

La régulation des interactions conflictuelles dans les jeux de combat en arène multi-joueurs en ligne (MOBA) : le cas de *League of Legends*

Vincent, Caroline

Réseau Canopé
caroline.vincent@gmail.com

1	Introduction.....	250
2	League of Legends et les MOBA : définition.....	251
2.1	La naissance d'une communauté de 70 millions d'invocateurs.....	251
2.2	LoL : principes généraux.....	251
	<i>Image 1 : Carte schématique du jeu LOL.....</i>	<i>251</i>
	<i>Image 2 : Visages des champions.....</i>	<i>252</i>
	<i>Image 3 : Capture dynamique de l'écran d'un joueur (image cliquable dans le fichier).....</i>	<i>252</i>
1.3	Typologie et particularités.....	253
3	Le jeu comme rencontre focalisée : cadrage et règles.....	253
3.1	Les règles de fonctionnement.....	253
	<i>Image 4 : Des normes de conduite floues.....</i>	<i>254</i>
	<i>Image 5 : Des normes de conduites ambiguës.....</i>	<i>254</i>
3.2	La récompense et les enjeux.....	254
	<i>Image 6 : statistiques concernant le joueur LionelJospin disponible sur un site web extérieur à LoL.....</i>	<i>255</i>
3.3	La personnalisation du jeu.....	255
	<i>Image 7 : l'avatar de LionelJospin.....</i>	<i>255</i>
3.4	Les espaces d'interaction.....	256
	<i>Image 8 : Capture d'écran du lobby.....</i>	<i>257</i>
	<i>Image 9 : écran d'un joueur durant une partie.....</i>	<i>257</i>
	<i>Image 10 : Capture d'écran de l'équipe gagnante.....</i>	<i>258</i>
4	« Le seul défaut de LoL, c'est sa communauté » : les sources de conflit.....	258
4.1	La violation des normes sociales.....	258
	<i>Image 11 : Fenêtre de chat dans le salon après-game.....</i>	<i>259</i>
4.2	Les conséquences de ces transgressions.....	260
5	Les solutions proposées par Riot.....	260
5.1	Les sanctions automatiques.....	260
5.2	Le tribunal.....	260
	<i>Image 12 : message d'alerte lorsqu'un joueur s'est fait dénoncer.....</i>	<i>260</i>
	<i>Image 13 : Capture de l'écran d'un juré.....</i>	<i>261</i>
	<i>Image 14 : carte d'un juré.....</i>	<i>262</i>
5.3	L'intérêt de la solution proposée par Riot.....	262
6	Conclusions.....	262
	Références bibliographiques.....	263

1 Introduction

Jeune génération des sports électroniques, les jeux de combat en arène multi-joueurs en ligne (ou *Multiplayer Online Battle Arena*) suscitent un fort engouement de la part des joueurs, des spectateurs et des sponsors, et constituent également un terrain fertile pour les *Game Studies*.

Parmi eux, *League of Legends* (LoL) est le jeu le plus joué au monde, ses 32 millions de joueurs actifs cumulant chaque mois plus d'un milliard d'heures de jeu. Ce jeu américain est accessible en ligne gratuitement¹ dans 145 pays. Son caractère collaboratif amène les joueurs à coopérer en équipe de cinq pour gagner la partie. Ces interactions, portées par le canal écrit, sont souvent conflictuelles, au point que le jeu est désormais autant connu pour son *gameplay* attractif que pour sa communauté « très compétitive et puérile »². La polyfocalisation de l'attention, la compétition rude avec parfois des enjeux financiers, le *code-switching*, la coopération avec des coéquipiers engagés dans des espaces différents, engendrent un stress palpable et des situations litigieuses. Les joueurs considérés comme « toxiques » sont dénoncés par leurs partenaires et peuvent faire l'objet de sanctions.

Ceci constitue un enjeu majeur pour les concepteurs de jeux vidéo dont la problématique réside dans le fait d'exclure les fauteurs de trouble, tout en faisant le tri entre les dénonciations diffamatoires et les agressions avérées, afin de conserver un nombre de joueurs maximal et également (accusés et plaignants) satisfaits.

Si les conflits verbaux ont été décrits dans les corpus d'interactions dans les jeux de type MMORPG³ (Johansson 2011, Pargman 2005, Rossi 2008, Donard 2012, Smahel 2008), ils ont encore été peu étudiés dans les jeux MOBA. Pourtant, si la plupart des jeux excluent de façon automatique et temporaire les joueurs dénoncés par leurs pairs, LoL a mis en place des solutions d'autorégulation impliquant la communauté.

A travers l'étude des interactions conflictuelles, cela nous permet de nous interroger sur les règles interactionnelles spécifiques au jeu LoL dont le franchissement est à la source des conflits ? De même, quelles sont les stratégies mises en place par l'éditeur du jeu afin d'y remédier ?

L'objectif de cet article est double. Dans un premier temps, nous décrirons finement les caractéristiques de LoL. En effet, ce jeu présentant un terrain attrayant pour les différents domaines des *Game Studies*⁴ (aspects psychologique, culturel, d'appropriation, identitaire, multimodal, pragmatique, stratégiques..), nous proposons une description qui pourra servir à des recherches à venir.

Dans un second temps, nous nous attacherons à identifier les sources de conflits, ainsi que les processus de remédiation mis en place par le développeur du jeu, à travers l'étude des règles de fonctionnement et des normes de conduite.

Dans le cadre de cette étude, nous nous appuyons sur une enquête de terrain exploratoire des espaces interactifs du jeu, du tribunal et des forums dédiés au jeu, ce qui nous a permis de comprendre les ressorts du jeu et le jargon employé par les joueurs. De plus, nous nous sommes entretenue de façon informelle avec deux joueurs afin d'éclairer les zones d'ombre persistantes et d'avoir accès aux espaces nécessitant des identifiants ou un niveau de jeu élevé.

¹ Plus exactement, il est *free to play* : gratuit à installer et le joueur est incité par la suite à dépenser de l'argent pour progresser.

² <http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1121155>
<http://www.ogaming.tv/forum/topic/2798-pire-communauté-du-jeu-vidéo-depuis-sa-création/>

³ *Massively Multi Online Role Playing Games*

⁴ Les recherches menées jusqu'à présent sur les MOBA s'intéressent aux stratégies de jeu et à la mise en place de modèles prédictifs (Rioult & al., 2010 ; Yang & al., 2014).

2 League of Legends et les MOBA : définition.

Cette section propose une brève définition générale et historique de l'objet de notre étude.

2.1 La naissance d'une communauté de 70 millions d'invocateurs.

LoL est inspiré du jeu *Defense of the Ancients* (DotA), lui-même à l'origine un *mod* (une carte personnalisée) du jeu: *Warcraft III*. En 2002, le jeu *Warcraft III* proposait un éditeur qui permettait de créer d'autres cartes et règles que celles intégrées par le jeu. Celles-ci étaient partagées sur un site internet et une en particulier est devenue extrêmement populaire. Devant le succès de cette carte, plusieurs jeux en ont été dérivés, notamment LoL en 2009.

D'après les joueurs interrogés, ce qui fait la popularité de ce jeu par rapport aux autres dérivés⁵ sont ces règles simples et son univers graphique *cartoon*.

LoL est le seul jeu édité par *Riot Games*. Depuis sa création, 70 millions de comptes ont été créés et 12 millions de joueurs se connectent quotidiennement. D'après l'éditeur 10 parties sont lancées dans le monde chaque seconde, ce qui représente un nombre considérable d'interactions en ligne en permanence.

2.2 LoL : principes généraux.

Le jeu s'articule autour d'une carte sur laquelle deux équipes de cinq joueurs s'affrontent dans le but de détruire le camp de l'équipe adverse. Durant la partie, les joueurs gagnent des points d'expérience et de l'or qui leur permettent d'acheter des améliorations (armes, sorts, armures, compétences, appelées *runes*). Une partie dure entre 25 et 40 minutes.

Les joueurs d'une équipe ont chacun un rôle précis à jouer sur une zone définie de la carte (appelées axes *top*, *mid* et *bot* et l'espace entre ceux-ci, la *jungle*) :



Image 1 : Carte schématique du jeu LOL.

Les joueurs sont appelés les « invocateurs » et nous proposons la définition suivante des rôles qu'ils choisissent pour le temps de la partie:

⁵ La version originale est toujours jouée et a donné naissance à DotA, puis DotA 2

- *carry* et *carry magic* : porter des dommages lourds
- *support* : soutenir les autres joueurs
- *jungler* : recueillir des points d'expérience et de l'argent
- *tank* : jouer en première ligne et être capable de supporter de grands dommages
- *initiator* : user de sorts magiques pour initier les combats
- *gank* : mener des embuscades, piéger l'ennemi

Ces rôles sont importants puisque les joueurs doivent négocier entre eux ceux qu'ils entendent occuper. En fonction de son rôle, le joueur choisit un des 118 « champions », avatar éphémère qu'il revêt le temps de la partie. Chaque champion ne peut être choisi que par un joueur de la même équipe.

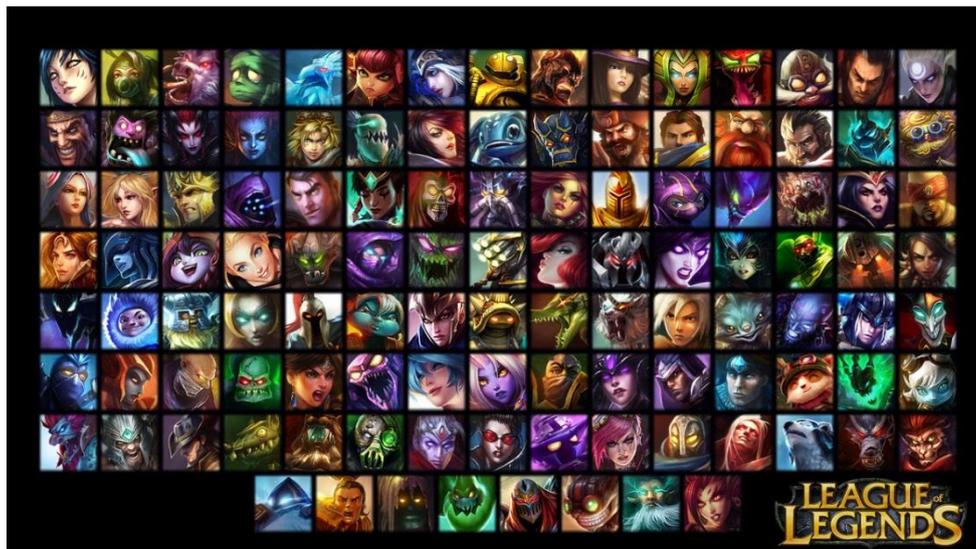


Image 2 : Visages des champions.

Il faut distinguer les deux personnages qu'incarne successivement le joueur : « l'invocateur » qui a un caractère permanent sur le jeu et le « champion » qu'il invoque le temps d'une partie.



Image 3 : Capture dynamique de l'écran d'un joueur (image cliquable dans le fichier)

Sur l'image dynamique ci-dessus, on observe la façon dont le joueur visualise son champion sur la carte. Les joueurs ne voient pas la carte en entier mais uniquement ce qui se situe autour de leur position actuelle et de celles de leurs coéquipiers.

1.3 Typologie et particularités.

Les MOBA ont ceci de particulier qu'il est difficile de les ranger dans une catégorie existante. Si l'on reprend la typologie proposée par le récent numéro de la revue *Hermès*⁶, ils peuvent être à la fois considérés comme des « jeux de rôle » et comme des « jeux de stratégie ». Rioult & al. proposent l'hypéronyme « sport électronique » dans lequel on peut distinguer ces *disciplines*⁷:

- *Les MMORPG : le jeu simule un univers persistant dans lequel chaque joueur incarne un avatar.*
- *Les First Person Shooter : le joueur incarne un soldat qui évolue dans un conflit armé.*
- *Les Real Time Strategy : en temps réel, chaque joueur incarne une civilisation qu'il doit développer pour établir sa suprématie sur les autres joueurs.*

On s'aperçoit ici de nouveau que les MOBA mélangent à la fois les caractéristiques des MMORPG et des RTS. Il ne nous semble donc pas possible de les ranger de façon exhaustive dans une de ces catégories et nous nous positionnons de la façon suivante : les MOBA⁸ sont à considérer et à étudier comme une catégorie à part entière. Nous allons à présent en dégager les caractéristiques.

3 Le jeu comme rencontre focalisée : cadrage et règles.

Huizinga (1938), un des premiers penseurs modernes du jeu, a établi quatre constituants du jeu : les contraintes de temps et d'espace, les règles de fonctionnement et la récompense. Nous avons évoqué les deux premiers éléments dans la section précédente, nous présentons ici les deux suivantes.

3.1 Les règles de fonctionnement.

S'intéressant à la tricherie dans les jeux vidéo sociaux, Lafrance distingue deux types de règles :

- Les règles *constitutives*, de l'ordre de la structure, préexistantes à l'exercice du jeu.
- Les règles *régulatrices*, de l'ordre de la stratégie, permettant de jouer plus ou moins bien.

Il nomme *compétence ludique* l'ensemble des connaissances du fonctionnement d'un jeu⁹. Dans LoL, on retrouve une distinction similaire dans le discours des joueurs qui font la différence entre les règles du jeu imposées par Riot et ce qu'ils nomment la *métagame*, les normes de la communauté. Le fait de pouvoir communiquer au niveau méta, est décrit comme intrinsèque à la forme d'interaction particulière du jeu par Bateson. Lors d'une activité focalisée de jeu, les participants discutent et négocient le cadrage : ce qui est acceptable ou non, ce qui fait un bon ou un mauvais joueur, un amateur ou un expert, sans que cela ne soit dicté *a priori* par les règles du jeu. On peut ainsi distinguer les *règles* des *normes* (Nachez & Schmoll, 2002), les règles

⁶ « Typologie des jeux vidéo ». In *Les jeux vidéo : quand jouer c'est communiquer*, Hermès, 62, pp. 14-15.

⁷ Rioult & al., 2010, pp. 2-3.

⁸ On rencontre également l'appellation *Action Real Time Strategy* (ARTS).

⁹ Lafrance, 2011, p. 117.

étant imposées automatiquement par les concepteurs du jeu, alors que les normes sont le fruit d'un consensus social entre les joueurs¹⁰.

Si les règles constitutives de LoL sont simples et claires (deux équipes de cinq champions s'affrontent en temps réel pour détruire le campement de l'équipe adverse), l'éditeur *Riot* reste flou dans sa communication sur la question des comportements qui pourraient amener un joueur à être sanctionné. Voici ce que l'on peut lire sur le [site internet officiel du jeu](#) :

Pourquoi Riot ne poste-t-il pas une liste de règles dont la violation conduit au bannissement ?

Nous pensons que nous devons donner à la communauté ce dont elle a besoin pour se former elle-même, et cela comprend la définition de ce qui est ou pas un comportement acceptable. Toute règle fournie par Riot Games risquerait d'influencer de façon inutile la communauté.

Image 4 : Des normes de conduite floues.

Riot explique qu'il souhaite laisser la liberté aux joueurs de décider des normes sociales, tout en les encourageant à être « des joueurs positifs ». En effet, ce que privilégie *Riot* est l'expérience de jeu :

Puis-je être banni parce que je ne respecte pas la méta-game ?

Ne pas respecter la méta-game n'est pas un motif de bannissement. Les joueurs bannis le sont parce qu'ils ont constamment un effet négatif sur l'expérience des autres.

Nos données indiquent que les utilisateurs du Tribunal sont minutieux et justes dans leurs verdicts. Si on vous a signalé parce que vous n'avez pas respecté la méta-game et si vous avez été un joueur positif, vous pouvez vous attendre à être acquitté.

Dans l'ensemble, les joueurs ont le droit de jouer ce qu'ils veulent et d'essayer de nouvelles stratégies. Cependant, cela ne vous donne pas le droit d'être irrespectueux ou d'insulter les autres joueurs.

Image 5 : Des normes de conduites ambiguës.

Le seul indice que fournit *Riot* sur la violation des normes de conduites est de ne pas déranger l'expérience de jeu des autres. Ce cadrage est ainsi qualifiable de lâche et ambigu.

3.2 La récompense et les enjeux.

Lorsque l'on interroge les joueurs sur ce qui les motive à jouer au-delà du plaisir récréatif, voici leurs réponses:

- la soif de la victoire
- le plaisir de jouer à plusieurs
- l'élaboration de stratégie
- être reconnu comme un bon joueur, être connu des autres joueurs.

Le dernier point mérite une explication. Le jeu attribue, de façon similaire au jeu d'échec, une *cote elo*. Son calcul est tenu secret et est au centre de nombreuses discussions sur les forums. Des sites proposent un calcul de la cote de chaque joueur pour connaître son nombre de

¹⁰ Ibidem.

victoires, de défaites, le champion qu'il choisit le plus souvent, les runes qu'il possède. Voici un exemple concernant un des joueurs¹¹ qui a participé à notre enquête :

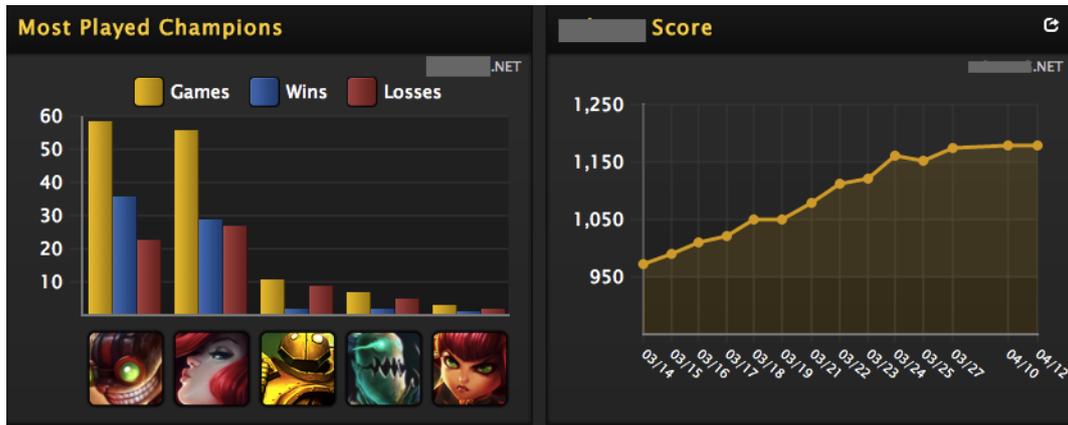


Image 6 : statistiques concernant le joueur LionelJospin disponible sur un site web extérieur à LoL

On voit sur cette image les champions que le joueur a le plus souvent invoqués, ses victoires et ses défaites et sa cote au cours du temps. Ce joueur explique que pendant les temps de chargement du jeu, il cherche la cote des joueurs de son équipe et de ses adversaires. Cela lui fournit des informations sur leurs spécialités et si ce sont de « bons joueurs ».

La cote permet de monter dans les niveaux du jeu. A l'instar des sports non-virtuels, les joueurs ayant atteint le niveau maximum jouent alors en divisions, ce qui peut en amener une minorité à jouer professionnellement et à être sponsorisés. De plus, les parties peuvent être publiques et attirer un grand nombre de spectateurs¹². La progression dans le jeu, l'appât de la célébrité et du gain¹³ sont ainsi des facteurs importants dans la motivation des joueurs qui ont bien souvent eux-mêmes investi de l'argent pour progresser.

3.3 La personnalisation du jeu

Les joueurs ont deux avatars : un permanent, l'évocateur, et l'autre ponctuel, le champion.

- L'avatar de l'invocateur : c'est un avatar-masque (Georges, 2012) choisi par le joueur. Cependant, contrairement aux jeux MMORPG, peu de possibilités sont offertes pour le personnaliser.



Image 7 : l'avatar de LionelJospin

¹¹ Ce joueur nous a autorisé à accéder à ses données et à ne pas anonymiser son pseudonyme.

¹² Des joueurs professionnels proposent des chaînes payantes de streaming de leurs parties. Par exemple, 11 millions d'internautes ont payé 5€ pour s'abonner à celle du joueur professionnel NYJacky.

¹³ Une autre façon de gagner de l'argent réel dans le jeu est de donner des cours particuliers aux débutants, payés 20€ de l'heure. <http://school.egg-one.com/fr/>

Le joueur choisit une image parmi la dizaine disponible gratuitement¹⁴. Sur l'image ci-dessus, le joueur explique l'avoir choisi de façon humoristique en référence au nom de son compte. Il accorde plus d'importance à ses statistiques, sa cote et sa réputation pour le représenter.

- L'avatar du champion : c'est un avatar-marionnette, le joueur le choisit parmi des personnages prédéfinis. Les champions acquièrent de nouveaux pouvoirs, armes et armures en fonction de l'évolution du joueur. Une fois encore, d'après nos observations, ce qui pousse le joueur vers un champion n'est pas le caractère esthétique, mais ses capacités et ses compétences, en fonction du rôle qu'il doit jouer (cf.1.2).

Le joueur *LionelJospin* nous explique à ce sujet : « dans LoL, on ne parle pas d'avatar ou de perso, on dit des comptes (.) par exemple, mon compte a tel ratio de win¹⁵ (.) tu peux ajouter des bannières si tu payes mais franchement ça n'a pas trop d'intérêt».

On peut penser que le fait de ne pas avoir la possibilité de personnaliser visuellement son avatar autant que dans la plupart des jeux (lui choisir une tenue, un visage, un genre) peut modifier les processus d'immersion, d'affect ou d'attachement, décrits dans les recherches portant sur les jeux multi-joueurs en ligne (Yee & al. 2007, Turkle 1995, Ryu 2010). De même, on peut s'interroger sur l'incidence sur l'effet de Protée (le fait de changer potentiellement de comportement selon l'avatar créé) décrit par Yee & al. puisque les représentations des compétences des joueurs ne sont que partiellement portées ici par leur avatar-marionnette.

3.4 Les espaces d'interaction

LoL permet aux joueurs d'interagir par un canal écrit¹⁶ synchrone. Il existe trois moments durant lesquels les joueurs peuvent interagir. Ces espaces transactionnels partagés (de Fornel, 1994) sont situés :

- Avant que la partie ne commence, le jeu attribue automatiquement¹⁷ des joueurs aux deux équipes en fonction de leur niveau. Les joueurs sont alors dans ce qu'ils nomment « le lobby », salon précédant l'entrée dans l'arène. C'est le moment pendant lequel ils choisissent leur rôle et leur champion (cf. 1.2).

¹⁴ Il peut également en acheter une multitude d'autres en argent réel.

¹⁵ On comprendra « tel pourcentage de victoires ».

¹⁶ Il est possible de contourner cela en installant un logiciel de communication audio-orale. Ce dernier ne permet cependant de parler qu'avec des joueurs que l'on connaît, et non ceux rencontrés au hasard du jeu.

¹⁷ Le joueur peut aussi choisir de jouer une partie personnalisée, avec ses amis.



Image 8 : Capture d'écran du lobby.

Les joueurs ont la possibilité d'écrire *via* la fenêtre « messagerie d'équipe » en bas de l'écran ci-dessus. Sans entrer trop loin dans les détails, on constate que les joueurs annoncent le rôle qu'ils veulent jouer (ci dessus : « bot », « mid » et « top ») le plus souvent sans salutations ni formules de politesse préalables. Si plusieurs joueurs choisissent le même rôle, on peut s'attendre à une négociation. Cet espace est partagé le temps que chaque joueur, y compris de l'équipe adverse, sélectionne son champion.

- - *Durant la partie, un chat s'affiche sur commande en transparence directement sur l'écran de jeu.*



Image 9 : écran d'un joueur durant une partie.

Le *chat* se commande par des raccourcis clavier. Les joueurs peuvent choisir à qui ils s'adressent. Un code couleur permet de différencier du premier coup d'œil qui écrit (vert pour son équipe, rouge pour l'adversaire). Les messages écrits ont pour principal objectif de se mettre d'accord sur des stratégies, donner des indications ou commenter le jeu.

- *Le salon après-game : après la partie, les joueurs des deux équipes sont réunis dans un salon dans lequel ils ont accès aux résultats de la partie et ont la possibilité de communiquer.*



Image 10 : Capture d'écran de l'équipe gagnante.

C'est un espace dans lequel les conflits sont fréquents puisque c'est à ce moment-là que chacun a la possibilité de dénoncer (*report*) le comportement négatif des autres durant la partie. On assiste souvent à des négociations : l'un propose de dénoncer untel et les autres manifestent leur accord ou leur désaccord. Les joueurs peuvent également attribuer des bons points (*aimable, serviable, travail d'équipe* et *adversaire honorable*)¹⁸.

4 « Le seul défaut de LoL, c'est sa communauté » : les sources de conflit

Cette section liste et décrit les sources de conflits que nous avons observées.

4.1 La violation des normes sociales.

La *metagame* (les normes sociales spécifiques à LoL) n'étant pas clairement définie, nous avons isolé les comportements suivants à l'origine des conflits, au travers de notre enquête de terrain :

- *Le choix du champion* : dans le *lobby*, le joueur énonce le rôle qu'il veut jouer. Implicitement, cela donne aux autres une indication précise du champion qu'il souhaite invoquer. Si cela n'est pas respecté, une négociation plus ou moins cordiale s'en suit. Un conflit dès le *lobby* présage une partie tendue entre les joueurs d'une même équipe.

¹⁸ Ces points accumulés ne sont visibles que par le joueur lui-même.

- *Le langage commun* : les joueurs se connectant depuis le monde entier, il est d'usage de ne parler qu'en anglais¹⁹. Il arrive qu'à l'intérieur d'une équipe, certains se parlent dans une autre langue, ce qui est mal accepté.
- Les *leavers* : il s'agit de quitter la partie en cours, ce qui met en péril l'équipe entière et s'ils perdent, fait baisser le *ratio* et la cote de chacun. C'est le comportement qui semble le plus condamnable par les joueurs et sévèrement sanctionné.
- Le *flaming* : cela consiste à se plaindre de façon répétée des actions ou du niveau des autres.
- Le *feeding*: lorsqu'un joueur meurt, cela donne des points à l'équipe adverse. Le joueur qui meurt trop souvent peut alors être accusé de le faire intentionnellement pour 'nourrir' l'équipe adverse.
- Le *noob* ou *newbie* : c'est une insulte qui qualifie un joueur peu expérimenté, ayant une compétence ludique faible. Ils sont mal perçus et souvent dénoncés.
- Le *trolling* : un joueur est accusé de *trolling* lorsqu'il gâche intentionnellement la partie de sa propre équipe. Il peut par exemple se suicider, ne pas respecter les stratégies, accaparer le canal écrit ou encore refuser de communiquer.
- Le *griefing* : c'est le fait d'insulter les autres, de se vanter de la facilité de la partie.

Ces catégories de violations de normes sociales impliquent différentes transgressions : la tricherie (aider l'équipe adverse), le manque de *fair play* (quitter la partie, se vanter, se plaindre, choisir le champion d'un autre) ou au-delà du jeu, des normes sociétales (insultes, provocations). Voici un exemple :



Image 11 : Fenêtre de chat dans le salon après-game.

Sur la capture d'écran ci-dessus, deux joueurs d'une même équipe- en rose et en bleu- s'insultent et se reprochent les raisons de la défaite (noob, feeding). Un troisième joueur- en

¹⁹ D'où les nombreux anglicismes dont nous nous servons pour décrire le jeu.

gris- appartenant à l'équipe adverse, explique à son tour leur défaite par son niveau supérieur (*ganking*). Les joueurs menacent en conséquence de se dénoncer les uns les autres (*ban*).

4.2 Les conséquences de ces transgressions.

Le problème posé par l'ambiance parfois agressive dans les espaces d'interaction est de deux ordres. Pour les joueurs, cela nuit à leur expérience de jeu et ils sortent des arènes frustrés et énervés. Le joueur LionelJospin explique : « *une fois sur cinq, y'a un joueur qui pète un plomb (.) il décide de pourrir la game de tout le monde, il se met au milieu, se suicide ou quitte le jeu* ». L'autre joueuse de notre enquête ajoute: « *l'ambiance sur LoL est pourrie, très gamine et propre à la compétition (.) les conflits sont rageants, je prends un malin plaisir à reporter les noobs* ».

Pour Riot, un problème d'un ordre financier s'ajoute, les joueurs pouvant se tourner vers des jeux concurrents. Il a donc tout intérêt à y remédier et à communiquer à propos des solutions qu'il met en place. Il suffit en effet de taper « *league of legends* » sur un moteur de recherche pour s'apercevoir à quel point le jeu est associé à sa mauvaise ambiance.

5 Les solutions proposées par Riot

Riot propose à ce jour deux types de remédiation que nous allons présenter dans cette section.

5.1 Les sanctions automatiques

Le jeu propose peu de sanctions automatiques, nous avons recensé deux cas qui répondent aux comportements les plus graves qu'un joueur puisse adopter dans le jeu.

- *LeaverBuster* est un programme intégré au jeu qui calcule le nombre de parties en cours qu'un joueur a quitté (*leaver*, cf.3.1) par rapport au nombre total de parties qu'il a joué. En fonction de ce *ratio*, le joueur ne peut plus se connecter pendant un laps de temps qui lui est inconnu et qui peut aller de quelques heures à plusieurs jours.
- Un joueur qui profère des insultes peut être rendu muet par ses coéquipiers. Il ne pourra alors plus écrire sur le canal synchrone.

5.2 Le tribunal.

Riot est le seul jeu qui propose, depuis 2011, un tribunal pour juger les cas litigieux.

Lorsqu'un joueur est dénoncé, il reçoit dans un premier temps une alerte :



Image 12 : message d'alerte lorsqu'un joueur s'est fait dénoncer.

LoL attribue à chaque joueur un nombre de points de conduite et un nombre de points de *report*. Sans aller dans les détails, en fonction des scores du plaignant et de l'accusé, un dossier sera présenté ou non au tribunal. Ce dossier présente cinq parties pendant lesquelles le joueur a été dénoncé comme nuisible et fournit le contenu du *chat* écrit, le résultat de la partie et le commentaire de l'accusateur. Les noms des comptes sont anonymisés par le tribunal.

Les jurés sont des joueurs de la communauté. Seuls les plus expérimentés sont autorisés à participer puisqu'il faut atteindre le niveau maximal du jeu pour être juré.

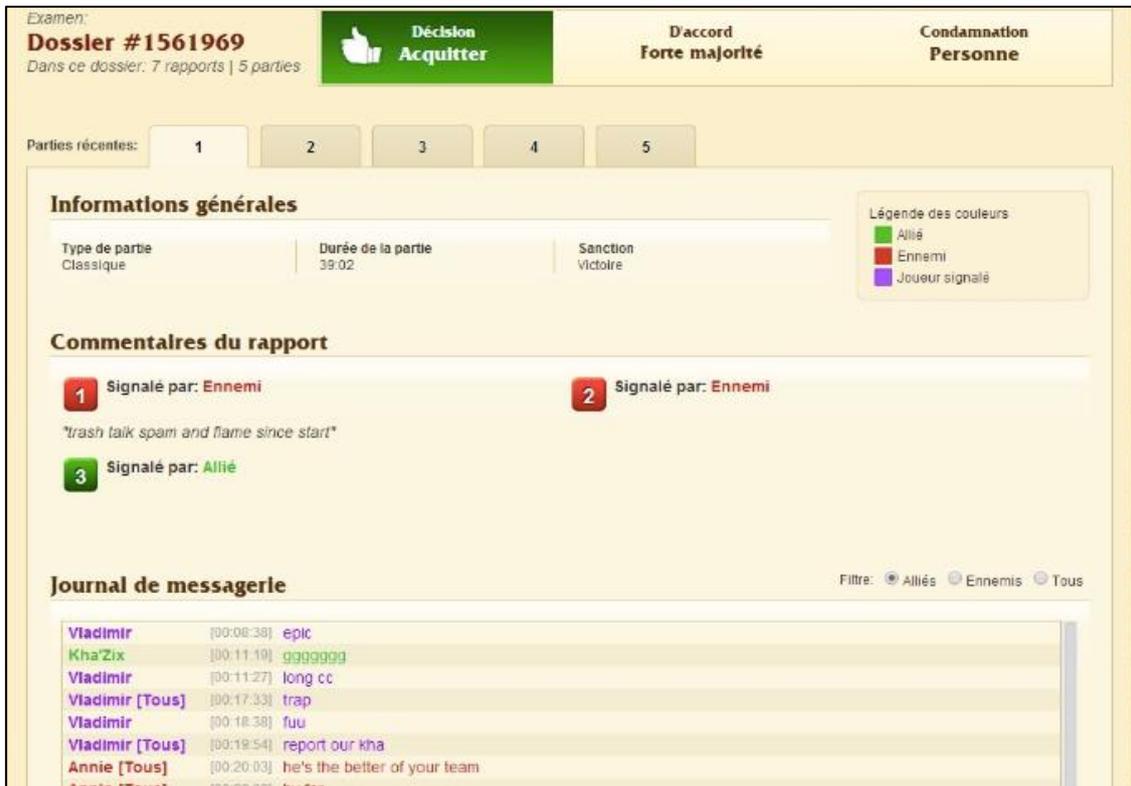


Image 13 : Capture de l'écran d'un juré.

Le juré choisit d'acquitter, de condamner l'accusé ou encore de ne pas se prononcer. En fonction du vote de l'ensemble des jurés auxquels le cas a été attribué, l'accusé peut être condamné à recevoir un simple avertissement ou être banni du jeu pour une durée graduelle. Le choix de la sanction revient à *Riot* qui effectue une deuxième lecture des condamnés.

Chaque juré peut consulter sa *carte de juré* qui lui attribue un nombre de points en fonction de la justesse de ses décisions : *la cote de justice*.



Image 14 : carte d'un juré.

Le calcul de la cote de justice n'est, une fois de plus, pas expliqué. Le tribunal est apprécié des joueurs même s'ils jugent son fonctionnement nébuleux.

5.3 L'intérêt de la solution proposée par Riot

La plupart des jeux concurrents proposent des solutions automatiques : les dénoncés sont bannis ou rendu muets pour une durée proportionnelle au nombre de fois où ils ont été dénoncés. Solution précaire puisque les joueurs peuvent revenir au bout de quelques heures, mais aussi discutable sans vérification de la légitimité de la plainte. On relève de nombreux cas d'exclusions abusives de joueurs peu expérimentés gênant la progression de l'équipe du plaignant, ou de joueurs dans l'équipe adverse menaçant la victoire de l'équipe du plaignant. Le tribunal est donc intéressant puisqu'il permet à la fois de juger la légitimité des dénonciations et également que cela soit géré par les joueurs eux-mêmes. On peut faire l'hypothèse que cela renforce le sentiment d'appartenance à une communauté, aussi décriée soit elle.

6 Conclusions

Cet article s'est donné pour objectif de proposer une description de LoL avec l'angle de vue particulier de la régulation des interactions conflictuelles. Nous avons proposé une typologie des violations des normes interactionnelles propres à ce jeu et étudié la façon dont le jeu se proposait d'y remédier.

Ce faisant, une question persiste: pour quelles raisons les joueurs de LoL sont si agressifs entre eux ? Nous allons à présent apporter des éléments de réponses.

Un cadrage flou et compétitif

Nous avons montré que *Riot* ne propose pas à proprement parler de règles régulatrices, ni n'explique clairement le fonctionnement du tribunal et des sanctions automatiques. En effet, deux choses sont explicitement interdites : quitter la partie en cours et insulter les autres. Pour autant, il existe d'autres raisons d'être exclu du jeu. Ce flou laisse donc à la fois la liberté aux joueurs d'expérimenter tout type de comportement, mais également un large spectre

d'interprétation quant à leur acceptabilité. L'arène de bataille peut ainsi être un terrain d'expérimentation sociale sans grave conséquence à craindre au-delà du jeu.

De plus, nous avons mis au jour de nombreux systèmes de points dans le jeu : cote elo, cote de justice, points de conduite, points de tribunal. Là encore, leur attribution n'est pas explicite, alors qu'ils sont le plus grand facteur de motivation des joueurs. Cela engendre une ambiance très compétitive mais également frustrante puisque les joueurs n'ont pas de contrôle sur ces graduations.

Une interaction multimodale et polyfocalisée

Les espaces d'interaction que nous avons décrits sont tous limités dans le temps (temps de choisir les champions, temps de la partie, temps de consulter les résultats) et sont dédiés à la réalisation d'actions, ce qui crée une urgence de communication. Le langage y est utilisé pour ses fonctions primaires : les fonctions dénotatives et conatives qui lui permettent d'agir sur le monde et sur l'autre. D'autres facteurs participent à l'économie de la politesse et la préservation la face de l'autre : l'anglais qu'ils sont contraints d'utiliser, la polyfocalisation de leur attention, l'absence d'indices non-verbaux. On peut supposer que ces contraintes fortes créent de la frustration et du stress.

Une audience jeune

L'audience de LoL est jeune, la moyenne d'âge se situant à 24 ans. D'après Stora, l'engagement des jeunes dans les communautés virtuelles montre un besoin de retrouver des situations conflictuelles qui n'existent parfois plus dans la famille dont l'autorité s'est affaiblie. Glevarec va dans le même sens en décrivant les jeux massivement distribués comme « des substituts aux formes d'initiation qui étaient fournis par les instances sociales traditionnelles » (le service militaire par exemple). Ceci mis en perspective avec le cadrage lâche permettrait d'expliquer en partie l'ambiance agressive qui règne dans le jeu.

LoL illustre bien la singularité du jeu qui consiste à la fois à « respecter les règles et à les dépasser » (Lafrance, 2011, p.120) et qui crée un malaise et une ambiguïté pour les joueurs de cette communauté forte, compétitive, et agressive. Le caractère exploratoire de cet article ne nous ayant pas permis d'approfondir les microphénomènes mis au jour, cela pourra faire l'objet d'études à venir prenant d'avantage appui sur les interactions à l'intérieur du jeu.

Références bibliographiques

- Auray, N. (2009). "[Communautés en ligne et nouvelles formes de solidarité](#)", in Licoppe, C. (éd.), *L'évolution des usages et des pratiques numériques*, FYP éditions.
- Bry, C. (2008). « [Dis-moi ce que tu perçois et je te dirai ce que tu fais : les effets de la perception sur le comportement et les performances](#) ». *Revue électronique de Psychologie Sociale*, 2, pp. 17-26.
- Donard V. (2012), « Enjeux identitaires et relationnels des MMORPG ». *Pratiques Psychologiques*, Vol. 18, (1), pp. 23–36.
- Georges, F. (2012). « Avatars et identité ». *Les jeux vidéos : quand jouer c'est communiquer*. Hermès, 62, pp. 33-40.
- Glevarec, H. (2005). *Libre antenne : la réception de la radio par les adolescents*. Armand Colin, Paris.
- Johansson M. & Verhagen H. (2011). « [Demystifying guilds: MMORPG-playing and norms](#) ». *Breaking New Ground: Innovation in Games, Play, Practice and Theory*. Proceedings of DiGRA 2009.
- Lafrance, J.P. (2011). « [Entre ruse et tricherie, comment s'appliquent les règles dans les jeux vidéo sociaux ?](#) ». *Jeux et Enjeux*, Revue des Sciences Sociales, 45, Université de Strasbourg, pp. 116-121.
- Pargman D., Ericsson A. (2005). « [Law, order and conflicts of interest in massively multiplayer online games](#) », DiGRA 2005: *Changing Views: Worlds in Play*, 2005 International Conference.
- Ratan, R., Kennedy, T. & Williams, D. (2012). « [League of gendered game play behaviors examining instrumental versus identity-relevant avatar choices](#) ». *Proceedings of Meaningful Play*, 2012, East Lansing, MI.

- Rioult, F., Metiver, J.P., Hellen, B., Scelles, N. & Durand, C. (2010). [Analyse des traces spatiales dans le sport électronique d'équipe : application aux MOBA](#). 2ème Atelier ICT (Interactions, Contextes, Traces) associé à INFORSID 2010.
- Rossi L. (2008). « MMORPG Guilds as Online Communities - Power, Space and Time: From Fun to Engagement in Virtual Worlds ». *Social Science Research Network*.
- Smahel D. (2008). « Playing MMORPGs: Connections between Addiction and Identifying with a Character ». *Cyberpsychology & behavior*, Vol. 11 (6).
- Stora, M., (2007). *Guérir par le virtuel*, Stock, Paris.
- Yang, P., Harrison, B. & Roberts, B., (2014). « [Identifying patterns in combat that are predictive of success in MOBA games](#) ». *Proceedings of the Foundations of Digital Games 2014 Conference (FDG 14)*.
- Yee, N. & Bailenson, J. (2007). « [The Proteus Effect. The effect of transformed self-representation on behavior](#) ». *Human Communication Research*, 33, pp. 271-290.
- Zabban, V. (2011). « [Ceci est un monde](#) », *le partage des jeux en ligne : conception, technique et pratiques*. Doctorat de thèse, l'Université de Paris Est-Marne-la-Vallée.