

Les techniques métrologiques de dénombrement des joueurs en ligne

Le domaine des mesures d'audience est l'objet d'un nombre croissant de recherches, il sera ici question d'un sous ensemble encore peu étudié : les techniques de comptage réflexif des joueurs en ligne. L'entreprise créatrice d'un jeu en ligne annonce régulièrement la croissance du nombre de joueurs. Ces chiffres ont une visée publicitaire explicite et tendraient à surestimer les effectifs. Dans ce contexte, certains joueurs cherchent à dénoncer ces biais de comptage, d'autres justifient leurs critiques par des mesures d'audience alternatives. Ces mesures véhiculent d'autres représentations du collectif de joueurs. Cependant, elles ont la faiblesse de reposer presque toujours sur des chiffres dont la viabilité des sources est incertaine, ou bien explicitement sous contrôle de l'entreprise. C'est de ces « techniques métrologiques alternatives », et sous bien des traits imparfaites, dont il est question.

Introduction

Le domaine des mesures d'audience est l'objet d'un nombre croissant de recherches, il sera ici question d'un sous-ensemble encore peu étudié : les techniques de comptage réflexif que les joueurs en ligne font d'eux-mêmes. Le cas du jeu Dofus sera l'objet d'une analyse attentive dont une partie des conclusions sont généralisables à tous les services en ligne avec une dimension communautaire. Il s'agit d'un jeu en ligne « massivement multijoueur » français destiné aux adolescents. L'univers de jeu dans lequel ils évoluent reprend classiquement les canons de l'« heroic fantasy » qu'introduisit Tolkien, mais cette fois-ci en adoptant l'esthétique des mangas japonais. Ce trait graphique est original sur ce marché des jeux vidéo et contribue à la notoriété importante de Dofus, acquise depuis déjà de nombreuses années. Fort d'un engouement populaire qui ne s'est pas démenti, Ankama, l'entreprise roubaisienne créatrice du jeu, annonce en effet des chiffres en constante progression depuis la création du jeu en 2004, son « nombre de joueurs » atteignant selon ses annonces publicitaires à « 50 millions » en 2012.

Ces chiffres sont régulièrement publiés via des communiqués de presse sur le site internet de l'entreprise et sont plus généralement relayés dans les publicités du jeu. Il ne s'agit donc pas pour l'entreprise de dénombrements de joueurs calculés dans le secret, à des fins de pilotage stratégique sur un marché très concurrentiel, mais plutôt d'une visée marketing explicite. Ces chiffres sont effectivement destinés à convaincre de nouveaux joueurs hésitants. Un grand nombre de joueurs dans l'univers de jeu étant synonyme d'amusement dans les jeux massivement multijoueur où l'interaction sociale tient une place de choix.

Dans ce contexte, certains joueurs de Dofus cherchent à critiquer les biais de comptage de ces chiffres issus du marketing. D'autres, plus entreprenants, mettent en avant, là aussi sous les traits d'une rhétorique de la protestation, des mesures d'audience alternatives, trouvées sur internet ou calculées par eux-mêmes. Ces mesures véhiculent d'autres représentations du collectif de joueurs, qui ne visent pas des objectifs mercantiles, mais servent aux joueurs à se distinguer de groupes de participants dont les styles de jeu ne leur correspondent pas¹. Ces finali-

¹ Sont généralement visés et exclus les joueurs qui ne payent pas d'abonnement et profitent uniquement de la portion du jeu d'accès gratuit, ainsi que les joueurs qui utilisent des logiciels tiers interdits, notamment ceux

tés différentes ne font pas poser sur ces groupes critiques les mêmes exigences de précision sur les chiffrages qu'ils entreprennent. Pour cette raison, la viabilité des sources de ces dénombrements est incertaine, ou bien explicitement sous contrôle d'Ankama, mais cela ne paraît pas être pour autant un problème pour ces joueurs. C'est de ces « techniques métrologiques alternatives », et sous bien des traits imparfaites, dont il sera question dans cet article.

Le rapport réflexif du sujet s'établit avec une forme particulière de trace (Galinon-Méléneq et Jeanneret, 2011) : le nombre, qui place au cœur du dispositif étudié la « technique métrologique » qui traduit les qualités de certains phénomènes en des quantités. Cette technique induit donc des médiations qui relient le métreur à ce qu'il tente paradoxalement d'objectiver. Situé entre les mesures d'audience classiques qui dénombrent des clients à des fins économiques (Méadel, 1998 ; Bourdon, 1998 ; Denis, 2008) et la quantification de soi, « le quantified self », véritable herméneutique du chiffre destinée au gouvernement de sa propre vie (Granjon, Nikolski et Pharabod, 2012 ; Licoppe, 2014), les techniques de « dénombrement des siens » et leur mise en textes publics tiennent une place singulière. Dans notre corpus, le « dénombrement des siens » opéré par les joueurs relativise le message à caractère économique du « dénombrement des clients » véhiculé par les publicités de l'entreprise. Ce faisant, ces pratiques documentaires de joueurs les positionnent dans une posture de désaccord vis-à-vis d'Ankama. Ce discours de dénonciation argumenté consolide leur appartenance à une communauté épistémique qui se réfère à des nombres, symboliques de leur posture critique. Cette identité collective se construit progressivement autour d'un accord sur les dénombrements jugés acceptables par ces joueurs. La construction d'un accord sur les chiffres légitimes garantit potentiellement à ces joueurs une certaine puissance d'agir (Proulx, 2012).

La mise à disposition des informations utiles au décompte des joueurs s'avère pourtant faussée, si bien que ces « textes de réseau » (Souchier, Jeanneret et Le Marec, 2003) dissimulent un simulacre démocratique. Ce dispositif d'intéressement de joueurs à la critique (Boltanski, 2009) devient paradoxalement une manière de leur « faire servir » un pouvoir souverain (Pène, 2005), ne serait-ce qu'en le cantonnant à formuler des menaces qui seront facilement discréditées. Nous n'adopterons pas pour autant une optique de « surdétermination fonctionnelle » totale. Les joueurs ne sont pas pour autant à la merci des stratégies d'entreprise. Nous montrerons que persiste une part d'indétermination propre au caractère émergent du concept de dispositif (Bonaccorsi et Julliard, 2010) appliqué aux « techniques métrologiques » que nous étudions.

Les mesures alternatives du « nombre de joueurs » sont d'une indépendance toute relative vis-à-vis d'Ankama. En effet, ces mesures reposent toujours sur des indicateurs qu'Ankama laisse, soit fuiter dans les médias, soit que l'entreprise affiche sur son propre site web après en avoir adapté les métriques à d'autres fins, par exemple en vue de classer les meilleurs joueurs. Plusieurs chiffres dénombrent les joueurs de Dofus circulent également sur Internet, mais l'opacité de leurs conditions de production accroît la variété des interprétations.

Cet article analyse le dispositif qui permet à Ankama d'exercer un contrôle informationnel sur le décompte alternatif du « nombre de joueurs ». Comment ce contrôle se traduit-il dans les discussions des joueurs les plus critiques des décomptes publicitaires ? C'est ce que nous chercherons à comprendre en étudiant les médiations qui canalisent les signifiants vers des « hybrides », composés de textes produits et échangés grâce à plusieurs outils de communication numériques, notamment des forums, des bases de données et des sites internet. C'est ce « complexe » technique qui circonscrit notre objet de recherche (Davallon, 2004), dans le but de mettre en lumière les effets inattendus d'un tel ordonnancement des savoirs et des pouvoirs (Jeanneret et Ollivier, 2004). Au terme de cette description empirique, nous tâcherons de ré-

permettant l'automatisation des tâches de leur personnage, souvent dans le but de revendre contre des euros sur internet la grande quantité d'objets virtuels –et d'argent virtuel– qu'ils peuvent ainsi amasser (Vétel, 2014).

pondre à une autre question : pourquoi ces joueurs se regroupent autour d'un discours critique commun, alors qu'il est basé sur des informations qu'ils jugent pourtant eux-mêmes incertaines et invérifiables ?

Pour ce faire, nous observerons les conséquences de ce contrôle des sources des dénombrements de joueurs en réalisant une analyse de deux forums, le forum officiel de Dofus et le forum indépendant « jeuxonline.info ». Un total de 1875 billets traitant de la thématique du dénombrement des joueurs y ont été recensés. Lorsque ces billets s'appuient sur des citations de chiffres issus de sources externes, une cartographie des citations a été réalisée avec les logiciels Navicrawler et Gephi. Nous avons également recalculé les « nombres de joueurs » en suivant la démarche indiquée sur les forums.

Lors de ces opérations de dénombrement, des contraintes s'imposent par l'intermédiaire du dispositif qu'Ankama met à disposition des joueurs. Le résultat est toujours d'accroître l'incertitude sur l'origine et la signification des chiffres mis à disposition des joueurs, mais simultanément les joueurs qui produisent un discours critique énoncent ce qui est incertain en formulant des hypothèses qui relient les chiffres qu'ils veulent comprendre avec le jeu qu'ils connaissent.

Dans une première partie, nous analyserons la distribution des chiffres de dénombrement directement accessibles sur internet, au travers cartographie de liens hypertextuels. Cette carte représente les renvois qu'effectuent les contributeurs des forums pour tenter de justifier une part de leurs critiques des dénombrements publicitaires. Dans une deuxième partie, nous nous pencherons sur les « techniques métrologiques » productrices de dénombrements, afin d'en montrer les biais introduits délibérément par Ankama et les usages effectifs des joueurs.

La dénonciation des chiffres publicitaires sous contrôle de l'entreprise

Une dizaine de forums de jeux vidéo francophones importants ont été explorés, mais seuls deux principaux sont les lieux d'une remise en cause du calcul du « nombre de joueurs » de Dofus. Il s'agit du forum officiel du jeu et également de celui du site jeuxonline.info.

Si l'on revient sur l'historique de l'émergence des critiques du « nombre de joueurs » sur ces deux forums, le discours apparaît plus tôt dans les archives de JeuxOnline.info. Les critiques y émergent en août 2006 avec une fréquence qui s'intensifie notablement entre juillet 2008 et 2013. Ces critiques précoces, dès 2006, peuvent s'expliquer par une généalogie des discours originale : ces contributeurs de Jeuxonline.info ont par le passé été sensibilisés à des débats portant sur le nombre de joueurs d'autres jeux en ligne. En effet, les profils des membres du forum indiquent qu'ils sont très souvent issus d'autres jeux comparables à Dofus, où le problème du décompte des joueurs a pu se poser plus tôt.

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

Qu'il s'agisse du forum officiel ou de celui de jeuxonline.info, les critiques qui font appel à des sources de données recherchées sur internet, à l'extérieur du jeu, paraissent extrêmement nombreuses. Toutefois la Figure 1 dresse la cartographie des hyperliens entre ces sources externes et les deux forums et montre une très forte redondance des sources de données externes citées. La cartographie a été réalisée en listant toutes les pages des deux forums dans lesquelles se trouvent deux des trois mots clés « nombre », « joueur (s) » et « million (s) », puis en sélectionnant les pages dont le contexte, est lié aux discussions relatives au « nombre de joueurs » de Dofus. 137 pages de discussions de forums ont finalement été retenues (conte-

nants un total de 1875 billets²), 71 pages issues de Forum.jeuxonline.info datées entre le 04/2009 et le 07/2013 et 66 venants du forum officiel du jeu, Forum.dofus.com, datés entre le 08/2006 et le 07/2013. Les articles des deux forums qui citent ces sources externes sont quant à eux publiés à des dates très proches, suivant généralement de quelques jours la publication de la source externe.

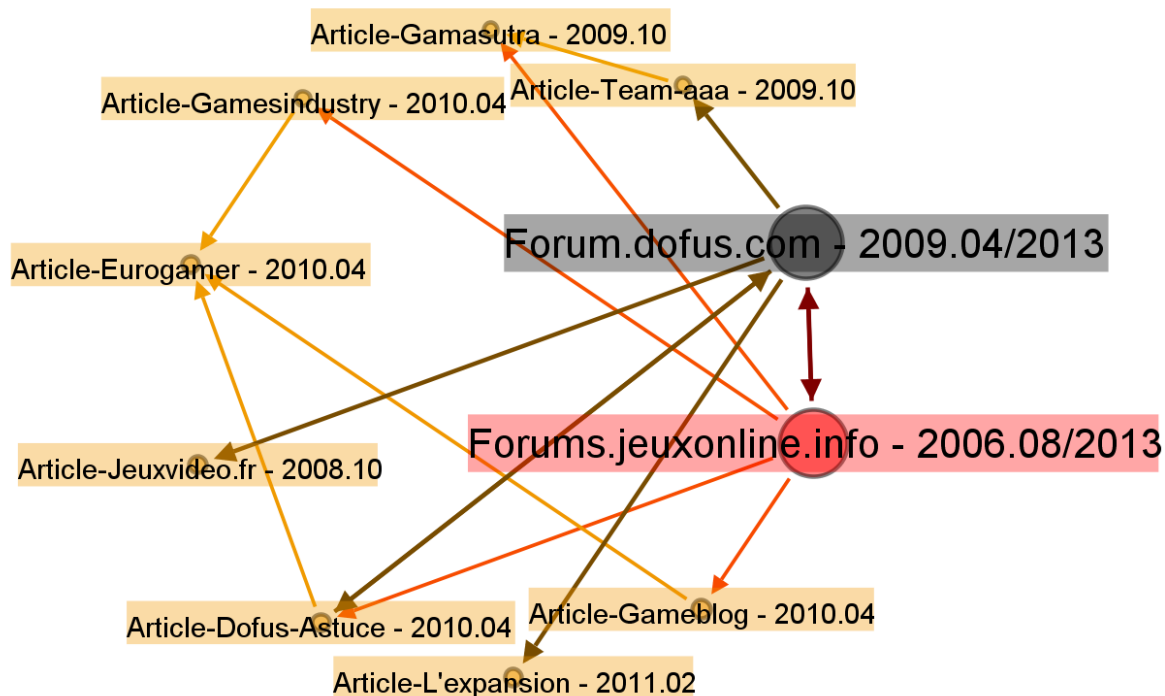


FIGURE 1 : CARTOGRAPHIE DES ARTICLES CHIFFRANT LE NOMBRE DE JOUEURS ET QUI SONT CITÉS PAR DES MEMBRES DES 2 PRINCIPAUX FORUMS CONSACRES A DOFUS.

Huit articles sont cités au total, sept sont publiés sur des sites d'actualité spécialisés dans les jeux vidéo, dont deux sont en anglais (Gamasutra et Gamesindustry), seul le huitième article provient du site web d'un grand quotidien national, l'Expansion. Si l'on reconstruit les liens entre ces 8 articles, la plupart se citent l'un l'autre sans jamais préciser dans quel contexte les données de l'article originel ont été collectées.

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

² C'est-à-dire des textes comportant un minimum d'environ une dizaine de lignes rédigées par un seul auteur.

dèles aux catégories énoncées et conservent le plus souvent des dénominations identiques ou très proches.

Rapidement, des joueurs mettent donc en cause l'autopromotion organisée par le département communication d'Ankama et s'appuient pour cela sur des articles de journalistes qu'ils trouvent sur internet. Ces articles qui relayent des propos de dirigeants d'Ankama sont repris par plusieurs sites web avec pour effet principal de masquer l'identification de leurs sources à ceux qui les consultent à partir des forums de Dofus. Ces informations journalistiques sont en réalité toutes tirées de sources d'origines officielles qu'Ankama maîtrise, puisqu'elles se nourrissent de deux déclarations recueillies à des occasions très formelles, auprès de personnels d'Ankama.

La construction de dénombrements alternatifs

L'entreprise formate les indicateurs statistiques du jeu pour empêcher leur détournement

Plutôt que d'imaginer naïvement pouvoir trouver sur internet des données de chiffage contradictoires qui soient indépendantes d'Ankama, certains joueurs tentent de détourner des sources de données officielles qui se trouvent en divers endroits pour les transformer en un chiffage du nombre de joueurs. La plupart de ces tentatives se trouvent sur le forum francophone de JeuxOnline.info, un forum réputé pour abriter des joueurs passionnés et souvent bons connaisseurs de Dofus. Certains ont donc les compétences et la motivation pour se pencher sur les données statistiques qu'on peut consulter sur le site officiel de Dofus. Même si l'évolution temporelle de ces statistiques officielles est riche d'enseignements, les contributeurs des deux forums ont vite considéré ces statistiques comme inexploitable parce qu'elles comportent seulement des indicateurs relatifs comme des pourcentages ou des ratios, jamais de chiffres exprimés en valeur absolue. Aucun n'est donc comparable aux dénombrements des joueurs qu'Ankama réalise à des fins publicitaires. Or, ce que ces joueurs critiques cherchent, c'est la construction d'arguments sous la forme de chiffres qui puissent être opposés, et donc comparés, à ceux d'Ankama. C'est ce que le format de ces indicateurs exclusivement relatifs empêche précisément d'instaurer.



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

Le détournement du classement général pour dénombrer les joueurs

Certains joueurs prennent toutefois appui sur des données quantitatives aux valeurs absolues, dont le contrôle semble à première vue avoir échappé à l'entreprise. Pour y parvenir, plusieurs contributeurs des deux forums ont eu l'idée de s'intéresser au classement général des personnages. Sous le nom de « Ladder Dofus 2.0 » se trouve un classement des personnages du jeu, disponible publiquement sur le site internet de Dofus.

Y figurent les personnages classés en fonction de leur nombre de « points d'expérience ». Plus précisément, tous les personnages des « serveurs de jeu » dont le « niveau d'expérience » est « supérieur à 20 » y sont listés. Les joueurs qui discutent sur les deux forums sont certains de cela, cette évidence se déduit pour eux de l'observation de l'interface graphique reproduite à la Figure 3. En revanche, un grand nombre de subtilités du « Ladder » restent l'objet de spéculations et de nombreuses discussions au sein de ces communautés de critiques.

Le « niveau d'expérience » 20 est un indicateur chiffré que l'on dépasse généralement beaucoup plus vite si l'on a payé un abonnement au jeu³. La tentation des joueurs qui réalisent ces évaluations à partir du « ladder » est d'assimiler le classement du jour au nombre de personnages dont l'abonnement payant est encore actif et d'en conclure qu'il s'agit d'un indicateur du nombre de joueurs, faisant fi de la multitude de joueurs qui se cantonnent aux zones de jeu d'accès gratuit.

³ Il est généralement dépassé après quelques jours de pratique pour un joueur qui paye un abonnement pour son personnage, alors qu'un joueur non abonné verra sa progression au-delà sérieusement ralentie et rendue très ennuyeuse parce qu'il n'aura la possibilité de se mesurer qu'à des monstres destinés au débutant, qui font progresser lentement vers le « niveau d'expérience » suivant.

En suivant ce raisonnement, la capture d'écran présentée à la Figure 3 expose le point de départ du décompte basé sur le « Ladder » du 15 juillet 2013, où après avoir ordonné les résultats par ordre croissant de « niveau d'expérience », le personnage le moins bien classé du jeu apparaît en position n°28831193. C'est-à-dire qu'un peu plus de 2,8 millions de personnages pourraient être considérés comme étant encore abonnés au jeu pour ce jour-ci.

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

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

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

Je ne sais pas comment ils [les salariés d’Ankama] arrivent à ce total de 15 millions [de joueurs]. Ce que je peux faire, c’est regarder environ combien le classement affiche de persos sur mon serveur (environ 82.000, sachant qu’il ne classe pas les persos en dessous du niveau 20, j’ai un perso 22 qui traîne et qui est 81.888 sur Allister [nom d’un serveur de jeu]) et multiplier par le nombre de serveurs (40, apparemment), ça me donne une estimation de 3.200.000 personnages différents [...]. (ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

Les rédacteurs de billets de forum comme celui-ci commencent souvent par calculer le nombre de joueurs pour le serveur sur lequel ils jouent eux-mêmes, en premier lieu parce qu’ils commencent par s’intéresser à la section du « Ladder » sur laquelle se trouve leur personnage de jeu, parce qu’ils la consultent régulièrement pour suivre leur progression dans le classement. Puis, ils extrapolent à tous les « serveurs de jeu », qui sont entre 40 et 50 en fonction de l’année à laquelle le calcul est mené. Ce nombre de personnages par serveur convainc souvent la plupart des autres joueurs. On peut penser que c’est parce que la dizaine de milliers représente la limite technique communément admise pour des ordinateurs et des technologies logicielles chargées de coordonner les personnages des jeux en ligne.

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

[...]Évidemment, c'est ultra approximatif, le nombre de persos par serveur n'est pas le même, tout ça, et ça ne prend en compte que ceux qui ont atteint le niveau 20, mais bon. (ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

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

Je ne sais pas combien ces 3 (allez, mettons 4) millions de comptes [personnages] différents représentent : entre 1 et 5 fois plus [que le nombre de personnages], clairement, donc entre 800.000 et 4.000.000 de comptes [clients]. (ShosuroPhil, forum.dofus.com, 11 mai 2009)

Tous ces éléments exposés introduisent une grande incertitude dans les calculs en valeur absolue du nombre de joueurs et ils consacrent des ordres de grandeur approximatifs comme alternatives viables aux chiffrages publicitaires d'Ankama. Les joueurs parviennent à construire leur propre rapport au nombre de joueurs, moins précis, mais dont ils connaissent les incertitudes parce qu'ils ont dû cheminer par un processus de calcul complexe pour parvenir à publier des résultats chiffrés. Les « techniques métrologiques » qui débouchent sur des calculs approximatifs sont l'instrument de la construction identitaire d'une frange de joueurs qui ne veulent pas reconnaître d'emblée le pouvoir qu'exerce Ankama sur toutes formes de calcul se rapportant aux données de son jeu. Ils fabriquent leur propre alternative de calcul et produisent par ce moyen une problématique commune et inédite qui les fédère, en l'occurrence il s'agit de définir le joueur légitime (celui qui paye son abonnement, joue pour s'amuser etc.)

Conclusion

Dans le cas de la régulation des conduites des usagers de jeux en ligne, la préoccupation à endiguer les scandales et à empêcher qu'ils n'éclatent au grand jour se focalise généralement d'abord sur la mise en place de sanctions atténuées à même de contrôler en finesse les conduites des usagers menaçants qui sont qualifiés de déviants (Vétel, 2013). Notre terrain d'enquête met ici en lumière une autre modalité de gestion des critiques d'utilisateurs de services en ligne qui est située en amont de la sanction. Elle passe par le contrôle du formatage de l'information qui est mise à la disposition des usagers. En l'occurrence il s'agit dans notre

exemple du formatage des décomptes d'effectifs de joueurs en ligne. Grâce à ce formatage spécifique des données, l'entreprise parvient à cantonner les critiques aux groupes de lecteurs des deux forums où elles émergent, sans qu'elle s'étende à la majorité silencieuse des usagers du jeu en ligne. On ne retrouve par exemple jamais ces critiques dans la bouche de la vingtaine de jeunes joueurs, qui ne fréquentent pas ces forums, par ailleurs vus en entretien au cours d'une enquête complémentaire menée sur le même jeu. Au contraire, ceux-ci adhèrent avec bienveillance aux dénombrements publicitaires promulgués par l'entreprise, à la manière de la réception ironique et un peu distanciée des messages publicitaires télévisuels (Hoggart, 1998 ; Morley, 1980). La grande majorité des joueurs tolèrent en cela les contradictions entre leur pratique vidéoludique et le « discours magique » qu'instillent les publicités de l'entreprise.

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

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

Les manipulations des formats de dénombrement répondent à cette situation risquée en contournant le recours à la sanction. À défaut d'avoir les moyens d'engager une lutte pour la définition du formatage légitime des données, si la profusion et la complexité des données « reformatées » sont suffisamment grandes, les acteurs critiques peuvent jouer d'approximations à la marge pour transporter la dispute rendue impossible au sujet de dénombrements exacts, sur le terrain des ordres de grandeur approximatifs qui reste à portée de la critique. Le degré d'approximation du calcul devient alors une mesure en soi, celle du pouvoir de l'autorité qui veille sur les techniques de formatage des données.

Bibliographie

- Boltanski L. (2009), *De la critique: précis de sociologie de l'émancipation*, Paris, Gallimard.
- Bonaccorsi J. et Julliard V. (2010), « Dispositifs de communication numériques et médiation du politique. Le cas du site web d'Ideal-Eu », *Usages et enjeux des dispositifs de médiation*, Nancy, PUN.

- Bourdon J. (1998), « A la recherche du public ou vers l'indice exterminateur ? Une histoire de la mesure d'audience à la télévision française », *Quaderni*, vol. 35, n° 1, 107-128.
- Davallon J. (2004), « Objet concret, objet scientifique, objet de recherche », *Hermès*, n°38.
- Denis J. (2008), « Projeter le marché dans l'activité. Les saisies du public dans un service de production télévisuelle », *Revue française de socio-économie*, n° 2, 161-180.
- Galinon-Méléneq B. et Jeanneret Y. (2011), *L'homme trace: perspectives anthropologiques des traces contemporaines*, Paris, CNRS.
- Granjon F., Nikolski V. et Pharabod A.-S. (2012), « Métriques de soi et self-tracking: une nouvelle culture de soi à l'ère du numérique et de la modernité réflexive? », *Recherches en Communication*, vol. 36, n° 36, 13-26.
- Hoggart R. (1998), *The uses of literacy*, Transaction publishers.
- Jeanneret Y. et Ollivier B. (2004), *Les sciences de l'information et de la communication: savoirs et pouvoirs*, Paris, CNRS.
- Licoppe C. (2014), « Formes de la présence et circulations de l'expérience. De Jean-Jacques Rousseau au "Quantified Self". », *Réseaux*, vol 31/6, n° 182, 21-55.
- Méadel C. (1998), « De l'émergence d'un outil de quantification », *Quaderni*, vol. 35, n° 1, 63-78.
- Morley D. (1980), *The nationwide audience: Structure and decoding*, London, British Film Institute.
- Parasie S. (2013), « Des machines à scandale », *Réseaux*, vol. , n° 2, 127-161.
- Pène S. (2005), « La «Vie des hommes infâmes» dans la société de disponibilité », *Études de communication. langages, information, médiations*, vol. , n° 28, 107-123.
- Pharabod A.-S., Nikolski V. et Granjon F. (2013), « La mise en chiffres de soi », *Réseaux*, vol. , n° 1, 97-129.
- Proulx S. (2012), « La puissance d'agir d'une culture de la contribution face à l'emprise d'un capitalisme informationnel: premières réflexions », *Barbaries contemporaines*, 49.
- Souchier E., Jeanneret Y. et Le Marec J. (2003), « Lire, écrire, récrire: objets, signes et pratiques des médias informatisés ».
- Vétel B. (2013), « Déviance en ligne. Enquête sur les serveurs illégaux de jeux vidéo », *Terrains & travaux*, vol. 22, n° 1, 115-134.
- Vétel B. (2014), « Nous sommes tous des Goldfarmers Chinois », Blog Hypothèses.org, <http://jouer.hypotheses.org/27>, consulté le 4 mai 2014.