

# L'espace du conflit au sein de l'espace du jeu : le live streaming à l'épreuve du trolling

Michael Perret \* <sup>1</sup>, Pierre-Yves Moret \*

<sup>1</sup>, Thomas Jammet <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Institut de la Communication et du Marketing expérientiel, Haute Ecole de Gestion Arc Neuchâtel (HES-SO // Haute école spécialisée de Suisse occidentale) (ICME) – Espace de l'Europe 21 CH-2000 Neuchâtel, Suisse

<sup>2</sup> Haute école de travail social Fribourg (HETS-FR) – Suisse

Notre proposition de communication aborde la thématique du colloque sous l'angle des espaces d'interaction traversés par des forces menaçantes (axe B). Plus spécifiquement, elle s'intéresse aux situations de *trolling* dans un contexte de diffusion en direct de parties de jeux vidéo en ligne. Parmi les pratiques vidéoludiques, le *live streaming* est devenu une pratique généralisée au cours des dix dernières années (Taylor 2018; Ter Minassian *et al.* 2021). Précisons que la pratique qui consiste à être spectateur-trice d'une diffusion en direct devient ordinaire, alors que sa production reste une pratique partagée par une petite minorité de vidéastes-joueur-euse-s (Ter Minassian *et al.*, 2021 : 115). Dans ce contexte, il n'est pas rare que les vidéastes, en cours de partie, puissent voir leur performance vidéoludique et scénique entachée par le comportement de participant-e-s qui s'approcherait du *trolling*. Bien que la définition d'une telle pratique donne lieu à d'âpres débats dans le champ académique, nous retiendrons qu'il existe un consensus sur le fait que le *trolling* " can fall into two large categories of verbal and behavioural trolling, with behavioural trolling being largely relegated to the gaming sphere " (Cook, Schaafsma, et Antheunis 2018). Par exemple, le *trolling* verbal peut aussi bien comprendre des attaques vulgaires (*trash-talking*) que du *flaming*, soit des énoncés émis dans le but de susciter l'ire des autres participant-e-s à la situation (*Ibid.*).

L'abondante littérature de ces dernières années sur le sujet, dans un contexte écranique plus large, porte premièrement sur les intentions plus ou moins manifestes des trolls (Hardaker 2010; Cook, Schaafsma, et Antheunis 2018). Dans un des premiers textes sur le sujet en francophonie, Anne Revillard (2000) observe et décrit à ce propos le phénomène comme un effort de captation-détournement de l'attention :

" La manipulation qui vise à nuire à l'intégrité de la communauté a un nom dans le jargon informatique : c'est le *troll* (...). Le *troll* (...) participe aux débats dans le but de perturber ceux-ci. Il se fait passer pour un participant honnête et en profite pour donner de faux conseils, ou pour se moquer insidieusement des autres membres, à travers des messages provocateurs. Son but est d'être pris au sérieux, pour que des débats se lancent autour de ses interventions. " (*Ibid.* : 113)

Deuxièmement, la littérature fait la part belle aux traits de personnalité psychologiques des

---

\*Intervenant

trolls (Thacker et Griffiths 2012; Buckels, Trapnell, et Paulhus 2014). Troisièmement, des travaux d'inspiration ethnométhodologique et d'analyse de conversation (EMCA) étudient la structure conversationnelle de situations de *trolling*. Parmi ceux-ci, le texte de Christine L. Cook *et al.* (2019) indique que la limite est ténue entre les interactions considérées comme du *trolling* et des interactions entre membres d'une même partie de jeu multijoueurs, les deux cas comportant fortement des caractéristiques négatives que l'on impute généralement aux seules situations de *trolling* (telles que des insultes, des moqueries, etc.). Plus récemment, le texte de Henna Paaki *et al.* (2021) analyse les stratégies conversationnelles et interactionnelles des participant-e-s " trollesques " (*troll-like users*) pour faire infléchir une conversation. L'" intentionnalité communicationnelle(1) " (Scannell 1994) des *trolls* serait-elle de produire des énoncés ou des actions qui sont inappropriées aux situations et aux circonstances pour lesquelles ils ont été conçus (*Ibid.* : 55) ? Prenant le contrepied de cette série de travaux consacrés aux activités de *trolling* et aux motivations de leurs auteur-ice-s, notre communication s'intéresse à ceux et celles qui les subissent, et propose une description des stratégies et des compétences déployées par les vidéastes pour faire face à du *trolling* en situation de *live streaming*.

La proposition de communication se base sur une sociologie pragmatiste (Quéré et Terzi 2015), attentive à la manière dont les différentes catégories de participant-e-s peuvent " expérier " (Dewey 2010; Quéré 2015) les parties de jeu vidéo, ces dernières étant à comprendre, dans cette perspective, comme des " accomplissements pratiques " (Garfinkel et Sacks 1970; Reeves, Greiffenhagen, et Laurier 2017). Dans ce sens, nous entendons décrire des séquences de diffusion de jeu au sein desquelles des situations de *trolling* peuvent survenir et la manière dont les vidéastes qui y sont confronté-e-s y réagissent, à l'aide d'outils de l'analyse de contenu d'inspiration ethnographique.

La communication entend suivre deux objectifs. Premièrement, il s'agit de décrire les " propriétés situationnelles " (Garfinkel et Sacks 1970; Goffman 2013) d'une diffusion en direct d'une partie de jeu vidéo. En tant que multi-activité complexe, la diffusion en direct comporte deux dimensions centrales : son déroulement est une suite d'enchaînements séquentiels d'événements dans le jeu et d'énoncés (dimension séquentielle) et d'interactions multimodales (dimension interactionnelle), entre les protagonistes du *stream* (la personne qui diffuse, les éventuels autres joueur-euse-s, ainsi que le public). Comme le suggère Daniel Recktenwald (2017), lors d'un *live stream*, le sens des événements qui émergent progressivement est contextuel et est négocié localement tant par la personne qui joue que par les autres participant-e-s (les autres personnes qui jouent ou les spectateur-ice-s). Les premiers résultats de cette description (Perret 2020; 2021) permettent par exemple de voir, d'une part, que le public " participe et contribue au déroulement de la représentation " (I. Joseph 2009, 59) dans l'interaction. D'autre part, le-la vidéaste a généralement une " position exposée " (Goffman, 2013 (1963) : 109), ce qui suppose qu'iel " doit se tenir prêt à être approché(-e) par des inconnu(-e)-s " (*Ibid.*).

Deuxièmement, la description des propriétés situationnelles sera doublée d'une description des " compétences relationnelles ", comme cela a été fait dans d'autres secteurs d'activités (Jammet 2015; 2019), déployées par deux vidéastes qui diffusent leurs parties de jeu vidéo pour gérer le compagnonnage fragile qui lie la personne qui *stream*e et son public. Dès lors qu'iels n'ignorent pas les trolls, les vidéastes peuvent par exemple chercher à maintenir ou à rétablir l'" équilibre rituel " (Goffman 1974) de la situation par des compétences qui vont de la prise en compte des messages à l'apaisement (Goffman 1989; Jammet 2019). À l'inverse, iels peuvent symétriser des messages par nature " asymétriques " (Hardaker 2010; Paakki, Vepsalainen, et Salovaara 2021) en se moquant des personnes pratiquant le *trolling*, ou en menant parfois une " cérémonie de dégradation " (Garfinkel 1956) à l'encontre des trolls, incluant le public dans la dégradation de la personne. Comme le laissent entendre Cook *et al.* (2019), la transition entre le statut de victime et celui d'agresseur peut ainsi s'effectuer rapidement dans l'interaction. Ainsi, nous entendons

faire ressortir différentes strates de la performance des vidéastes, en partant du principe que diffuser une partie de jeu et *troller* au cours de celle-ci sont des " accomplissements pratiques " se donnent à voir et prennent sens dans l'interaction.

Notre communication se base sur l'analyse de quatre vidéos réalisées par deux vidéastes suisses romand-e-s diffusant leurs parties sur Twitch, dont le genre et l'origine ethnique ont cristallisés les activités de *trolling*. Pour chacun-e d'entre eux, nous sélectionnerons deux situations où iels doivent faire face à du *trolling*. Les deux contextes diffèrent de par la taille des communautés des vidéastes : la première cumulait les quelques 200 à 300 spectateur-ice-s par diffusion, le second jouit d'une popularité bien plus grande avec une dizaine de milliers de spectateur-ice-s à chaque fois. La première vidéaste diffusait ses parties entre 2014 et 2016 avant d'arrêter son activité suite à du harcèlement répété. Le second songeait à arrêter ses diffusions suite à des attaques racistes régulières, avant de choisir de maintenir son activité.

## Bibliographie

Buckels, Erin E., Paul D. Trapnell, et Delroy L. Paulhus. 2014. " Trolls Just Want to Have Fun ". *Personality and Individual Differences*, The Dark Triad of Personality, 67: 97-102. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.01.016>.

Cook, Christine L., Rianne Conijn, Juliette Schaafsma, et Marjolijn Antheunis. 2019. " For Whom the Gamer Trolls: A Study of Trolling Interactions in the Online Gaming Context ". *Journal of Computer-Mediated Communication* 24 (6): 293-318. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz014>.

Cook, Christine L., Juliette Schaafsma, et Marjolijn Antheunis. 2018. " Under the Bridge: An in-Depth Examination of Online Trolling in the Gaming Context ". *New Media & Society* 20 (9): 3323-40. <https://doi.org/10.1177/1461444817748578>.

Dewey, John. 2010. *L'art comme expérience*. Traduit par Jean-Pierre Cometti. Folio. Essais 534. Paris: Gallimard.

Garfinkel, Harold. 1956. " Conditions of Successful Degradation Ceremonies ". *American Journal of Sociology* 61 (5): 420-24.

Garfinkel, Harold, et Harvey Sacks. 1970. " On formal structures of practical action ". In *Theoretical sociology: perspectives and developments*, édité par John C. McKinney et Edward A. Tiryakian, 338-66. New York, NY: Appleton-Century-Crofts.

Goffman, Erving. 1974. *Les rites d'interaction*. Traduit par Alain Kihm. Paris: Les Editions de Minuit.

—. 1989. " Calmer le jobard: quelques aspects de l'adaptation à l'échec ". In *Le parler frais d'Erving Goffman*, édité par Robert Castel, Jacques Cosnier, et Isaac Joseph, traduit par Pascale Joseph, 277-300. Paris: Les Editions de Minuit.

—. 2013. *Comment se conduire dans les lieux publics: notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Traduit par Daniel Cefaï. Études sociologiques. Paris: Economica.

Hardaker, Claire. 2010. " Trolling in Asynchronous Computer-Mediated Communication: From User Discussions to Academic Definitions " 6 (2): 215-42. <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.011>.

Jammet, Thomas. 2015. " Au service du client, au nom de la communauté. Une approche

ethnographique de l'animation de communautés de marque en ligne ". *Réseaux*, no 190-191: 73-98.

—. 2019. " Calmer le râleur. Contribution à l'étude de la relation client sur le Web 2.0 ". *Terrains & travaux*, no 34: 137-61.

Joseph, Isaac. 2009. *Erving Goffman et la microsociologie*. 2e éd., 2e tirage. Philosophies. Paris: PUF - Presses universitaires de France.

Paakki, Henna, Heidi Vepsäläinen, et Antti Salovaara. 2021. " Disruptive Online Communication: How Asymmetric Trolling-like Response Strategies Steer Conversation off the Track ". *Computer Supported Cooperative Work-the Journal of Collaborative Computing and Work Practices* 30 (3): 425-61. <https://doi.org/10.1007/s10606-021-09397-1>.

Perret, Michael. 2020. " "Retrouvez-moi sur Twitch!" La gestion du live streaming comme relation au public et entrée en jeu ". *Études Digitales*, no 7: 135-54. <https://doi.org/10.15122/isbn.978-2-406-10419-3.p.0135>.

—. 2021. " Expériences d'un problème public: de l'interdiction des jeux vidéo violents à la réglementation des contenus ". Thèse en sciences sociales, Lausanne: Université de Lausanne. [https://serval.unil.ch/fr/notice/serval:BIB\\_AF2284E64540](https://serval.unil.ch/fr/notice/serval:BIB_AF2284E64540).

Quéré, Louis. 2015. " Pour un nouveau regard sur l'expérience publique ". Occasional Paper n°27 / Institut Marcel Mauss. Paris. <http://cems.ehess.fr/docannexe/file/3584/porto2015.pdf>.

Quéré, Louis, et Cédric Terzi. 2015. " Pour une sociologie pragmatiste de l'expérience publique. Quelques apports mutuels de la philosophie pragmatiste et de l'ethnométhodologie ". *Sociologies (en ligne)*. <http://journals.openedition.org/sociologies/4949>.

Recktenwald, Daniel. 2017. " Toward a transcription and analysis of live streaming on Twitch ". *Journal of Pragmatics* 115: 68-81. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2017.01.013>.

Reeves, Stuart, Christian Greiffenhagen, et Eric Laurier. 2017. " Video Gaming as Practical Accomplishment: Ethnomethodology, Conversation Analysis, and Play ". *Topics in Cognitive Science* 9 (2): 308-42. <https://doi.org/10.1111/tops.12234>.

Revillard, Anne. 2000. " Les interactions sur l'Internet (note critique) ". *Terrains & travaux*, no 1: 108-29.

Scannell, Paddy. 1994. " L'intentionnalité communicationnelle dans les émissions de radio et de télévision ". Traduit par Marie-Christine Gamberini. *Réseaux*, no 68: 49-63. <https://doi.org/10.3406/reso.1994>.

Taylor, T.L. 2018. *Watch Me Play: Twitch and the Rise of Game Live Streaming*. Princeton Studies in Culture and Technology. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Ter Minassian, Hovig, Vincent Berry, Manuel Boutet, Isabel Colón de Carvajal, Samuel Coavoux, David L. J. Gerber, Samuel Rufat, Mathieu Tricot, et Vinciane Zabban. 2021. *La fin du Game? Les jeux vidéo au quotidien*. Tours: Presses universitaires François-Rabelais.

Thacker, Scott, et Mark D. Griffiths. 2012. " An Exploratory Study of Trolling in Online Video Gaming ". *International Journal of Cyber Behavior, Psychology and Learning* 2 (4): 17-33. <https://doi.org/10.4018/ijcbpl.2012100102>.

(1) Paddy Scannell définit l'" intentionnalité communicationnelle " comme " l'existence d'une intentionnalité flagrante dans l'aménagement des émissions (radio et de télévision) de telle sorte que (...) elles soient appropriées aux situations et aux circonstances pour lesquelles elles ont été conçue (*sic*) " (1994, 55). Un tel concept permet notamment de saisir la volonté d'" ordinarité " des énoncés proposés en production.

**Mots-Clés:** Trolling, pratiques vidéoludiques, live streaming, Twitch, sociologie interactionnelle