'interface de jeu leur permet de consulter les spécialisations et l'équipement des joueurs, dont ils vérifient les caractéristiques, donnant aux joueurs des conseils pour les améliorer. La cheffe de guilde s'enquiert parfois de l'avancée des personnages-joueurs, pour discuter et renforcer son lien avec les joueurs, mais également pour les soutenir et les aider à progresser. Ainsi, elle a avant un raid demandé à la joueuse suivie au long de cette étude si elle avait pu obtenir l'équipement qu'elle désirait, et lui a expliqué que les trois premiers boss pourraient lâcher du *loot* intéressant pour elle. Le progrès individuel d'un joueur peut influencer positivement ses performances au sein du groupe, et permettre à la guilde d'évoluer et de poursuivre des objectifs aux enjeux croissants.

La dimension de contrôle transparaît également au début des combats contre les boss, le *raid leader* procédant à un appel, effectué par une simple commande. Cela permet de vérifier que tous les joueurs sont présents derrière leur écran et prêts pour le combat,

mais également, grâce à une extension ajoutée par les joueurs à l'interface de jeu, de vérifier qu'ils aient tous consommé les potions et la nourriture demandées avant de se lancer dans la bataille, comme dans le cas présent: « Ch: euh y en a qui mangent de la petite bouffe faites attention hein. Prenez de la bouffe supérieure ».

L'organisation est rigoureuse, et la cheffe de guilde ou le *raid leader* n'hésitent pas à en rappeler les conventions lorsqu'un joueur s'en écarte trop. Par exemple, un joueur lui demandant de la nourriture au cours du raid, la cheffe de guilde lui a tenu les propos suivant: « euh la bouffe c'est avant le raid », le poussant à se justifier en mentionnant l'écart entre les tâches qu'il pensait prendre en charge et le rôle qu'il a finalement dû adopter: « Euh désolé j'pensais pas qu'j'allais heal du coup j'avais oublié d'acheter ».

3.1.3.5 Stratégies, coordination et rétrospective: apprendre de ses échecs

Le travail d'articulation effectué lors des raids consiste ensuite à partager et préciser, avant chaque combat d'envergure, la stratégie à adopter pour vaincre le boss. C'est le *raid leader* qui s'en charge en principe, certains joueurs ajoutant parfois des compléments. Une connaissance partagée de la stratégie à mettre en oeuvre pour réaliser un projet est l'un des points clés pour une coordination efficace (Korsgaard, Picot, Wigand, Welpé & Assmann, 2009). Après un échec, la stratégie est passée en revue à la lumière du déroulement de l'attaque, et les joueurs font le point sur les problèmes qu'ils ont rencontrés et la façon dont les améliorer. Là aussi, on retrouve une dimension de contrôle, les actions de certains joueurs étant parfois relevées et discutées au cours de cette phase:

RL: je sais pas qui c'est le war qui est parti faire un bon héroïque à perpet

J: Mais je suis allé chercher la boule en fait

RL: ah d'accord mais si il t'installe le débuff le fais pas

J: ouais mais j'ai pas fait gaffe, désolé

Le but est là encore de s'assurer que les erreurs précédentes ne seront pas reproduites.

Au cours des combats, le *raid leader* prend la coordination du groupe en main, et donne régulièrement des commandes assez courtes et indications sur la façon dont il convient de procéder. Il guide le groupe et décide du moment où ont lieu les interventions majeures. Néanmoins, il doit en parallèle de ces tâches d'articulation également effectuer des tâches liées à son rôle de soigneur, et la réalisation simultanée

de ces deux types de travail peut être ardue. Par conséquent, le *raid leader* insiste parfois sur la nécessité que les autres joueurs fassent preuve de plus d'autonomie, et prennent des décisions de leur propre chef:

RL: c'est un fight où y a des gros dégâts, j'suis obligé de heal aussi je peux pas être derrière vous à tout vous dire comment faire il faut vous débrouiller on est sur le HM là faut ouvrir les yeux

J: sans vouloir être méchant faut quand même faire un peu d'autonomie enfin quand on dit pas bouger il faut aussi quand même éviter les AOE violettes parce que là

Enfin, c'est la cheffe de guilde qui se charge après chaque combat réussi d'organiser la redistribution du *loot*, en proposant au groupe les pièces dont un joueur souhaite se séparer. Pour chaque objet proposé, elle énonce un décompte avant de clore la proposition, afin d'éviter une trop grande perte de temps.

3.1.4 Une organisation rigoureuse et un travail d'articulation centralisé, la clé d'une coordination efficace

Ainsi, on constate que si les tâches destinées à affaiblir les monstres, maintenir leur attention ou soigner les coéquipiers sont partagées entre l'ensemble des joueurs, les tâches relevant de l'organisation du raid, de l'articulation des actions et de la prise de décision sont très centralisées autour de la figure du *raid leader* et de celle de la cheffe de guilde. Si le premier s'occupe majoritairement de coordonner les actions et de partager des informations liées au raid et au combat, la seconde effectue la majorité des tâches administratives et organisationnelle, tout en intervenant également au cours du raid, pour contrôler les préparatifs de chacun et assurer la redistribution du butin. Le déroulement des raids est très similaire d'une fois à l'autre. L'activité suit des étapes standardisées, ce qui facilite la coordination et permet une avancée organisée et efficace tout au long du raid.

3.2 Maintien de la coopération et ordre négocié

3.2.1 Maintenir la coopération: gratification et objectifs communs

La coopération est une composante fondamentale d'un travail de groupe efficace. Le degré d'investissement que ses membres mettent à la réalisation du projet les réunissant peut fortement influencer la qualité des efforts fournis pour mener à bien l'activité. Comment la coopération est-elle garantie au sein du groupe de raid de la guilde Lorem et quels sont les mécanismes poussant les membres à s'investir? Pour répondre à cette

question, nous mobiliserons les résultats obtenus par M.G. Chen (2009) à la suite d'une observation participante au sein d'un groupe de raid sur le jeu *World of Warcraft*.

Les membres sont notamment encouragés à s'investir dans l'action par la promesse de gratifications individuelles, soit la possibilité d'obtenir du *stuff*: des pièces d'équipement de haute qualité. S'il s'agit d'un avantage indiscutable, et d'un mobile suffisant pour pousser les joueurs à coopérer, il ne suffit pas à garantir leur participation active et engagée. En effet, M.G. Chen (2009) indique que pour qu'un groupe puisse mener à bien un projet, il suffit qu'un nombre suffisant de ses membres s'implique dans l'activité. Dès lors, il peut être tentant pour les joueurs de se détacher de l'activité, comptant sur la participation des autres pour obtenir les avantages partagés à l'ensemble du groupe. Une telle situation s'apparente selon l'auteur à un dilemme social. Deux possibilités s'offrent aux joueurs: agir égoïstement pour profiter des efforts de leurs alliés tout en contribuant aussi peu que possible à l'activité, dont ils peuvent tout de même profiter des avantages, ou s'investir pour le bien du groupe. Comment faire pencher la balance et encourager les joueurs à s'investir pleinement?

Tout d'abord, contrôler et commenter les performances du groupe et des joueurs peut pousser les participants à s'impliquer pour l'activité et à se sentir concernés par ce qui se déroule à l'écran. Néanmoins, un trop fort contrôle exercé sur les joueurs peut diminuer la confiance qu'ils se portent les uns aux autres, et attenter à la coopération au sein du groupe (Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot, 2009). De plus, une surveillance exacerbée risque de limiter le plaisir éprouvé par les participants à jouer ensemble, et de ce fait leur volonté de s'impliquer. J'ai pu constater au cours de mes observations une certaine surveillance de la part des *leaders* notamment, mais les joueurs étaient rarement spécifiquement visés par un commentaire ou une réprimande. Ces dernières étaient principalement dirigées à l'ensemble du groupe, dans le but d'influencer sa dynamique. L'ajout, à plusieurs reprises, d'un addOn (une extension de l'interface de jeu) affichant le nom des personnages-joueurs infligeant le plus de dégâts aux ennemis, ainsi que du DBM, un autre addOn qui garde la trace des records collectifs et individuels des joueurs contre un boss, peut également attirer l'attention des participants sur leurs performances.

A l'aide de ses observations, M.G. Chen (2009) est parvenu à la conclusion que le groupe de raid dont il faisait partie était encouragé à s'impliquer dans l'activité par le lien de camaraderie qui unissait ses membres les uns aux autres, les poussant à participer pour l'activité elle-même plutôt que pour les récompenses reçues une fois les ennemis abattus. C'est selon le chercheur l'amitié et la confiance que les participants se portaient les uns aux autres qui leur a permis de rester soudés et de rebondir malgré quelques tentatives peu fructueuses. En est-il de même pour la guilde Lorem?

Dans sa description, la guilde énonce une volonté de progresser dans le jeu, dans une atmosphère agréable. Le texte de présentation mentionne que la guilde se concentre en grande partie sur l'avancée des raids. Pour qu'une telle chose soit possible, il est nécessaire que tous les participants puissent progresser et s'équiper adéquatement. Relativement nouvelle, la guilde était en pleine expansion au moment de l'observation, recrutant des membres avant de les entraîner et équiper, dans l'objectif de finir le raid de Ny'Alotha en mode héroïque, afin de débiter un raid en mode mythique, ce que la cheffe de guilde présente comme « la carotte ». La guilde se présente comme une entité soudée, dont l'objectif est d'avancer ensemble. La motivation principale des joueurs se centrant autour d'intérêts communs, leur désir de coopération en est accru.

J'ai notamment pu constater une forte entraide entre les membres de la guilde. Dès les premiers contacts que la joueuse observée a eu avec les autres joueurs de Lorem, ces derniers ont affirmé être disponibles si elle souhaitait de l'aide. A plusieurs reprises, le *raid leader* et la cheffe de guilde ont exprimé la volonté d'équiper au mieux les joueurs, de les *stuffer* (leur permettre d'acquérir de bonnes pièces d'équipement) pour que la guilde dans son ensemble puisse avancer.

A la fin de chaque combat contre un boss, le *loot* que les joueurs ne souhaitent pas conserver est redistribué. M.G. Chen (2009) présente le déroulement de la redistribution comme un exemple révélateur des priorités d'un groupe de raid. En effet, il s'agit d'une situation pouvant constituer un dilemme social, un objet pouvant être profitable à un personnage-joueur, tout en étant plus utile à l'ensemble de la guilde s'il est donné à un autre. La méthode adoptée par la guilde Lorem est la suivante: les joueurs désirant l'objet effectuent un *rand*, soit une commande permettant de générer un nombre aléatoire entre 1 et 100. Le joueur obtenant le plus haut nombre obtient l'objet convoité.

Il s'agit donc d'un système reposant principalement sur le hasard et l'impartialité. Durant mes observations, cette méthode n'a jamais été discutée. Seuls les joueurs nécessitant réellement un objet se sont proposés pour l'obtenir. Au cours de mes observations, une situation intéressante s'est présentée. Alors que le groupe de raid usuel était séparé en deux groupes, celui au sein duquel se trouvait la joueuse observée, plus petit, a opté pour demander l'aide de joueurs extérieurs à la guild: des *pick ups*. Au moment de la redistribution du butin, un joueur (J1) a souhaité procéder comme à l'accoutumée, proposant son loot dans la boîte de *chat* à l'ensemble du groupe de raid. Un autre membre de la guild (J2) a immédiatement réagi, s'opposant fermement à cette proposition:

J1: t'en as besoin

J2: ah ouais avec plaisir si tu l'as déjà

J1: j'pense attends j'vais demander si y a pas un autre mec quand même

[...]

J2: non mais tu tu gardes pour la guild hein le donne pas aux PU aux pick-ups ce genre de choses

J1: quand même

L'un des pick-ups fait un rand et obtient 80.

J2: non non tu le donnes pas aux pick-ups hein c'est trop facile

J3: là t'as juste à te battre et réussir à faire un putain de rand

J2: mais non les gars c'est nous qui organisons le raid ça marche pas comme ça les raids pick up _ les raids pick-up c'est les gens qui organisent c'est eux qui- c'est pour eux à la base

J3: on va tous rand pour toi on va tous faire un rand pour toi

J2: ok

Le J2 insiste sur le fait que la guild prime sur les autres joueurs, l'organisation lui revenant entièrement. Cela constitue selon lui une norme lors des raids en compagnie de *pick-ups*. Les autres joueurs ayant peu d'expérience avec ce fonctionnement s'en étaient remis aux normes et habitudes cristallisées au sein de la guild. Le J2 présente la guild comme une entité unie, tous les gains revenant à ses membres. Pour régler la situation sans fâcher les autres joueurs, plusieurs membres de la guild présents dans le groupe ont fait preuve de solidarité et réalisé un *rand* à leur tour, jusqu'à obtenir un nombre supérieur à celui du *pick-up*. L'objet a ensuite été donné au J2. On remarque donc que l'accent est mis sur la nécessité de s'entre-aider et de former un groupe uni.

Ainsi, la coopération est garantie au sein du groupe de raid par la poursuite d'un objectif commun: l'avancée dans les raids, ainsi que par le partage d'une identité de guild commune. La guild forme un groupe soudé, qui avance de façon conjointe dans l'aventure. Les membres renforcent la guild, et obtiennent en échange de l'aide

lorsqu'ils en ont besoin. Ce système de réciprocité permet à la guilde de prospérer et de se développer.

3.2.2 Une coopération à toute épreuve et sans tensions?

Malgré tous les efforts investis par les membres d'une guilde pour encourager les joueurs à s'investir et à coopérer, il n'est pas garanti qu'ils y restent indéfiniment. Les guildes sont des institutions instables, qui se dissolvent souvent. Pour beaucoup de joueurs, elles constituent avant tout des passages temporaires, des tremplins vers des guildes plus avancées. Ils n'y restent uniquement dans la mesure où les objectifs affichés par la guilde s'alignent avec leurs propres desseins.¹¹ Plusieurs éléments peuvent pousser les membres d'une guilde à en sortir:

A lack of alignment between the player's individual objectives and the guild's objectives was often cited as an important reason for leaving a guild. As noted earlier, some merely used guilds as stepping-stones and left, typically when the guild did not allow them to join the endgame raids. Other common sources of dissatisfaction were elitism, social distance, poor leadership, a lack of players at their level to play with, and the wrong level of seriousness (both too high and too low).

Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot (2009, p.349)

Je n'ai pas été en mesure d'observer au cours de mon enquête les mouvements de joueurs entrant et sortant de la guilde, mais il est probable que la population de la guilde fluctue.

Les conflits ne sont pas inexistants au sein de la guilde Lorem. Effectivement, une joueuse a fait part à la joueuse observée de l'existence de frictions au sein de la guilde, certains joueurs désirant aller plus loin que d'autres, et se sentant frustrés que certains ne se donnent pas suffisamment les moyens d'y parvenir. On remarque ainsi que les joueurs ne considèrent pas tous l'activité de la guilde avec le même angle d'approche, et n'y impliquent pas le même degré d'investissement. Les objectifs des joueurs diffèrent, certains participant uniquement pour passer un bon moment, et d'autres poursuivant des objectifs concrets, et souhaitant avancer efficacement dans le jeu. Les activités d'une guilde peuvent difficilement satisfaire l'ensemble de ses membres. Des incompatibilités d'aspiration entre les joueurs peuvent à long terme entraîner des tensions ou des départs.

¹¹ Pour tout le paragraphe, cf. Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot (2009)

3.2.3 Un ordre émergeant des interactions

L'ordre au sein d'un groupe n'est jamais pré-établi. Il émerge des interactions, et se cristallise progressivement au sein de schèmes et de structures partagées par ses membres. Au moment où a débuté mon observation de la guilde Lorem, celle-ci avait déjà développé de nombreuses normes et habitudes. Je n'ai donc pas été en mesure d'étudier le processus de cristallisation et de standardisation des étapes de l'activité que constitue les raids. Néanmoins, les traces de ces normes sont évidentes. La succession des étapes composant un raid ainsi que la répartition des tâches sont implicitement reprises d'une fois à l'autre. On trouve également des normes communicationnelles très standardisées, telles que la façon dont il convient de proposer un objet au cours de la redistribution du loot, qui suit des consignes formelles précises. En effet, il est nécessaire d'indiquer le nom de l'objet en le mettant en lien dans la boîte de *chat*, tout en ajoutant un point d'interrogation après. La cheffe de guilde insiste sur ce dernier point, qui clarifie les intentions du rédacteur et évite des interprétations erronées. J'ai pu constater que les normes sont parfois rappelées aux joueurs. Les nouveaux venus sont mis au courant des conventions en place, parfois explicitement, parfois par l'observation des autres joueurs. Il leur faut ensuite s'aligner à la guilde.

Le système hiérarchique en place au sein de la guilde contribue fortement à la coopération du groupe de raid. C'est au *raid leader* et à la cheffe de guilde que revient le dernier mot lors des prises de décision:

J: bon ben on peut tp pour ceux qui sont à côté

RL: Non, il(s) tp dedans

J: tp dedans? d'accord, tp dedans. »

On voit ici que le *raid leader* fait figure d'autorité. Ses décisions sont souvent respectées sans être mises en doute. Sa crédibilité auprès des joueurs tient en grande partie de son expérience de jeu. Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot (2009) considèrent que la qualité d'un leadership dépend grandement de la confiance que les membres d'une équipe portent aux figures d'autorité en place. Selon les chercheurs, les joueurs de World of Warcraft sont nombreux à considérer le rôle de *leader* comme une fonction très compliquée, s'accompagnant de beaucoup de responsabilités et de peu de reconnaissance et gratifications. Un.e bon *leader* doit selon eux être capable de garantir l'ordre en faisant preuve de constance dans sa juridiction.

3.2.4 Une marge de négociation — conditions de participation à l'activité

Si un certain ordre s'est établi au sein de la guilde, renforcé par des pratiques routinisées, les joueurs semblent posséder une certaine marge de négociation. On le constate par exemple en ce qui concerne les conditions de participation aux raids. Ces dernières sont fixées, et connues de plusieurs membres de la guilde. Lorsque la joueuse que j'ai suivie a interrogé un groupe de joueurs connectés pour savoir comment participer aux raids, ils lui ont dit qu'il fallait premièrement qu'elle effectue certaines quêtes pour améliorer son équipement, et ont précisé les procédés à suivre pour y parvenir.

Le 11 mars, la joueuse a pour la première fois soumis sa candidature pour intégrer un raid. Les joueurs présents — en particulier les officiers, la cheffe de guilde et le *raid leader* — ont délibéré, pesant le pour et le contre. Ils ont finalement conclu que son niveau d'armure était trop faible. Pour pallier à ce manque, il serait selon eux nécessaire que d'autres classes le compensent en produisant plus de dégâts. L'accès lui a donc été refusé pour cette soirée, les officiers occupant la fonction de *gatekeepers*.

Le 02 avril, la joueuse suivie au cours de ce travail (ici J2) a pour la première fois été acceptée pour participer à un raid. Elle ne le savait alors pas, mais le groupe s'engageait dans un raid en mode héroïque, plus ardu que le mode normal auquel elle s'attendait. Voyant qu'elle était présente, l'un des joueurs a interrogé la cheffe de guilde, étonné que les conditions de participation usuelles ne soient pas remplies:

Ch: euh [J2] se tâte de spé

J1: euh c'est bien un HM ce soir

Ch: ouais

J1: il faut avoir la cape combien

Ch: ben là y a une dérogation ce soir mais logiquement

J1: ah parce que j'allais dire oui y en a qui sont en [...]

Ch:

il faut la monter faut bien la monter ouais

Cette situation illustre bien l'attention portée par les joueurs aux caractéristiques et actions de leurs coéquipiers, qu'ils examinent de temps à autre. Le joueur initie l'échange en demandant si le raid de la soirée est bien en mode héroïque. Il pose cette question en partant de la constatation que la joueuse ne remplit pas les conditions nécessaires pour participer à un raid héroïque. Sa présence peut dès lors signifier qu'il s'apprête à participer à un raid normal. De plus, le jour sélectionné pour le raid héroïque

est habituellement destiné aux raids normaux. La cheffe de guilde explique que la présence de la joueuse est une exception, et qu'il lui faudra continuer à monter son niveau d'armement jusqu'à remplir les conditions.

Ainsi, une marge de négociation est possible pour les membres de la guilde Lorem, mais uniquement dans la mesure où le groupe dans son ensemble, auquel est accordée la primauté, n'est pas trop péjoré. Il est utile pour la guilde d'aider les joueurs à s'équiper et à améliorer leurs pièces d'armement, mais le but premier est de réussir à vaincre le plus de boss possible, ce qui n'est pas possible avec dans l'équipe des joueurs de trop faible niveau.

4. Chapitre 3: Bien communiquer pour mieux se coordonner

Les interactions sociales constituent avant tout une question de communication. En interagissant, les individus produisent quantité de signaux, volontairement ou inconsciemment, qui permettent de guider l'activité en cours et d'aligner leurs actions respectives. Ainsi, de la qualité de la communication d'une équipe dépend la qualité de sa coordination. Selon Weaver (2006), la communication fait intervenir des enjeux techniques, liés à la précision de la transmission des messages, des enjeux sémantiques, au niveau de l'interprétation produite par le récepteur, ainsi que des enjeux d'influence, la communication servant avant tout à influencer le comportement d'un tiers. Nous nous centrerons dans ce chapitre avant tout sur les questions techniques et sémantiques, les questions d'influence ayant quant à elles été abordées lors de l'analyse de la coordination et de la coopération entre les participants au raid.

Etudier les thématiques autour desquelles tournent les discussions, les différents canaux de communication employés par les joueurs et leurs particularités, ainsi que les caractéristiques du lexique utilisé par les joueurs permettra de cerner les mécanismes de communication à l'oeuvre au cours d'un raid, leurs particularités, leurs avantages et leurs faiblesses.

4.1 Les canaux de communication

Les principaux canaux de communication employés par les joueurs au cours d'un raid sont au nombre de trois. Les messages sont transmis parfois par le biais du *chat* écrit intégré au jeu, parfois à l'aide d'un canal vocal ouvert sur un serveur Discord, ainsi que, à plus faible fréquence, par l'utilisation de signaux visuels directement au sein du jeu, qu'il s'agisse de mouvements des personnages joueurs ou de la sélection d'icônes permettant de mettre en avant certains joueurs ou espaces du terrain. Pour étudier ces divers canaux, nous nous arrêterons tour à tour sur leurs caractéristiques respectives, l'utilisation qui en est faite par les joueurs selon les opportunités qu'ils présentent, ainsi que les difficultés qu'ils peuvent présenter pour une communication efficace.

Pour déterminer l'efficacité de chacun de ces canaux, nous nous appuierons en particulier sur le modèle mathématique de la communication tel que présenté par Weaver (2006). Weaver définit la communication comme constituant « all of the procedures by which one mind can affect another. » (Weaver, 2006, p.73) Il décrit le processus de communication de la manière qui suit: une source d'information produit un message, qui est transformé en signal par un transmetteur. Le signal passe par un canal jusqu'à atteindre un récepteur, qui traduit le signal en un nouveau message qu'il fournit à la destination. Au cours du processus de transmission, il peut arriver que certains éléments s'ajoutent au signal, sans y avoir été intentionnellement intégrés. Ces ajouts constituent le bruit, et peuvent rendre le signal plus ardu à décoder lorsqu'il atteint le récepteur. Selon Weaver, chaque message contient une certaine part de redondance, non essentielle au décodage du message. Si cette redondance peut diminuer la productivité de la communication, elle permet en contrepartie de contrecarrer une part du bruit, et de faciliter le processus de décodage. En effet, les informations manquantes ou rendues indiscernables par le bruit peuvent être complétées à l'aide de la redondance.

4.1.1 La boîte de *chat*

En premier lieu, les joueurs ont à leur disposition une boîte de *chat*¹². Ils peuvent par ce biais obtenir des informations sur leur environnement et ce qui s'y déroule et communiquer avec des tiers à divers niveaux. Un message peut être transmis à l'ensemble des joueurs se trouvant dans une zone, à un groupe défini, à une guildes ou à une instance précise, telle qu'un groupe de raid. Il existe également un canal réservé aux transactions commerciales, mais celui-ci n'intervient pas dans le cadre d'un raid. Enfin, il est également possible de s'adresser à un.e seul.e personnage-joueur.euse. Pour ce faire, il est nécessaire d'utiliser la fonction « chuchoter ». Si un joueur le désire, il peut désactiver l'un des canaux, et ne plus obtenir les informations qui y sont partagées.

En plus des messages, la boîte de *chat* transmet diverses informations, souvent automatiquement. Les joueurs et joueuses sont informé.e.s lorsqu'un autre membre de leur équipe change de rôle, ou encore lorsqu'un membre de leur guildes réalise un haut fait (il s'agit de missions pouvant être remplies au sein du jeu). Certaines commandes

¹² Voir la fig.4 en annexe 2 pour une capture d'écran de la boîte de *chat*, prise peu avant l'un des raids observés.

rédigées dans la boîte de *chat* permettent également de réaliser diverses actions. Par exemple, le ou la cheff.e de raid peut lancer un appel, et s'assurer ainsi que les joueurs présents sont tous connectés. En effet, il peut arriver que certains joueurs soient *afk* (*away from keyboard*), soit absents, alors que leur personnage-joueur peut être visualisé dans le jeu. Lors de l'appel, les joueurs doivent indiquer manuellement qu'ils sont bien concentrés sur ce qui se déroule dans le jeu. La liste des possibilités indiquées ici est loin d'être exhaustive: les commandes et informations partagées par le système étant nombreuses.

Les joueurs sont en mesure d'ajouter à l'interface de base des AddOns, ayant pour effet de modifier certains aspects de l'interface de jeu, voir de la remplacer. Ainsi, un AddOn permet d'obtenir lors de l'appel des informations supplémentaires, telles que le pseudo des personnages-joueurs n'ayant pas encore utilisé de potion ou de nourriture. Cela permet au *leader* du raid de contrôler l'activité des joueurs, et facilite de ce fait le travail d'articulation, celui-ci passant notamment par la possibilité d'obtenir des retours centralisés sur l'activité respective des joueurs (Korsgaard, Assmann, Wigand, Welpé & Picot, 2009). Un autre AddOn utilisé par la guilde, le Skada Damage Meter, donne des indications constamment mises à jour concernant les dégâts infligés par chacun des personnages-joueurs, qui sont classés selon les dommages qu'ils produisent. Cet AddOn permet également aux personnages joueurs de connaître leurs records contre chacun des boss. La cheffe de guilde et ses officiers conseillent en particulier aux joueurs d'installer un AddOn intitulé DBM, soit Deadly Boss Mods. Le DBM permet notamment d'utiliser une commande spéciale pour signaler le début d'une pause, en choisir la durée et permettre à un chronomètre de s'afficher à l'écran. Des informations supplémentaires sont transmises concernant les attaques des boss. Le DBM a également pour fonction de filtrer les informations parvenant aux joueurs, adressant « A big focus on filtering/hiding what you don't need to know for your role (or what you can't do anything about such as dispel/interrupt on cooldown), so you can focus on the information you do need, while also maintaining ability to disable these filters for leaders that do want a larger overview of fight events¹³ ». Lorsqu'un joueur est en plein combat, et n'est pas en mesure de répondre aux messages privés, un message automatique indique à un joueur souhaitant

¹³ Deadly Boss Mods (DBM). <https://www.curseforge.com/wow/addons/deadly-boss-mods>

l'atteindre qu'il est indisponible, donnant des informations supplémentaires concernant le combat en cours.

Le *chat* écrit comporte différents avantages. Tout d'abord, les messages qui y sont rédigés peuvent être relativement bien contrôlés, et le bruit est moindre, quelque soit l'environnement au sein duquel se trouvent les joueurs et la qualité de leur équipement. Ce canal étant directement intégré au jeu, aucune installation supplémentaire n'est nécessaire pour être en mesure de l'employer. De plus, la présence de divers canaux permet d'adapter ses messages à l'audience visée, et de s'adresser uniquement aux récepteurs désirés.

Pour ce qui est des désavantages que comporte le *chat* écrit, on peut notamment mentionner que le temps de production des messages est supérieur à d'autres canaux, vocaux notamment. Il se peut que plusieurs joueurs écrivent de façon simultanée un message dont le contenu sémantique est identique, et le travail de partage d'informations ou de questions peut ainsi être fait à double. De plus, lorsque les joueurs sont en plein combat, ils doivent utiliser les touches de leur clavier, ce qui rend la rédaction peu adaptée aux circonstances. Enfin, pour qu'un message écrit atteigne son audience et influence le comportement du destinataire, il est nécessaire que celui ou celle-ci en remarque la présence et le lise. Il n'est pas garanti qu'il/elle en accuse la réception par l'envoi d'un nouveau message de confirmation.

La boîte de dialogue est assez peu utilisée au cours des raids. Néanmoins, certains joueurs emploient uniquement ce médium pour s'adresser aux autres, tout en étant connectés au canal vocal pour obtenir les informations qui y sont partagées. La joueuse dont j'ai suivi le parcours posait principalement ses questions par le biais de la boîte de *chat*, souvent à des joueurs spécifiques, mais elle employait également le canal vocal, surtout lorsqu'elle s'adressait à tout le groupe. Le canal écrit est principalement utilisé pour saluer ou féliciter des membres de la guilde ne participant pas au raid, et n'étant donc pas connectés au canal vocal correspondant.

Comme noté précédemment, la boîte de *chat* permet aux joueurs d'échanger à différents niveaux d'atteinte. Par exemple, lorsqu'elle avait une question, la joueuse observée tendait à se référer avant tout à un joueur en particulier, en employant la fonction « chuchoter ». Elle a expliqué considérer ce joueur comme un mentor, et se

sentir moins intimidée en s'adressant à un seul individu qu'à l'entière du groupe de raid. La joueuse posait également souvent ses questions au *raid leader*, qui représente une figure de référence pour prodiguer des conseils et partager des informations.

L'existence de différents canaux de communication est également mise à profit par les joueurs pour opérer un partage filtré d'informations. En effet, lors d'une soirée, les joueurs effectuant habituellement les raids ensemble se sont séparés en deux groupe. Il a été nécessaire au groupe au sein duquel se trouvait la joueuse observée d'inclure des *pick-ups* extérieurs à la guilde. Le fait que les *pick-ups* ne soient pas connectés au canal vocal, étant pour la plupart anglophones, a permis aux membres de la guilde participant au raid de discuter vocalement de leur comportement, et d'échanger prioritairement entre eux le butin obtenu après un combat, jugeant le développement de la guilde prioritaire aux *pick-ups*. Ainsi, seules les pièces d'équipement non désirées par les membres de la guilde ont été proposées aux *pick-ups* dans le *chat*, sans que ceux-ci aient eu conscience des échanges se déroulant en amont.

4.1.2 La communication visuelle

La boîte de *chat* et l'interface de jeu sont intimement liées avec le canal de communication visuel. Effectivement, la plupart des commandes permettant de transmettre des messages sont activées à l'aide de l'interface de jeu.

Les joueurs ont notamment la possibilité d'employer des emotes. Il s'agit de commandes qui agissent sur leurs personnages-joueurs, les faisant exécuter diverses actions et mimiques non nécessaires au jeu, mais représentatives du comportement d'un individu. Les joueurs les emploient au sein du raid parcimonieusement, et dans un but avant tout lucratif. Si les joueurs étudiés dans le cadre de cette étude sont principalement intéressés par le système de jeu et la dimension technique de ce dernier, il faut rappeler qu'il existe différents types de joueurs, et que *World of Warcraft* offre également la possibilité aux joueurs plus intéressés par la dimension narrative du jeu de ce centrer sur le jeu de rôle. La possibilité d'employer des emotes pour rendre son personnage-joueur plus réaliste visuellement et les interactions entre personnages plus intéressantes est un atout majeur dans cette situation. Les emotes peuvent ainsi servir à communiquer des états d'esprits ou des gestes.

La communication visuelle peut également s'effectuer par le biais de déplacements, un joueur pouvant montrer la voie à ses compatriotes, ou être désigné comme guide d'un groupe.

Souvent, le chef de raid place des icônes sur certains personnages-joueurs ou certains points de l'espace de jeu, ces icônes servant de guides, soit pour repérer facilement les personnages jouant les rôles de tank ou de soigneur, soit pour offrir un point de référence permettant de décrire plus facilement les positionnements à adopter. Il s'agit donc d'un outil facilitant la coordination des joueurs, en leur proposant des repères communs.

4.1.3 Le canal vocal

Enfin, le canal majoritairement utilisé par la guilde au cours des raids est le canal vocal, nécessitant la connexion à un serveur sur Discord, un logiciel permettant de communiquer vocalement avec des tiers. Le logiciel offre plusieurs fonctionnalités, telles que la possibilité de « se mettre en *push to talk* ». Cela signifie que le micro d'un joueur n'est activé que lorsque celui-ci appuie sur une touche pré-déterminée de son clavier. Discord permet également d'activer le micro en permanence, ou de l'éteindre. Un *chat* écrit est également présent sur le serveur Discord, mais il n'est pas utilisé lors des raids. Seules les icônes représentant les joueurs sur Discord sont alors visibles à l'écran, et permettent de différencier les tours de parole.

Le canal vocal présente des avantages considérables pour communiquer au cours d'une partie. Le message est plus rapide à énoncer, et est presque immédiatement transformé en signal et transmis au destinataire. Les messages sont ainsi transmis rapidement, sans demander d'effort particulier, les joueurs et joueuses pouvant ainsi parler tout en se concentrant sur l'activité en cours et l'écran devant leurs yeux.

Le principal inconvénient de ce canal est le bruit. Si le canal écrit assure l'intégrité du message lorsqu'il parvient à destination, le canal vocal n'est pas aussi fiable. Il m'a par ailleurs été impossible de transcrire l'ensemble des répliques énoncées par les joueurs. Suivant l'environnement au sein duquel se trouve un joueur et la qualité de son équipement, la qualité et le volume du son peuvent varier. Il peut également arriver qu'un joueur articule peu ses paroles, ou, dans le cas du mode *push-to-talk*, qu'il coupe la transmission avant d'avoir conclu un mot ou une phrase. Il arrive également que

plusieurs joueurs s'expriment simultanément, surchargeant le signal parvenant aux destinataires:

« error and confusion arise and fidelity decreases when, no matter how good the coding, one tries to crowd too much over a channel. A general theory at all levels will surely have to take into account not only the capacity on the channel but also (even the words are right!) The capacity of the audience. » (Weaver, 2006, p.81)

Enfin, le dernier désavantage que pose le canal vocal est l'impossibilité qu'ont certains joueurs de l'employer pour transmettre des messages. Ils peuvent par exemple se trouver dans un environnement bruyant, ou devoir éviter de déranger les membres de leur entourage. Durant un raid, la joueuse observée a communiqué uniquement par le biais du canal écrit, car elle était installée devant une télévision, utilisée par d'autres personnes présentes dans la pièce.

La rapidité fait du serveur Discord le canal privilégié par la guilde Lorem, les raids nécessitant vitesse et réactivité. Il est le plus apte à permettre une coordination efficace et rapide. La guilde emploie notamment le canal vocal pour la transmission de consignes, l'adresse de questions et les discussions. La majorité des échanges touchant à la coordination et la coopération de l'équipe y sont partagés.

La modalité *push-to-talk* permet aux joueurs d'éviter de surcharger le canal de bruit et d'informations peu pertinentes à l'avancée de l'activité, et est par conséquent beaucoup employée par la guilde. Régulièrement, la cheffe de guilde rappelle aux joueurs l'importance de se mettre en *push-to-talk*:

Ch: Tout le monde en push-to-talk sur le vocal. Le vocal est dédié essentiellement aux tanks et au RL

La cheffe de guilde met ici l'accent sur la nécessité de ne pas surcharger le canal pour le laisser aux tanks et au *raid leader*. Cela permet d'une part de centraliser l'information autour de la figure du *raid leader*, et ainsi de ne pas se disperser, ce qui facilite la coordination des joueurs. En effet, le *raid leader* est désigné comme référence tout au long de l'activité, et c'est à lui que revient le devoir de donner des consignes et indications aux participants.

D'autre part, les tanks ont également accès au canal, car leur tâche nécessite une coordination rapide tout au long d'une attaque, ainsi qu'une concertation. La plupart du temps, l'un des tanks prend le rôle de *leader*, et définit les tours d'actions. Les tanks ont comme devoir de se partager l'aggro sur l'ennemi. Avoir l'aggro signifie être ciblé en priorité par un adversaire. Les tanks possédant une haute résistance aux attaques, leur

devoir est d'attirer à tour de rôle les ennemis pour éviter au reste de l'équipe d'être décimé.

Souvent, la présence de bruit ou d'information non nécessaire dans le signal précède la demande ou le rappel d'enclencher le *push-to-talk*. Dans le cas de mon observation, une telle demande a été par exemple produite après que le canal ait partiellement transmis une conversation téléphonique entre l'un des joueurs et un tiers. Une autre fois, c'est un hoquet qui a induit l'énonciation de la consigne de la part de la cheffe de guilde:

[J1 émet un hoquet]

J1: pardon

Ch: et on push to talk s'il vous plaît. On laisse le vocal pour les tanks et le RL merci

RL: si le push to talk ça vous emmerde, vous vous mutez

J2: Faites comme moi et vous vous mutez ouais! Le laissez pas se faire avoir par une dictature. Quand y vous dites de faire un truc dites-

Ch: sinon je te mute sur discord

Cet exemple permet également de constater un enjeu de pouvoir. La coopération des membres de la guilde avec la règle du *push-to-talk* est assurée par la position hiérarchique supérieure de la cheffe de guilde et du *raid leader*, qui sont en mesure de couper l'accès d'un joueur au canal vocal s'il est récalcitrant.

4.2 Le lexique

L'analyse de l'entretien préparatoire réalisé auprès de la joueuse suivie, ainsi que l'étude des interactions échangées aux cours des raids observés, mettent en évidence l'existence de nombreux termes spécifiques employés au cours des échanges écrits et vocaux. Ces termes sont pour la plupart exclusifs à l'univers des MMORPGs, ou du moins des jeux vidéos. Certains se réfèrent à des outils, classes, grades et catégories particulières et d'autres font référence à l'univers narratif du jeu. Ils dénotent l'existence d'une sous-culture, propre aux MMORPGs. L'utilisation de ce lexique est presque incontournable à l'expression et à la discussion des expériences de jeu. Ainsi, dès le début de l'entretien préparatoire réalisé avec la joueuse que j'ai observée, cette dernière m'a demandé si elle était autorisée à employer « du vocabulaire *gaming* »:

Moi: D'abord j'aimerais bien savoir un peu ton expérience de manière générale avec les jeux vidéo

J: Alors moi j'aime beaucoup les jeux vidéo donc j'en joue un certain nombre. J'ai surtout joué à des jeux qui sont plutôt des RPGs, donc plutôt — je peux utiliser du vocabulaire *gaming* ou je dois...

Moi: Utilise le vocabulaire que tu veux.

J: D'accord. Donc des RPGs plutôt *open-world* parce que sinon c'est un peu restrictif.

Les observations réalisées au sein du jeu corroborent la richesse et la nécessité d'utilisation de ce vocabulaire, qui traduit des éléments propres à l'univers de jeu. Le vocabulaire employé par les joueurs n'est pas à la portée d'un individu totalement étranger à cette culture. J'ai moi-même eu de grandes difficultés de compréhension au cours de la transcription, et ai à plusieurs reprises dû interroger mon sujet d'observation pour obtenir des définitions. Il m'a également fallu entreprendre des recherches complémentaires sur le web.

4.2.1 Abréviations et acronymes: diminution de la redondance

En premier lieu, le vocabulaire *gaming*, comme le nomme la joueuse interrogée, est riche en acronymes, tels que *RPGs*, *MMOs*, *AOE*, *BL*, *DH* ou *dps*. Sont également employées de nombreuses abréviations, parfois sur la base de termes spécifiques aux MMORPGS ou à la culture *gaming*, parfois en écourtant des termes plus largement employés. Les joueurs utilisent par exemple le terme « se déco » en substitution à « se déconnecter », ou « potion d'intel » au lieu de « potion d'intelligence ». Ces choix peuvent s'expliquer par la nécessité qu'ont les joueurs de communiquer efficacement et rapidement, afin de se coordonner au fur et à mesure de l'activité. Utiliser des acronymes et abréviations permet de gagner en temps, et donc en rendement.

Néanmoins, les acronymes et abréviations ont également comme effet de réduire la redondance présente dans les messages d'origine. De ce fait, la présence de bruit déformant le signal transmis au récepteur peut rendre la compréhension des messages initiaux ardue. En effet, plus un message perd en redondance, plus chacun de ses éléments est déterminant dans la capacité des destinataires à l'interpréter. Ainsi, la qualité de la communication peut aisément être compromise par une faute de frappe ou un signal vocal trop chargé en bruit. Cela, couplé à ma connaissance limitée du lexique représentatif de la culture *gaming*, a par ailleurs rendu la transcription de certaines séquences de l'enregistrement vidéo difficile, voir impossible.

4.2.2 Inspiration anglaise et alternance codique

Le lexique employé par les joueurs s'inspire également largement de la langue anglaise, et ce malgré une activité de jeu sur un serveur français. Certains mots sont repris directement sous leur forme anglophone (*open-world*, *farming*, *crafting*). Parmi ceux-ci, certains ne connaissent pas d'équivalent de même portée en langue française,

alors que d'autres pourraient aisément être employés sous leur forme francophone. Ainsi, au cours de l'entretien, la joueuse interrogée a employé des expressions mêlant le français et l'anglais, comme « être *open* pour les combats », ou « se faire *wipe* ». Cette dernière expression a également été énoncée plusieurs fois au cours des raids. En plus d'être mêlés à un discours francophone, certains termes anglais sont adaptés par les joueurs aux contraintes grammaticales de la langue française, tout en gardant leur racine anglophone. Ainsi, le mot *crafting* donne lieu au verbe hybride *crafter*. L'utilisation de l'anglais concerne souvent des termes spécifiques, et relativement techniques, qui reviennent régulièrement dans les discours. On trouve également quelques occurrences plus spontanées, que l'on ne peut directement lier au développement d'un lexique spécifique.

Plusieurs explications peuvent être proposées pour appréhender ce phénomène. En premier lieu, l'histoire des MMORPGs est étroitement liée aux Etats-Unis, où ont été créées la grande majorité des franchises de ce type. Les termes techniques liés à la pratique des MMORPGs ont tout d'abord été énoncés en anglais. Il est de ce fait envisageable que la culture associée à la pratique des MMORPGs se soit principalement cristallisée autour de ces termes, malgré le développement plus tardif de termes spécifiques adaptés aux langues de différents pays, et intégrés aux traductions des jeux et sites internet. Le site officiel de *World of Warcraft*, dans sa version française, intègre également certains termes en anglais, ceux-ci étant plus à même d'être utilisés au cours du jeu. Reprenons un exemple déjà cité, tiré du guide présent sur le site officiel de WoW, destiné à présenter les raids aux nouveaux joueurs: « Si tout votre groupe trépasse, est « balayé » (ce qu'on appelle en anglais un « wipe »), ne soyez pas trop dur avec vous-même (ou avec les joueurs de votre groupe)¹⁴. » Au cours de mes observations, j'ai pu en effet constater la prédominance du terme anglais dans les interactions entre joueurs et joueuses, celui-ci ayant été employé en tout 8 fois au cours de trois raids, inséré dans des propositions rédigées en français, telles que: « et si ça wipe c'est que vous avez pas frappé assez fort » « il y en a au bout de deux wipe trois wipe ils se barrent c'est le risque » L'expression française « être/se faire balayer », quant à elle, n'apparaît dans aucune interaction.

¹⁴ Guide du débutant. <https://worldofwarcraft.com/fr-fr/game/new-players-guide/part-four>

En second lieu, il est arrivé au cours du raid que le groupe intègre à son équipe des *pick-ups*, soit des personnages joueurs ne faisant pas partie de la guild. Ces derniers ne s'exprimaient pas tous en français, et l'utilisation de termes spécifiques communs, malgré une différence concernant les langues utilisées par les uns et les autres, facilite la compréhension mutuelle. Lors de mon observation, les personnages-joueurs étudiés ont joué avec quelques *pick-ups*, tentant de déterminer la langue qu'ils privilégiaient au vu des serveurs sur lesquels ils jouaient. La majorité des *pick-ups* semblant parler anglais, la guild a opté pour communiquer dans cette langue sur le *chat* écrit, qui servait alors principalement à partager avec eux les décisions prises par le groupe et les informations relatives au raid:

J1: dites-lui on fait les trash qu'il nous rejoint les amis comme ça on avance_ dites-le à l'écrit _je sais pas si c'est un français un anglais
J2: ouais il est en anglais sur TarrenMill logiquement

Néanmoins, le doute a plané tout au long du raid quant à la langue parlée par certains joueurs. En effet, il devenait difficile de savoir si les *pick-ups* parlaient en anglais parce qu'il s'agissait de leur langue usuelle, ou parce qu'ils pensaient que la guild elle-même communiquait habituellement en anglais.

J1: [...] au pire si ils veulent venir tu dis ça à l'anglais là _ the British _J2 avec ton accent
J2: non mais c'est un français
J1: ah d'accord mais je comprends plus rien moi
RLgroupe2: PU est un français
J1: mais pourquoi il parle anglais alors
J2: je sais pas toute à l'heure il parlait français maintenant il parle anglais

On constate que la langue est un enjeu non négligeable de la communication, qui unit parfois des individus issus de différentes zones sociolinguistiques, et nécessite le développement d'une compréhension mutuelle. L'anglais est dans le cadre du jeu implicitement désigné comme la langue par défaut, dont il importe de connaître les rudiments. La présence notable de nombreux termes anglophones dans les dialogues entre joueurs francophones concerne avant tout des termes techniques, qui sont ainsi identiques à ceux qu'emploient d'autres joueurs, parlant d'autres langues. Cette connaissance d'un lexique commun facilite la communication dans les cas de coopération avec des joueurs de langue étrangère.

Enfin, la forte présence de l'anglais dans le lexique utilisé par les joueurs de *World of Warcraft* peut être le signe de l'existence d'une culture *gaming* internationale, partagée

par une communauté liée par un centre d'intérêt commun plutôt que par une origine socio-linguistique commune. Morel & Doehler (2013), travaillant sur un corpus de messages téléphoniques rédigés en Suisse, ont étudié les occurrences d'alternance codique dans leur échantillon. On parle d'alternance codique lorsque différents codes linguistiques sont employés au sein d'un même énoncé ou d'une même unité textuelle. Remarquant que l'anglais présentait un grand taux d'apparition au sein de leur échantillon, les chercheurs considèrent dans certains cas l'utilisation de l'anglais comme une « ressource d'affiliation à une communauté globalisée », ou en tout cas trans-linguistique. Il semblerait, dans notre cas, que les joueurs de *World of Warcraft* se soient peu à peu constitués en une communauté trans-linguistique, et affichent une appartenance commune, liée à un centre d'intérêt commun pour le jeu et le *gaming*. C'est avant tout sur internet que se retrouve et qu'échange cette communauté. Les frontières linguistiques y sont particulièrement perméables, ce qui facilite le développement d'une communication autour de termes communs. Morel & Doehler (2013) ajoutent également que l'anglais est souvent la langue associée aux champs de la communication et de la technologie.

4.3 Les sujets de discussion

Différents sujets de discussion abordés par les joueurs peuvent être recensés. Certaines phases du raid sont plus favorables que d'autres à la mention de certaines thématiques.

La majorité des interactions sont destinées à contribuer directement à l'avancée du jeu en cours et des tâches à venir. Elles concernent avant tout la coordination et le partage d'informations avec les participants au raid. On retrouve notamment des considérations organisationnelles et préparatives, des partages d'informations, des questions relatives au jeu, des conseils et indications, des commandes, des prises de décision, ou encore des réflexions rétrospectives sur les événements ayant mené à une réussite ou à un échec. Cette liste n'est probablement pas exhaustive, mais reprend les principaux sujets de discussion abordés lorsqu'il s'agit de faire avancer l'activité en cours ou de préparer des activités postérieures. Ce type de discussion est présent avant tout lors des phases de préparation. Lors des phases de combat, les joueurs sont encouragés à éviter de s'exprimer lorsque ce n'est pas nécessaire, afin de laisser la place

au *raid leader* et aux tanks, qui ont besoin d'articuler leurs actions tout au long de la bataille. Les discours s'apparentent alors principalement à des commandes, centralisées autour de la figure du *raid leader*, dont les consignes font foi.

Les personnages partagent également des conversations non destinées à faire progresser l'activité en cours où à informer les participants. Ces conversations tournent parfois autour des expériences de jeu vécues par les personnages-joueurs dans d'autres contextes que les raids, parfois seuls, parfois en groupes. Les joueurs profitent alors de partager leurs aventures avec d'autres individus partageant le même goût pour le jeu:

Ch: Ah mais c'est à la barbare. On est partis on était deux heal sur un groupe de plus de 20

RL: on a fait les boss sans strat limite. Ils se sont faits déchirer

J'ai également pu constater le partage de nombreuses plaisanteries, tournant souvent autour de thématiques grivoises:

J1: faut pas faire ça J2 parce que je me prends un coup de queue à chaque fois

J2: mais t'aime bien te prendre des coup de queue non?

Ch: oooh

RL: tu te mets un peu biseau histoire de-

J3: y a des enfants ici

Si ce type d'échanges ne contribue pas à l'avancée directe du raid, il a pour effet de renforcer la cohésion et le sentiment de camaraderie du groupe. Plaisanter, considère M.G. Chen (2009), pousse les joueurs à s'engager de façon accrue dans l'activité en cours, en renforçant les liens et la confiance les unissant. Lorsqu'ils évoluent dans une ambiance agréable, les joueurs tendent plus facilement à considérer le temps passé ensemble comme une finalité en soi, et ne s'investissent pas dans l'activité en cours uniquement dans l'espoir d'obtenir des équipements de niveau élevé.

Ayant réalisé mes observations entre la fin du mois de mars et le début du mois de mai 2020, j'ai pu constater plusieurs allusions au coronavirus et à la situation de confinement alors en vigueur:

J1: bon demain ces départs en vacances, partez pas trop tôt.

Ch: ouais, ben entre la chambre et la cuisine logiquement il devrait pas y avoir beaucoup

J1: y en a qui partent hein

[...]

J2: ils avaient les attestations au moins j'espère

J1: ouais

Les mesures établies pour faire face à la pandémie de coronavirus constituaient alors une situation partagée par l'ensemble des joueurs, Français pour la plupart, quelle que soit leur profession où leur situation socio-économique. Il s'agissait de ce fait d'un sujet

de conversation facile à aborder pour les joueurs, car faisant partie de leur répertoire commun. Il s'agit de plus d'une situation qui peut influencer les horaires de travail des joueurs, et de ce fait les disponibilités pour les raids.

4.4 Une communication à plusieurs niveaux, centrée sur le rendement

On constate ainsi que les joueurs emploient des canaux de conversation diversifiés, aux usages différés. Cela leur permet de réserver à certains moments l'accès à certains canaux, le vocal en particulier, aux interactions touchant directement à la coordination de l'équipe. La communication suit certaines conventions formelles permettant de faciliter l'interprétation des autres joueurs. Le lexique employé s'inspire beaucoup de l'anglais et comporte de nombreux/ses acronymes et abréviations, ce qui permet d'en augmenter le rendement, tout en rendant la compréhension de certains échanges plus ardue. Certaines interactions visent également à renforcer la cohésion entre les membres du groupe de raid. Il peut s'agir de discussions tournant autour des expériences de jeu des joueurs, ou encore de plaisanteries. On remarque donc que les choix opérés quand aux modes de communications adoptés au cours du raid contribuent grandement à renforcer la coordination et la coopération de l'équipe, ces trois éléments s'entrelaçant souvent.

5. Conclusion

5.1 Les mécanismes de coordination et de coopération éclairés par l'observation d'une guilde

Cette étude a permis d'analyser, à l'aide d'un angle d'approche sociologique interactionniste, les procédés et stratégies permettant le maintien de la coordination et de la coopération au sein d'une équipe travaillant de concert pour parvenir à un objectif commun. Grâce à l'observation d'un groupe de joueurs membres d'une guilde, au cours de plusieurs soirées passées à vaincre les *boss* d'un raid au sein du jeu *World of Warcraft*, il m'a été possible de constater que les joueurs mettent en place de nombreuses stratégies pour faciliter leurs interactions et pour articuler efficacement leurs actions. Tout d'abord, ils opèrent à une division des tâches à effectuer pour mener à bien leur mission. Si les tâches à réaliser au cours du combat sont réparties entre les joueurs en fonction des caractéristiques de leur personnage ou de leur expérience, les tâches d'articulation sont principalement effectuées par la cheffe de guilde et le *raid leader*. Les *leaders* jouent ainsi un très grand rôle dans la coordination de l'équipe, dont ils semblent se porter garants. Ils rappellent régulièrement aux joueurs les règles et stratégies à suivre, surveillant leurs actions, et s'occupent de l'organisation de la soirée. La coopération, bien que rendue difficile par les intérêts divergents des joueurs, est favorisée par la poursuite d'objectifs communs, permettant à chacun d'être gagnant, ainsi que par le partage d'un sentiment d'appartenance à la guilde, qui forme une entité soudée. L'échange de plaisanteries et de conversations animées renforce les liens amicaux entre les joueurs de la guilde. Les tensions ne sont néanmoins pas inexistantes, certains joueurs souhaitant que les autres fassent preuve de plus de détermination et de sérieux.

Pour communiquer efficacement, les joueurs utilisent plusieurs canaux: écrit, vocal et visuel. Ces canaux permettent d'échanger à divers niveaux, et comportent différents avantages et inconvénients. Le canal vocal est beaucoup employé pour la coordination du groupe, car il permet une succession rapide d'interactions. Il donne également

l'occasion aux membres de la guilde de converser entre eux, même lorsqu'ils jouent avec des joueurs externes à leur institution, des *pick ups*. Le *chat* écrit permet quant à lui aux joueurs se trouvant dans un environnement non propice à l'utilisation d'un micro, ou ne souhaitant pas s'exposer vocalement, de communiquer. Les messages destinés à rester visibles longtemps, en particulier avant le raid, y sont également rédigés. Différentes commandes utiles pour le jeu et la coordination du groupe peuvent être employées à partir de la boîte de *chat*. Les joueurs emploient souvent des acronymes et des abréviations dans leur discours, raccourcis leur permettant de gagner du temps, mais rendant difficile la compréhension de leurs propos à un individu non habitué. Une grande partie des termes spécifiques employés sont anglais, ou francisés à partir d'une racine anglophone. Lorsqu'ils ne parlent pas du raid en cours et des tâches à effectuer, les joueurs discutent de leurs aventures sur *World of Warcraft* ou plaisantent entre eux, forgeant des liens et développant leur cohésion.

5.2 Optimiser la coordination d'un groupe de travail

Les jeux vidéos de type MMORPG présentent un terrain idéal à l'analyse des interactions et des dynamiques de groupe dans un environnement numérique. Les joueurs y sont encouragés à intégrer des guildes, et à développer un système de coopération pour atteindre des objectifs communs. Les résultats découverts dans le cadre de cette recherche peuvent s'appliquer à d'autres situations nécessitant coordination et coopération de la part d'un groupe travaillant à distance. Je soulignerai donc ci-après différents éléments déterminants pour favoriser la communication au sein d'un groupe de travail opérant à distance, tels qu'ils ressortent de l'observation de la guilde Lorem.

Cette recherche permet notamment de constater l'importance pour un groupe de suivre des procédés standardisés et d'avoir une même connaissance des conventions à suivre au cours de l'activité. Est également mise en avant l'utilité pour une équipe de travail d'être guidée par une ou plusieurs figures de *leadership*, autour de laquelle/desquelles sont centralisées la plupart des tâches d'articulation permettant de coordonner les actions de ses membres. Les canaux de communication ont chacun des forces et des faiblesses, qu'il convient de considérer avant d'en sélectionner un au détriment d'autres, en fonction du type de projet à accomplir et du degré de simultanéité

souhaité dans les échanges. La cohésion d'un groupe dépend fortement de l'engagement que chacun de ses membres investit pour atteindre l'objectif fixé. Cet engagement est renforcé lorsque les participants partagent l'objectif du groupe, qui s'aligne avec leurs intérêts, et/ou lorsque se développe chez les membres un sentiment d'appartenance à une entité de groupe.

Effectuer cette recherche m'a permis d'en apprendre plus sur le déroulement d'une enquête de terrain. La réalisation de cette étude n'a pas suivi le développement linéaire que j'avais initialement prévu. J'ai pu constater la nécessité de faire des allers retours entre la théorie, le terrain et l'analyse, et de rédiger les paragraphes correspondant à ces étapes en parallèle, plutôt qu'à la suite les uns des autres. J'ai également pu remarquer que les chapitres finaux organisant l'argumentation tendent à se compléter et à s'étoffer mutuellement, plutôt qu'à présenter des éléments d'analyse strictement distincts. J'ai ensuite compris qu'il était nécessaire au fil d'une recherche de faire preuve de flexibilité, et d'accepter de sortir de ses horizons d'attente pour explorer de nouvelles pistes, quitte à en abandonner d'autres, qui s'avèrent peu fructueuses au vu des données récoltées. J'ai, enfin, pu observer certains avantages à s'intéresser, en tant que chercheur/euse à un univers social auquel on est peu accoutumé.e. En effet, ce qui semble couler de source pour les sujets étudiés n'est pas acquis pour un.e scientifique externe, qui tend donc tout naturellement à s'interroger sur les dynamiques, pratiques et conventions en place dans cet espace.

5.3 Une organisation parmi d'autres

Les stratégies adoptées par la guilde Lorem pour faciliter sa coordination ne sont pas représentatives des méthodes employées par l'ensemble des guildes de *World of Warcraft*. L'étude de groupes de raid supplémentaires permettrait probablement de dégager de nouvelles pistes d'analyse pour l'étude de la coordination et la coopération, ou de remettre en question l'efficacité de certains modes de fonctionnement de la guilde Lorem. Cette étude ne se veut par conséquent pas une présentation exhaustive des interactions telles qu'elles se présentent sur le jeu *World of Warcraft*, mais bien une analyse des mécanismes dont dépendent la coordination et la coopération au sein d'un groupe donné.

Le travail d'observation effectué pour cette étude était focalisé sur les raids uniquement. La guilde ne cesse bien entendu pas d'exister et d'interagir en dehors de ces activités. Beaucoup des joueurs présents lors des raids étaient régulièrement connectés d'une fois à l'autre. Il est probable que d'autres membres de la guilde, ne s'intéressant pas aux activités de raid, jouent un rôle déterminant au sein du groupe. Aucune trace de l'activité de ces joueurs n'est présente dans ce travail, qui se centre sur les interactions échangées par le groupe de raid plutôt que par l'ensemble des membres de la guilde.

Enfin, ce travail se base sur l'observation d'une unique joueuse membre de la guilde au cours des raids auxquels elle a participé. Les échanges partagés entre les autres joueurs n'ont ainsi pas pu être relevés. De plus, l'interface de jeu employée par les joueurs peut différer en fonction de leurs préférences, certains canaux coupés et d'autres exploités. Il m'est impossible de savoir à quoi font attention les autres joueurs lorsqu'ils participent aux raids. Cela comporte néanmoins l'avantage de rendre l'observation plus authentique à l'expérience que pourrait avoir un joueur. En effet, les participants ne sont pas non plus en mesure de savoir ce qui se passe à leur insu entre les membres du groupe, ou dans quel type d'environnement physique ils se situent.

5.4 Pistes de recherche

Les résultats présentés au long de ce travail offrent un premier aperçu de la coordination et de la coopération au sein des MMORPGs. Ils pourraient par le futur être développés par une étude plus complète de la façon dont se déroulent et s'agencent les interactions entre les membres d'une guilde, dans d'autres contextes de collaboration notamment. Dans quels cadres les joueurs coopèrent-ils, mis à part lors des raids? Comment la guilde assure-t-elle sa fourniture en potions et en objets? Les guildes constituant des entités institutionnelles, dont les membres fluctuent, pourquoi les joueurs décident-ils d'y entrer ou d'en sortir? Ces questions pourraient être développées à l'aide d'une observation visant à analyser le fonctionnement d'une guilde et les mécanismes assurant sa prospérité, ou son affaiblissement.

Il pourrait également être intéressant de comparer les résultats obtenus à la suite de cette analyse avec une étude de groupes de travail exerçant dans d'autres contextes, professionnel notamment. Le type de projet poursuivi par un groupe a-t-il une forte

influence sur la façon dont ses membres choisissent de communiquer et de se coordonner? L'étude d'un MMORPG peut-elle être mise en lien avec la coordination telle qu'elle se déroule en entreprise? Quelles sont les différences entre ces deux contextes? On pourrait supposer qu'un contexte d'entreprise se caractérise par une hiérarchie plus échelonnée, ainsi que par une coordination plus différée, les tâches à coordonner par la hiérarchie étant pour la plupart plus longues et complexes, et nécessitant elles-mêmes un autre niveau de coordination, caractérisé par des échanges rapides. Ces questions pourraient faire l'objet d'une nouvelle recherche sur la coordination et la coopération à distance. Le contexte actuel, bouleversé par la menace du COVID-19, pourrait offrir un cadre idéal à l'étude du développement d'une coordination à distance.

6. Bibliographie

Bainbridge, W.S. (Dir.). (2009). *Online Worlds: Convergence of the Real and the Virtual*. (s.l.) : Springer Science & Buiseness Media.

Bainbridge, W.S. (2010). Virtual worlds as cultural models. *ACM Transactions on Intelligent Systems and Technology*, 1(1), 1-21. doi : 10.1145/1858948.1858951.

Bartle, R. (1996). Hearts, Clubs, Diamonds, Spades: Players who suit MUDs. *Journal of MUD research*, 1(1), 1-19.

Blumer, H. (1998). *Symbolic interactionism: perspective and method*. Berkeley : University of California Press.

Chen, M.G. (2009). Communication, coordination, and camaraderie in World of Warcraft. *Games and Culture*, 4(1), 47-73. doi:10.1177/1555412008325478

Corneliussen, H & Rettberg, J. W. (Eds.). (2008). *Digital Culture, Play, and Identity: A World of Warcraft Reader*. Massachusetts : MIT Press.

Ducheneaut, N. & Moore, R. J. (2004). The social side of gaming: a study of interaction patterns in a massively multiplayer online game. In J. Herbsleb & G. Olson (Dirs.), *Proceedings of the 2004 ACM conference on Computer supported cooperative work for Computing Machinery, Chicago, novembre 2004* (pp. 360-369). New York : ACM. doi : 10.1145/1031607.1031667.

Ducheneaut, N. (2011). Les jeux vidéo en ligne: un laboratoire virtuel de recherche en sciences sociales? In C. Perraton, M. Fusaro & M. Bonenfant. (Dirs.). *Socialisation et communication dans les jeux vidéo* (pp. 13-39). Montréal : les Presses de l'Université de Montréal.

Korsgaard, M.A, Picot, A., Wigand, R.T., Welp, I.M. & Assmann, J.J. (2009). Cooperation, Coordination, and Trust in Virtual Teams: Insights form Virutal Games In Bainbridge, W.S. (Dir.), *Online Worlds: Convergence of the Real and the Virtual* (pp. 253-264). (s.l.) : Springer Science & Buiseness Media.

Morel, E. & Doehler, S.P. (2013). Les "textos" plurilingues: l'alternance codique comme ressource d'affiliation à une communauté globalisée. *Revue française de linguistique appliquée*, 18(2), 29-43. doi: 10.3917/rfla.182.0029.

Philippette, T. (2015). *Bien jouer ensemble. Une étude des activités de coordination des joueurs de jeux de rôle en ligne massivement multijoueurs (MMORPG)* (Thèse de Doctorat. Université Catholique de Louvain). Accès <http://www.i6doc.com/resources/titles/28001100228890/extras/91351-ESPO-Philipette-729-INT-WEB-bdef.pdf>

Rueff, J. (2008). Où en sont les « game studies »? *Réseaux*, 26(151), 139-166.

Sherblom, J.C, Withers, L.A, Leonard, L.G. & Smith, J.S. (2018). Virtual Team Communication Norms: Modeling the Mediating Effects of Relational Trust, Presence, and Identity on Conversational Interactivity, Openness, and Satisfaction In K. Lakkaraju, G. Sukthankar & R.T. Wigand (Eds.). *Social interactions in virtual worlds: an interdisciplinary perspective* (pp.103-129). Cambridge : Cambridge University Press. doi: [10.1017/9781316422823](https://doi.org/10.1017/9781316422823).

Strauss, A. (1992). *La trame de la négociation: sociologie qualitative et interactionnisme*. Textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger. Paris : L'Harmattan.

Strauss, A. (2008). Work and the division of labor. *The Sociological Quarterly*, 26(1), 1-19.

Weaver, W. (2006). The mathematics of communication. In P. Cobley (Ed.). *Communication theories. Critical concepts in media and cultural studies I* (pp. 73-83). London : Routledge.

Williams, D., Ducheneaut, N., Xiong, L., Zhang, Y. Yee, N. & Nickell, E. (2006). From tree houses to barracks: The social life of guilds in World of Warcraft. *Games and Culture*, 1(4), 338-361.

Yee, N. (2006). The Psychology of MMORPGs: Emotional Investment, Motivations, Relationship Formation, and Problematic Usage. In R. Schroeder & A. Axelsson (Eds.), *Avatars at Work and Play: Collaboration and Interaction in Shared Virtual Environments* (pp. 187-207). London : Springer-Verlag.

Pages internet

Deadly Boss Mods (DBM). (2020). Accès
<https://www.curseforge.com/wow/addons/deadly-boss-mods>

Blizzard Entertainment (2020). *Guide du débutant*. Accès
<https://worldofwarcraft.com/fr-fr/game/new-players-guide/part-four>

Laerezh (2020). *WoW: le prophète Skitra, boss Ny'alotha, la cité en éveil, guide*. Accès
<https://www.millenium.org/guide/352743.html>

Devorta (2020). *WoW: stratégie Prophète Skitra, boss de Ny'alotha la cité*. Accès
<https://www.breakflip.com/fr/world-of-warcraft/guide/wow-strategie-prophete-skitra-boss-de-ny-alotha-la-cite-eveillee-17361>

Cours

González Martínez, E. (2019). Cours Interactions SP2019. Université de Fribourg.

Jammet T., Cours « Ce que le web fait aux liens sociaux. Les enjeux sociologiques de la numérisation », SA2019, Université de Fribourg.

7. Annexes

Annexe 1: Grille d'observation

Où / Quand	Qui	Quoi	Comment	Pourquoi	Avec quels effets
Choix de la date et de l'heure (+ enjeux pour l'organisation)	Caractéristiques des PJs concernés par le rassemblement	Objet du rassemblement	Canaux de communication employés et utilisations spécifiques (chat, discord, gestes et déplacements des PJs)	Buts et intérêts mis en évidence par les différents acteurs	Echec ou réussite des actions (et raisons avancées par les participants)
Choix du lieu de rencontre (dans le MMO / physique si il y a)	Nombre d'individus regroupés	Nature et classification des actions effectuées au cours de l'activité principale	Arguments utilisés pour négocier les décisions/ compromis	Différence ou convergence d'opinions / de volontés	Impact sur les relations entre les participants
Répartition spatiale des participants	Liens d'interconnaissance entre les participants	Caractère habituel ou exceptionnel de ces actions	Répartition de la prise de parole	Répartition du gain et raisons avancées par les participants	Bénéfices obtenus, distribution des ressources
Objets du décor ou utilisés pour l'action	Nature des relations au sein du groupe (soudées, sporadiques)	Chronologie des activités et structure interne	Utilisation ou non des rapports de pouvoir et d'interconnaissance pour organiser l'événement	Légitimité accordée aux différents participants	Gratifications et sanctions
Modification ou stabilité de l'espace et des acteurs qui y évoluent au cours de l'événement	Pr-existence du groupe à l'activité (ou non)	Activités prévues par le mandat ou spontanées	Détail du travail d'articulation		Modification de la structure organisationnelle, des plans futurs et des méthodes employées
	Lien entre les individus concernés, raison à la base de leur union		Contenu des dialogues (idées, termes spécifiques, registres de langue, langue)		Impact sur la dynamique, les émotions et avis exprimés par les participants
	Structure hiérarchique du groupe (leaders, rangs)		Normes organisationnelles (explicites / implicites)		
	Structure des liens au sein du groupe (sous-groupes, importance des liens)		Quelles sont les ressources mobilisées pour réaliser l'action?		
	Présence ou non de tensions/conflits entre les joueurs (raisons, durée, précédent ou inhérents à l'activité)		Lacunes que présentent les ressources à disposition (pour communiquer, agir...)		
	Division du travail entre les acteurs				
	Qui se charge du travail d'articulation? (position sociale dans la structure du groupe, légitimité)				

Annexe 2: Figures

Figure 1: Création d'un personnage



Figure 2: Outil de recherche de guildes

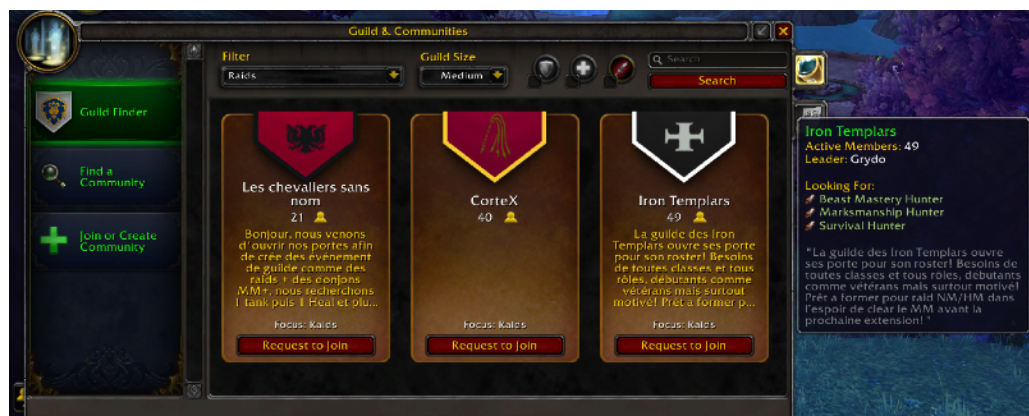


Figure 3: Combat contre le prophète Skitra



Figure 4: Boîte de chat

