

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LES EFFETS DU SYSTÈME D'HONNEUR SUR LES COMPORTEMENTS TOXIQUES DES
JOUERS ET JOEUSES DE FINAL FANTASY XIV

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR

LAURIE BRIAND

FÉVRIER 2025

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je tiens à prendre le temps de remercier toutes les personnes qui m'ont soutenue et accompagnée durant les trois années de rédaction de mon mémoire de recherche. Merci à mes parents d'avoir rendu la réalisation de cet accomplissement possible en me soutenant malgré mes longues périodes d'incertitude en lien avec mon parcours scolaire. Je remercie ma sœur Maude, mon ami Félix-Albert et mes collègues du programme en communication et jeux vidéo pour votre précieuse aide qui m'a permis de pousser mes réflexions et poser un regard externe sur mes idées. La rédaction d'un mémoire est une tâche parfois ardue. Je tiens à exprimer ma gratitude à mon partenaire Derek pour son soutien inestimable et ses encouragements qui m'ont aidée à persévérer dans les moments les plus difficiles. Toutes ces personnes ont contribué, d'une manière ou d'une autre, à garder ma motivation pour la réalisation de ce projet. Je remercie mes professeur·e·s et membres du jury, Fabien Richert, Gabrielle Trépanier-Jobin, Laura Iseult Lafrance St-Martin et Patrick Deslauriers pour l'enrichissement que vous avez apporté à mon travail. L'apprentissage que vous m'avez apporté et les échanges que nous avons eus m'ont permis de développer mon projet de manière cohérente et scientifique. Puis, je remercie énormément Maude Bonenfant, ma directrice de recherche qui m'a guidée tout au long de mon mémoire de recherche. Ses connaissances et son expérience ont été cruciales à la réalisation de mon projet et j'en suis très reconnaissante. Pour terminer, je tiens à remercier la communauté de *Final Fantasy XIV* qui a accepté de participer à cette recherche. Des personnes impliquées qui ont à cœur leur communauté et qui ont apporté des idées enrichissantes à cette recherche par leur perspective.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES TABLEAUX	vi
RÉSUMÉ	vii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 PROBLÉMATIQUE	3
1.1 Jeux vidéo et rapports sociaux	3
1.1.1 Historique des jeux en réseau	3
1.1.2 La socialisation dans les jeux vidéo en ligne	5
1.2 La toxicité dans les jeux vidéo en ligne	7
1.2.1 Les comportements toxiques.....	7
1.2.2 Design et affordances.....	9
1.2.3 Comportement et agentivité.....	10
1.3 <i>Final Fantasy XIV</i>	11
1.3.1 Présentation du jeu <i>Final Fantasy XIV</i>	11
1.3.2 Le système d'honneur (<i>Player commendation system</i>).....	13
1.4 Question de recherche	14
CHAPITRE 2 CADRE THÉORIQUE	17
2.1 Les discours et les relations de pouvoir	17
2.1.1 Le pouvoir selon Michel Foucault	17
2.1.2 L'espace d'appropriation	19
2.1.3 Le détournement	19
2.2 Les dynamiques sociales	20
2.2.1 Le concept de reconnaissance	20
2.2.2 Les différentes définitions de la toxicité.....	22
2.2.3 Concept de <i>pharmakon</i>	25
CHAPITRE 3 MÉTHODOLOGIE	28
3.1 Méthodologie générale.....	28
3.2 Méthode de recherche : entretiens semi-dirigés.....	28
3.3 Critères de sélection des participant·e·s.....	30
3.4 Recrutement	31
3.5 Corpus	32
3.6 Analyse de contenu	33
3.7 Considérations éthiques	34

CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	35
4.1 La fonctionnalité du système d'honneur	35
4.2 L'utilisation du système d'honneur chez les joueurs et joueuses.....	37
4.2.1 Donner un honneur	37
4.2.1.1 Performance	38
4.2.1.2 Partenaire d'équipe	38
4.2.1.3 Rôle.....	39
4.2.1.4 Esthétique.....	40
4.2.1.5 Quitter la mission en dernier.....	40
4.2.2 Recevoir un honneur	41
4.2.2.1 Rôle.....	41
4.2.2.2 Augmenter la réception d'honneurs.....	41
4.2.2.3 Diminuer la réception d'honneurs	43
4.2.3 Motivations et récompenses.....	44
4.2.3.1 Récompenses	44
4.2.3.2 Titre de mentor.....	44
4.3 Inégalités dans la distribution des honneurs.....	46
4.3.1 Les normes sociales	46
4.3.1.1 Le rôle de Soigneur reçoit plus d'honneurs	46
4.3.1.2 Le rôle de Tank reçoit plus d'honneurs	47
4.3.1.3 Le rôle de DPS reçoit moins d'honneurs	48
4.3.2 La reconnaissance du rôle de DPS.....	49
4.3.3 La vision négative des mentors.....	50
4.3.3.1 Les mentors ne remplissent pas leur rôle.....	50
4.3.3.2 Statut de supériorité	51
4.3.3.3 « <i>Burger King Crown</i> »	52
4.4 Culture de la positivité	53
4.4.1 Communauté bienveillante	53
4.4.2 Les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses (<i>sprouts</i>).....	55
4.4.2.1 Aider les <i>sprouts</i>	55
4.4.2.2 Perception des <i>sprouts</i>	56
4.4.2.3 Honorer les <i>sprouts</i>	57
4.4.2.4 « <i>Pity Commendation</i> ».....	58
4.4.3 Positivité toxique	59
4.5 La toxicité	60
4.5.1 Les comportements toxiques.....	60
4.5.2 Contenu de haut niveau.....	62
4.5.3 Stratégies utilisées pour obtenir des honneurs	64
4.5.3.1 Supplier pour des honneurs.....	64
4.5.3.2 Jouer un rôle ou une classe en particulier	65
4.5.3.3 Autres stratégies.....	66
4.6 Les effets du système d'honneur sur les comportements.....	67
4.6.1 Les effets sur les comportements toxiques	67
4.6.2 Les effets sur les comportements bienveillants.....	69

4.6.3	Les limites du système d'honneur.....	71
4.6.4	Le système d'honneur dans d'autres jeux.....	72
CHAPITRE 5 ANALYSE DES RÉSULTATS.....		75
5.1	L'analyse sémiotique du système d'honneur dans <i>FFXIV</i>	75
5.2	L'appropriation et le détournement du système d'honneur.....	78
5.2.1	Faire une « bonne impression »	78
5.2.2	La quête d'honneurs.....	80
5.3	Le système d'honneur comme mesure anti-toxicité?.....	82
5.3.1	Encourage les comportements bienveillants	82
5.3.2	Ne préviens pas les comportements toxiques	83
5.4	Rapports de pouvoir	86
5.4.1	L'influence des discours sur la distribution des honneurs	86
5.4.2	Le pouvoir des mentors.....	87
5.5	Le besoin de reconnaissance	89
5.5.1	Le manque de solidarité	90
5.5.2	L'exposition du titre de mentor.....	91
5.6	Quand la positivité devient toxique.....	93
5.6.1	La notion de « prendre soin »	93
5.6.2	La notion de « poison ».....	95
5.6.3	La figure du bouc émissaire.....	97
CONCLUSION.....		101
ANNEXE A CARTE DES SERVEURS		108
ANNEXE B FORMULAIRE DE CONSENTEMENT		109
ANNEXE C HONORER UN JOUEUR OU UNE JOUEUSE		112
BIBLIOGRAPHIE		113

LISTE DES TABLEAUX

Figure		Page
1	Présentation des participant·e·s	32

RÉSUMÉ

La toxicité dans les jeux vidéo en ligne est un problème qui préoccupe de plus en plus les joueurs et joueuses ainsi que les compagnies vidéoludiques. D'un côté, les comportements toxiques, comme la communication abusive et la jouabilité perturbatrice, affectent l'état psychologique des joueurs et joueuses. D'un autre côté, la toxicité nuit à la réputation des studios de développement, car elle est néfaste pour la communauté et risque d'engendrer une perte de fidélité. Afin de prévenir cette problématique, les compagnies vidéoludiques incorporent des techniques de gestion de la toxicité à des fins de prévention ou de contrôle des comportements nuisibles. Dans ce mémoire, nous explorons les effets d'une fonctionnalité prévue pour restreindre les comportements toxiques ou encourager les comportements bienveillants : le système d'honneur, soit une fonctionnalité permettant d'honorer une personne ayant laissé une impression positive lors du déroulement d'une mission de jeu.

Cette étude s'attarde au jeu multijoueur en ligne *Final Fantasy XIV* conçu par la compagnie Square Enix en 2010. Des dynamiques en jeu sont analysées à partir de 10 entretiens semi-dirigés réalisés dans le cadre d'une recherche qualitative inductive de type exploratoire. L'objectif de cette recherche est de comprendre les effets du système d'honneur, une mesure pour contrer la toxicité, sur les comportements des joueurs et joueuses. Nous voyons comment les comportements des personnes qui jouent sont influencés par l'appropriation de la fonctionnalité, les discours et les relations de pouvoir ainsi que les dynamiques sociales observées au sein de la communauté. Bien que le système d'honneur agisse comme technique de renforcement positif, nous constatons par les résultats de cette recherche que cette fonctionnalité ne prévient pas totalement les comportements toxiques. Ses effets sur les comportements bienveillants semblent observés, mais ses effets sur la toxicité ne seraient pas assez significatifs pour contrôler les comportements nuisibles.

Mots-clés : toxicité, comportements toxiques, système d'honneur, rapports de pouvoir, dynamiques sociales, mesure anti-toxicité

INTRODUCTION

« *The MMO Migration of 2021 : From Warcraft to Final Fantasy* »

(Edwards, 2021)

Le fabricant de jeux vidéo *Activision Blizzard* a été dénoncé en 2021 pour favoriser une culture de travail basée sur le harcèlement sexuel et la discrimination des employées féminines (Ross Sorkin et Hirsch, 2023). Ce procès a touché un grand nombre de joueurs et joueuses de *World of Warcraft* (Blizzard Entertainment, 2004) qui ont pris la décision de se désabonner du jeu et de ne plus soutenir cette compagnie. Nous assistons ainsi à une vague de migration des joueurs et joueuses de *World of Warcraft* vers un autre jeu : *Final Fantasy XIV* (Square Enix, 2013). Bien que la décision d'abandonner *World of Warcraft* pour des raisons morales soit légitime, cet afflux migratoire est loin de faire l'unanimité au sein de la communauté de *Final Fantasy XIV*. En effet, la communauté de *World of Warcraft* est souvent perçue comme très toxique, tandis que celle de *Final Fantasy XIV* est reconnue pour son ambiance chaleureuse et bienveillante (Niall, 2022). La communauté de *Final Fantasy XIV* s'inquiète donc de l'arrivée de ces nouvelles personnes, craignant que le jeu devienne subitement toxique.

Cette perception des deux communautés suscite l'intérêt scientifique, car il s'agit de deux jeux relativement similaires au niveau de leur jouabilité. Effectivement, *World of Warcraft* et *Final Fantasy XIV* sont tous deux des jeux massivement multijoueur en ligne (*massively multiplayer online rôle-playing game* ou MMORPG). La conception du jeu repose sur la formation d'équipes et la progression à travers des donjons dans un vaste monde numérique, peuplé d'un grand nombre de joueurs et joueuses. En revanche, la réputation des deux communautés est complètement différente ; l'une est toxique tandis que l'autre est bienveillante. Bien que les fondements de ces deux jeux soient similaires, nous observons que chacun a un impact différent sur ses communautés. Si une telle différence existe, quels facteurs peuvent alors influencer les comportements toxiques ou bienveillants des personnes qui jouent?

Sur la base de ce questionnement, nous étudierons les effets du système d'honneur, une fonctionnalité conçue pour décourager les comportements toxiques et encourager les

comportements bienveillants. Cette fonctionnalité offre aux joueurs et joueuses la possibilité d'honorer une personne qui a laissé une impression positive dans les différentes instances de jeu. L'objectif de cette recherche est de mieux comprendre l'influence du système d'honneur sur les comportements en fonction de la perception de la communauté. Nous cherchons ainsi à analyser les effets de ce système sur la gestion des comportements toxiques par l'étude de son utilisation au sein de la communauté de *Final Fantasy XIV* pour déterminer s'il contribue à la bienveillance de cette dernière.

Pour ce faire, une problématique (chapitre 1) sera développée pour contextualiser les MMORPG et leur dimension sociale ainsi que la toxicité en jeu et ses différentes influences. Ces réflexions nous permettront d'identifier une question de recherche en fonction du jeu *Final Fantasy XIV* et du système d'honneur. Les discours et rapports de pouvoir, les formes d'appropriation et les dynamiques sociales constituent les éléments de notre cadre théorique (chapitre 2) et permettront l'analyse de nos résultats. Par la suite, la méthode qualitative inductive de type exploratoire permettra une collecte de données par entretiens semi-dirigés avec dix joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* (chapitre 3). Les résultats de cette recherche (chapitre 4) seront présentés en fonction des discours des participant·e·s : la fonctionnalité du système d'honneur, l'utilisation du système d'honneur, la culture de la positivité, la toxicité et les effets du système d'honneur sur les comportements. Nous terminons avec une analyse et une interprétation de nos résultats (chapitre 5) en fonction des concepts du cadre théorique : analyse sémiotique du système d'honneur, appropriation et détournement, le système d'honneur comme mesure anti-toxicité, rapports de pouvoir, besoin de reconnaissance et positivité toxique.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

La socialisation s'est beaucoup transformée dans notre société contemporaine, entre autres avec l'arrivée du réseau Internet et des jeux vidéo en ligne. À partir des années 1980 et 1990, les joueurs et joueuses développent de nouveaux modes de communication en ligne qui s'imposent de plus en plus dans l'expérience vidéoludique. Dans ce chapitre, nous considérons les jeux de rôle massivement multijoueur en ligne comme des vecteurs de rapports sociaux entre les joueurs et joueuses. Nous aborderons ensuite la toxicité dans les jeux vidéo en ligne comme pratique sociale présente chez les communautés de joueurs et joueuses. Enfin, nous décrirons un cas de jeu précis pour élaborer une piste de recherche sur la relation entre le design d'un jeu et les comportements d'une communauté de joueurs et joueuses.

1.1 Jeux vidéo et rapports sociaux

1.1.1 Historique des jeux en réseau

Influencés par le jeu de rôle sur table *Donjons et Dragons* dans les années 1980, les MUD (*Multi-User Dungeons*) sont les premiers jeux multijoueur à avoir réuni plusieurs personnes qui jouent sous un même univers « virtuel » (Bonenfant, 2010; Donovan, 2010). Le premier du genre, le jeu vidéo *MUD* (1978), est un monde « virtuel » basé sur du texte qui a été conceptualisé par Roy Trubshaw et Richard Bartle, deux étudiants en informatique à l'Université de l'Essex (Donovan, 2010). *MUD* est un jeu d'aventure dans lequel les joueurs et joueuses doivent accomplir une série de quêtes et d'objectifs pour monter le niveau de leur avatar. Il s'agit d'un jeu de rôle où la liberté est une valeur fondamentale de l'expérience de jeu. En effet, *MUD* accorde aux joueurs et joueuses un pouvoir d'action qui définira l'atmosphère du jeu, notamment par les interactions sociales et les actions posées dans le jeu (Donovan, 2010, p.292). Ce jeu inspirera par la suite un grand nombre de programmeurs et programmeuses à créer de nouveaux mondes « virtuels » qui se regrouperont sous l'appellation de MUD et qui adopteront un style similaire au jeu de Trubshaw et Bartle (Donovan, 2010, p.294). D'ailleurs, le succès du jeu *AberMUD* (1987), qui popularisera le genre, engendrera la création d'une série de MUD et bonifiera le concept original (Bonenfant, 2010, p.23; Donovan, 2010, p.295).

Les MUD sont donc considérés comme les précurseurs des jeux de rôle massivement multijoueur en ligne (MMORPG) d'aujourd'hui, mais c'est le jeu *Ultima Online* (1997) qui est généralement reconnu comme le premier MMORPG (Bonenfant, 2010, p.23; Donovan, 2010, p.296). Développé par Richard Garriot, *Ultima Online* est aussi le premier jeu à utiliser une connexion internet et à engager un gestionnaire de communauté à temps plein. Les attentes étaient très élevées pour le plus gros jeu en ligne encore lancé, mais les développeurs n'avaient pas anticipé certains problèmes sociaux rencontrés dans l'expérience de jeu, comme le « *player killing* » (Donovan, 2010, p.304). En effet, les joueurs devaient composer avec un univers PvP (*player versus player* ou joueurs contre joueurs) offrant beaucoup de liberté sans aucun système de régulation. Par conséquent, les joueurs et joueuses tuent leurs avatars, entraînant la fermeture prématurée des serveurs du jeu. La structure des jeux de rôle massivement multijoueur en ligne en mode PvP sera donc retravaillée dans le prochain succès vidéoludique pour éviter un tel dénouement, soit *EverQuest* (1999). Ce jeu encourage davantage le travail d'équipe plutôt que le combat entre les individus (Donovan, 2010, p.306). À partir d'*EverQuest*, le genre vidéoludique des MMORPG s'imposera définitivement dans le monde du jeu vidéo (Bonenfant, 2010, p.25).

À partir des années 2000, un essor dans l'apparition de jeux de rôle massivement multijoueur en ligne s'observe sur le marché, dont le célèbre jeu *World of Warcraft*. Afin de limiter les actes de tuerie (*player killing*) non désirés, Blizzard Entertainment a développé un jeu axé sur le mode PvE (*player vs environment* ou joueurs contre environnement), où les joueurs et joueuses font face à des défis imposés par l'environnement (Bonenfant, 2010; Donovan, 2010, p.306). Autrement dit, le design du jeu permet aux joueurs et joueuses de combattre des personnages non-joueurs (PNJ) plutôt que des personnes réelles. Nous retrouvons notamment plusieurs MMORPG qui utilisent une structure de jeu similaire à celle retrouvée dans *World of Warcraft*. D'après les données de *MMO Populations* (2022), un site spécialisé dans le suivi des données en temps réel sur les jeux de rôle en ligne massivement multijoueur (MMO), nous constatons un total de 133 MMO actifs dans le monde en 2022. Dans les plus populaires, nous retrouvons des jeux comme *World of Warcraft*, *Final Fantasy XIV : A Realm Reborn* (2013), *Lost Ark* (2022), *RuneScape* (2001), *Guild Wars 2* (2012) et *New World* (2022).

1.1.2 La socialisation dans les jeux vidéo en ligne

Grâce entre autres à la popularité des MMORPG, qui rassemblent des millions de joueurs et joueuses dans le monde entier, de nouvelles formes de socialisation émergeront par la communication en ligne via les mondes « virtuels » (Bonenfant, 2011; Coulombe, 2011). Il s'agit dorénavant d'un moyen pour les individus d'entrer en relation avec d'autres joueurs et joueuses qui partagent une passion commune (Bonenfant, 2011, p.60). D'ailleurs, cette qualification de « monde virtuel », pour désigner l'univers d'un jeu, est une approche qui présuppose une certaine séparation entre le monde dit « virtuel » et le monde « réel » (Lehdonvirta, 2010). Il s'agit notamment de la perception que Roy Trubshaw avait de son univers dans *MUD*, selon son collègue Bartle : « *Roy wanted to build a world, a place that was separate from the real-world* » (Bartle dans Donovan, 2010, p.291). Cette distinction entre le monde « virtuel » et le monde « réel » est due à l'introduction du concept de cercle magique par Huizinga et de la popularisation de cette notion par Salen et Zimmerman (Bonenfant, 2011, p.60; Taylor, 2006, p.151). Effectivement, la notion de cercle magique suggère qu'il y a une séparation spatiotemporelle entre le jeu et la « vraie vie » (Bonenfant, 2011; Salen & Zimmerman, 2004). Autrement dit, le cercle magique serait un espace qui délimite les frontières entre « le jeu » et le « non-jeu », ou bien entre le « monde virtuel » et le « monde réel ».

Cette conceptualisation dichotomique du monde « virtuel » et du monde réel » a été remise en question par plusieurs chercheurs et chercheuses des études sur le jeu (Lehdonvirta, 2010). Selon eux et elles, il n'existerait pas de séparation claire et distincte entre le monde « virtuel » et le monde « réel », car ces deux concepts sont grandement interreliés par leur dimension sociale (Lehdonvirta, 2010) : « *To imagine we can segregate these things – game and non-game, [...] virtual and real – not only misunderstands our relationship with technology, but our relationship with culture* » (Taylor, 2006, p.153). Plusieurs chercheurs et chercheuses confronteront la perspective du cercle magique en démontrant qu'il existe une continuité, plutôt qu'une séparation, entre le monde « réel » et le monde « virtuel », notamment à travers la socialisation et la communication entre les joueurs et joueuses.

Par exemple, la recherche ethnographique de Taylor sur le MMORPG *Everquest* montre que les relations en ligne et les relations hors-ligne sont interconnectées (Taylor, 2006). En effet, la

chercheuse étudie la sociabilité au sein de la communauté et participe au *EverQuest Fan Faire*, un rassemblement qui réunit les adeptes du jeu dans un environnement hors ligne. Taylor est fascinée par l'incorporation d'éléments du jeu dans une situation hors jeu, comme le fait d'identifier les participant·e·s par leurs pseudonymes et de les rassembler selon leur serveur d'appartenance. La « fabrique du social » dans les jeux vidéo en ligne transforme considérablement notre perception de la relation entre le monde « virtuel » et le monde « réel ». Les tendances sociales qui émergent des mondes sociaux en ligne ne seraient pas qu'une simple représentation spatiotemporelle : elles sont bien réelles (Taylor et al., 2012, p.22).

Les jeux de rôle massivement multijoueur en ligne incorporent cette dimension sociale dans leur conception, car ils sont structurés expressément pour encourager les joueurs et joueuses à collaborer et à interagir (Ducheneaut, 2011, p.13). En effet, les développeurs et développeuses conçoivent des plateformes de réseautage en ligne qui favorisent les interactions sociales par une multitude de points de contact entre les joueurs et joueuses (Ducheneaut, 2011, p.22; Salen & Zimmerman, 2004). Les personnes qui jouent entrent donc en relation et développent des liens sociaux tout au long de leur expérience de jeu (Ducheneaut, 2011; Salen & Zimmerman, 2004).

La majorité des MMORPG adopte un format assez standardisé selon lequel les joueurs et joueuses doivent incarner un avatar et réaliser des quêtes pour progresser (Ducheneaut, 2011, p.14). Généralement, les personnes sont amenées à choisir un rôle pour leur personnage : Soigneur, Tank ou DPS¹. Le Soigneur est un rôle qui redonne de la vie aux membres de l'équipe et ressuscite les personnages morts. Son objectif principal est de garder le Tank en vie pour assurer la survie du reste du groupe. Les Soigneurs ont une petite barre de vie et peu de résistance aux dommages des ennemis. Le Tank, quant à lui, est un rôle qui doit absorber le dégât en devenant la cible des ennemis. Son objectif est de garder l'agression (*aggro*) des ennemis pour prévenir l'attaque des monstres sur ses camarades. Les Tanks ont une barre de vie élevée et une grande résistance aux dommages des ennemis. Enfin, le DPS est un rôle d'attaquant qui doit infliger des dégâts aux ennemis. La grande quantité de dommage réalisée par ce rôle permet à l'équipe de tuer les ennemis. Les DPS ont une barre de vie très petite et peu de résistance aux dommages des ennemis. Ces trois

¹ L'appellation des rôles dans les MMORPG demeure la même en français et en anglais sauf pour le rôle du Soigneur (*Healer*). Le rôle Tank signifie en français et en anglais « char de combat » tandis que le rôle DPS signifie « dommages par seconde » (*damage per second*).

rôles peuvent être joués en fonction de différentes classes qui changent le style de jeu, mais qui remplissent tout de même le rôle sélectionné.

L'objectif des MMORPG est de progresser en augmentant de niveaux pour améliorer les pouvoirs de son avatar. Il existe plusieurs façons de progresser, comme faire des quêtes, des donjons, des *raids*, tuer des ennemies, etc. En revanche, plus le jeu avance, plus il devient difficile de progresser en solitaire. Les joueurs et joueuses doivent ainsi faire appel à d'autres membres pour maximiser leurs propres intérêts dans le jeu, par exemple en formant des équipes à long terme (comme des guildes) pour réussir leurs objectifs. Pour cette raison, la coopération devient une nécessité dans les jeux de rôle massivement multijoueur en ligne (Ducheneaut, 2011, p.14). Il est donc pertinent d'étudier les pratiques sociales qui émergent dans les MMORPG par la communication en ligne, comme la toxicité, par exemple, car elles influencent « réellement » l'expérience des joueurs et joueuses (Bonenfant et coll., 2018).

1.2 La toxicité dans les jeux vidéo en ligne

1.2.1 Les comportements toxiques

La toxicité est justement un type de rapport social nuisible présent dans les jeux vidéo en ligne qui affecte négativement l'expérience des utilisateurs et utilisatrices ainsi que la réputation des compagnies vidéoludiques (Bonenfant et al., 2018; Lapolla, 2020). De manière générale, la toxicité est comprise comme des interactions ou des relations agressives et abusives (Deslauriers et al., 2020). Selon le psychologue clinicien Seth J. Gillihan (2019), la toxicité est souvent présente dans le cas d'abus émotionnels dans les relations amoureuses : « [...] *toxic behavior is anything that poisons a relationship and could limit another person's growth* ». Par exemple, le fait de minimiser la douleur de quelqu'un d'autre, de la critiquer constamment, d'exprimer sa colère indirectement, etc. (Gillihan, 2019).

Dans le cadre des jeux vidéo en ligne, les comportements toxiques se manifestent aussi sous plusieurs formes. Il existe un vocabulaire² communément utilisé par la communauté vidéoludique

² Les termes employés pour décrire les comportements toxiques sont préservés dans leur langue d'origine anglaise, car il s'agit d'un vocabulaire compris au sein des membres de la communauté vidéoludique. Dans plusieurs cas, il n'existe pas de traduction appropriée pour référer aux notions. De plus, ces termes en anglais sont aussi utilisés par les joueurs et joueuses francophones.

pour identifier certaines interactions abusives. Par exemple, le *flaming* fait référence à l'utilisation d'insultes et de blasphèmes à l'égard des autres joueurs et joueuses (Lapolla, 2020). La cyberintimidation est un type d'agressions ciblées et répétées pouvant se perpétuer jusqu'à l'extérieur des sphères du jeu (Lapolla, 2020). Le trollage (*trolling*) est une forme de toxicité moins explicite qui se qualifie par plusieurs actions réalisées dans l'objectif d'ennuyer ou de frustrer les autres. Par exemple, le fait de faire perdre intentionnellement son équipe (*throwing*), de se faire tuer intentionnellement par l'autre équipe (*feeding*) ou de jouer avec des personnes qui ont un niveau d'habileté moins élevé (*smurfing*) (Lapolla, 2020). Similaire au *trolling*, le *griefing* est un concept selon lequel une personne agit délibérément pour nuire au plaisir des autres joueurs et joueuses, sachant consciemment qu'elle inflige du désagrément (Bartles, 2003 dans Deslauriers et al., 2020). Enfin, les discours haineux visent à harceler des personnes en fonction de leurs genre (sexisme, transphobie), ethnie (racisme), orientation sexuelle (homophobie), situation de handicap (capacitisme), etc. (Lapolla, 2020).

La toxicité est un enjeu social important à étudier, car il fait état des comportements qui peuvent causer des effets psychologiques néfastes à long terme sur les individus (Ratan, 2020). D'après l'ADL (*Anti Defamation League*, 2022), la majorité des joueurs et joueuses expérimentent du harcèlement dans les jeux vidéo en ligne, soit plus de 67 millions d'adultes et plus de 17 millions de jeunes. Les comportements toxiques, comme la communication abusive et la jouabilité perturbatrice, affectent l'état psychologique des personnes qui jouent. En effet, les personnes ciblées peuvent subir un sentiment d'inconfort, un bouleversement, une solitude et même des pensées dépressives ou suicidaires (Frommel et al, 2023; Ratan, 2020). Selon un autre sondage de l'ADL auprès de 1 000 joueurs et joueuses des États-Unis en 2020, plus de la moitié ont confié avoir subi du harcèlement en lien avec leur ethnie, leur religion, leur incapacitation, leur genre ou leur orientation sexuelle (Ratan, 2020). De ce fait, 64% des personnes répondantes affirment que la toxicité a entraîné des répercussions sur leur santé mentale (Ratan, 2020).

L'industrie du jeu vidéo prend acte de cette problématique et, pour cette raison, certaines compagnies lancent des initiatives anti-toxicité pour prévenir ce type de comportement (Blackburn et Kwak, 2014; Ratan, 2020). Par exemple, dans le jeu *Dota 2* (Valve, 2013), un outil de modération du clavardage vocal met en sourdine automatiquement les personnes qui ont une communication abusive (Blackburn & Kwak, 2014, p.877). En revanche, malgré l'implémentation de

fonctionnalités pour décourager les comportements toxiques à l'aide de techniques de renforcement positif ou négatif, la toxicité reste difficile à contrôler par l'industrie du jeu (Deslauriers et al., 2020). Les comportements toxiques sont très variables selon les jeux et les cultures, puis ils dépendent des perceptions, que ce soit celles des personnes qui jouent ou des développeurs et développeuses (Lafrance St-Martin, 2019). Il est difficile de définir la toxicité, car ce concept est encore relativement nouveau en termes de description des comportements et des pratiques communicationnelles dans le domaine académique (Deslauriers et al., 2020).

1.2.2 Design et affordances

Après avoir mis en évidence différentes formes sous lesquelles se manifeste la toxicité dans les jeux vidéo en ligne, nous verrons comment les comportements toxiques peuvent être influencés par le design et les affordances d'un jeu. D'abord, les jeux vidéo sont dotés d'un système structurel comprenant le code de programmation ainsi que les mécaniques et règles nécessaires à leur cohérence. Dans chaque système structurel, un algorithme relie les mécaniques aux règles pour constituer une série d'instructions organisées dans le but de guider les joueurs et joueuses vers des résultats désirés (Deslauriers et al., 2020; Galloway, 2006).

Les joueurs et joueuses doivent apprendre, interpréter et intérioriser les procédures de l'algorithme d'un jeu pour pouvoir gagner : « *To play the game means to play the code of the game. To win the game means to know the system. And thus to interpret a game means to interpret its algorithm* » (Galloway, 2006, p.91). Les concepteurs et conceptrices de jeu vont transmettre des structures de pensées aux personnes qui jouent par le moyen des procédures informatiques (Deslauriers et al., 2020; Galloway, 2006). Le système régulateur d'un jeu constitue les règles définies par la compagnie pour indiquer les « bonnes » manières de jouer le jeu, ce qui devrait être valorisé ainsi que la manière de s'approprier le jeu (Deslauriers et al., 2020). Par le design, les développeurs et développeuses indiquent aux joueurs et joueuses les différents comportements attendus pour jouer le jeu.

Le design présente ainsi des affordances qui peuvent influencer les comportements des joueurs et joueuses. Dans son livre *The Ecological Approach To Visual Perception*, Gibson (1979) soutient que les affordances d'un environnement sont en fait les possibilités d'action offertes à l'animal :

« *The affordances of the environment are what it offers the animal, what it provides or furnishes, either for good or ill* ». Cette citation signifie que l'animal en question s'adapte, pour le mieux ou pour le pire, à son environnement, ce qui influence ses comportements.

Dans un contexte vidéoludique, les affordances sont les possibilités d'actions offertes par le design d'un jeu et constituent l'environnement auquel le joueur ou la joueuse doit s'adapter. La recherche de Bonenfant et ses collègues (2018) montre que des éléments du design d'un jeu peuvent encourager ou prévenir certains comportements toxiques. Par exemple, la quantification de la performance des joueurs et joueuses est un facteur significatif pour influencer la toxicité. Dans le jeu *League of Legends* (Riot Games, 2009), la performance est mesurée par un système de classement. La métrique est donc très présente, ce qui encourage la compétition et peut influencer les personnes qui jouent à avoir des comportements toxiques. Une corrélation semble exister entre le design d'un jeu et les comportements toxiques des joueurs et joueuses.

1.2.3 Comportement et agentivité

Bien que les comportements toxiques puissent être influencés par des facteurs externes, les joueurs et joueuses détiennent toujours une part d'agentivité et de responsabilité dans leurs actions. Selon Murray (1997), dans son livre *Hamlet on the Holodeck*, « l'agentivité est le pouvoir satisfaisant de prendre des décisions significatives et de voir les résultats de ces choix et décisions » [notre traduction]. Sa définition de l'agentivité va au-delà de la simple participation à une activité et fait référence à des choix qui ne sont pas attendus et qui ont des effets sur le jeu (Wardrip-Fruin et al., 2009). Dans le domaine du design de jeux, Church (1999) ajoute une dimension supplémentaire au concept d'agentivité dans son article « *Formal Abstract Design Tools* ». D'une part, les intentions permettent aux joueurs et joueuses d'agir et d'influencer le jeu. D'autre part, le fait de comprendre l'univers du jeu et ses procédures les guide dans leurs intentions et objectifs (Wardrip-Fruin et al., 2009).

Dans leur conception de l'agentivité, Wardrip-Fruin et ses collègues (2009) avancent qu'il ne s'agit pas seulement d'avoir du libre arbitre (*free will*). Ces chercheurs et chercheuses proposent plutôt de considérer l'agentivité comme un phénomène impliquant l'interaction entre personnes qui jouent et le système ou le jeu (Wardrip-Fruin et al., 2009). Autrement dit, les actions des joueurs

et joueuses doivent tout de même être soutenues par un système informatique qui leur permet de réaliser ces actions. Une relation existe entre l'agentivité et les possibilités d'actions offertes par le système structurel d'un jeu.

L'utilisation du « *ping* » dans le jeu *League of Legends* est un bon exemple pour montrer l'effet de l'agentivité sur les comportements toxiques (Bonenfant et al., 2018). Le « *ping* » est un outil de communication sous forme d'icône audible qui permet aux joueurs et joueuses de signaler certaines informations utiles, comme « ennemi disparu » grâce à un point d'interrogation (Bonenfant et al., 2018, p.152). Par contre, l'utilisation du « *ping* » peut être ignorée et servir à signifier son mécontentement face à la performance d'une autre personne. Il arrive fréquemment d'observer des individus qui utilisent le « *ping* » de manière toxique pour ennuyer les autres joueurs et joueuses plutôt que de manière informationnelle (Bonenfant et al., 2018, p.153). L'appropriation du « *ping* » montre une part d'agentivité chez les joueurs et joueuses de *League of Legends* par l'adoption de comportements toxiques. Le design du jeu autorise ce type de comportement même si ce n'était pas prévu par les développeurs et développeuses.

L'agentivité joue un rôle essentiel pour l'appropriation d'un jeu et influence les dynamiques sociales observées au sein des communautés. Malgré leur jouabilité similaire, les jeux de rôles massivement multijoueur en ligne contiennent des différences de communauté notables en fonction du jeu joué. Il a été souligné précédemment que la communauté du jeu vidéo « *World of Warcraft* » était perçue comme étant toxique, contrairement à celle du jeu « *Final Fantasy XIV* », qui était décrite comme étant bienveillante. L'agentivité et le design d'un jeu sont donc des indices révélateurs qui influencent les comportements des différentes communautés en fonction du jeu joué.

1.3 *Final Fantasy XIV*

1.3.1 Présentation du jeu *Final Fantasy XIV*

Dans le cadre de cette recherche, nous utiliserons le jeu *Final Fantasy XIV* et sa communauté comme terrain d'étude. *Final Fantasy XIV (FFXIV)* est un jeu de rôle massivement multijoueur en ligne développé par Square Enix et le directeur Noaki Yoshida (« *Final Fantasy XIV (version 1.0)* », 2022). La version 1.0 du jeu, mieux connue sous le nom de « *Final Fantasy XIV Online* », est lancée en 2010, mais elle fait l'objet de nombreuses critiques de la part des admirateurs, des admiratrices

et des médias (Final Fantasy Wiki, 2022; Kollar, 2014). En effet, l'échec de *Final Fantasy XIV Online* est causé par des serveurs instables, par des problèmes de design du jeu, par le manque de connaissance des développeurs et développeuses en matière de MMORPG et finalement par la qualité des graphiques qui était trop élevée pour la puissance des ordinateurs (Kollar, 2014).

En réponse à cette mauvaise réception, les développeurs et développeuses relancent une version améliorée du jeu en 2013 qui sera le plus grand succès financier de la série *Final Fantasy* et la version jouée actuellement : *Final Fantasy XIV : A Realm Reborn* (« Sans auteur, 2022). *Final Fantasy XIV* inclut maintenant quatre extensions, *Heavensward* (2015), *Stormblood* (2017), *Shadowbringer* (2019) et tout récemment *Endwalker* (2021), qui sera la dernière extension du jeu (Faulkner, 2022).

L'histoire de *FFXIV* se déroule dans l'univers fantastique d'Eorzea dans lequel les joueurs et joueuses doivent créer et personnaliser un avatar (*Warrior of Light*) pour les accompagner tout au long de leur aventure. Le jeu contient trois Centres de Données (*Data Centers*) situés en Amérique du Nord, en Europe et au Japon. Il y a un total de 8 serveurs, chacun contenant 68 sous-serveurs (mondes) pouvant accueillir jusqu'à 5 000 joueurs et joueuses en même temps. (Yoshida, 2013) (Annexe A). *Final Fantasy XIV* est un jeu qui se différencie des autres MMORPG dans sa manière de concevoir les rôles et les classes. Les personnes qui jouent peuvent changer de classe et de rôle très facilement sans devoir créer un nouvel avatar, une mécanique novatrice.

Final Fantasy XIV est un cas d'étude intéressant, puisque la réputation de la communauté est considérée comme bienveillante. Puisqu'il n'existe actuellement pas de données scientifiques pour appuyer ce point, cet argument est justifié par nos impressions en tant que joueuse de *FFXIV* depuis 2020 et selon les discours tenus au sein de la communauté en ligne. Nous remarquons que les commentaires sur la communauté de *FFXIV* tendent à être positifs : « *The most remarkable thing about the positivity surrounding the game is the regularity with which we see posts praising the game's community for being **helpful, welcoming and friendly** -* » (Fahey, 2021). La communauté de *FFXIV* est perçue comme bienveillante : serviable, accueillante et amicale.

La *YouTubeuse* Zepla (2020), ancienne joueuse de *WoW* et créatrice de contenu pour *FFXIV*, met en évidence la bienveillance de cette communauté dans sa vidéo « *Why is the FFXIV Community*

NOT TOXIC? ». Selon elle, plusieurs facteurs et fonctionnalités encouragent la bienveillance chez les joueurs et joueuses de *FFXIV* : les développeurs et développeuses sont à l'écoute, l'histoire est engageante et rapproche les joueurs et joueuses, le système d'honneur encourage les personnes positives dans les donjons, le système de suspension (*banning system*) pour punir les personnes problématiques est sévère, etc. Bref, *Final Fantasy XIV* est un jeu reconnu pour sa bienveillance selon les discours de la communauté qui a tendance à se représenter comme étant non toxique.

1.3.2 Le système d'honneur (*Player commendation system*)

Après avoir mis en évidence que la toxicité ou la bienveillance peut être influencée par le design d'un jeu et l'agentivité des joueurs et joueuses, nous explorerons une fonctionnalité du jeu *Final Fantasy XIV* prévue pour décourager les comportements toxiques ou encourager les comportements bienveillants : le système d'honneur (*Player commendation system*). Selon le *Manuel du jeu* de Square Enix (2022), le système d'honneur permet aux joueurs et joueuses de récompenser un membre de l'équipe qui a laissé une bonne impression après avoir terminé une mission : « Vous pouvez "honorer" le joueur avec lequel vous avez le plus apprécié jouer durant cette mission ». Le système d'honneur est la traduction française de « *Player Commendation system* », selon le site officiel de Square Enix. Ainsi, nous utiliserons le terme « honneurs » pour référer aux « *commendations* », une formulation communément employée par les joueurs et joueuses de *FFXIV*.

Les « honneurs » sont donc accumulés sous forme de badges par les joueurs et joueuses qui peuvent ensuite obtenir diverses récompenses en fonction du nombre d'honneurs reçu : un titre de mentor, des exploits (*achievements*), un familier (*minion*), des équipements esthétiques, un « *Chocobo Barding*³ » ainsi que deux montures uniques (Brandt, 2021). Le système d'honneur semble être une fonctionnalité prévue pour encourager les comportements bienveillants à l'aide d'une technique de renforcement positif (Lafrance St-Martin, 2019). Le système d'honneur est un moyen utilisé par les développeurs et développeuses pour encourager les personnes qui jouent à adopter une attitude

³ « *Chocobo Barding* » : Des objets de personnalisation que les joueurs et joueuses peuvent donner à leur *Chocobo* (monture pour se déplacer, accompagner lors de combats ou faire des courses). Ces cosmétiques ne donnent aucune statistique ou bonus de vitesse supplémentaire aux personnes qui jouent, ils sont purement esthétiques.

positive dans les missions pour recevoir une récompense en retour et, par conséquent, décourager les comportements toxiques.

Afin d'appuyer cette affirmation, nous avons observé les discours au sujet du système d'honneur dans d'autres jeux vidéo. D'abord, des compagnies vidéoludiques entreprennent des démarches anti-toxicité en implémentant le système d'honneur dans leurs jeux. Riot, avec son jeu *League of Legends (LoL)* reconnu comme étant l'un des jeux les plus toxiques sur le marché, est le premier à avoir introduit le système d'honneur en 2012 (Ahn, 2022; Garlow, 2022). Le système d'honneur vise à inciter les joueurs et joueuses à adopter des comportements positifs dans le jeu en échange de récompenses. Une pénalité dans la progression d'honneur peut être appliquée si une personne est toxique et dénoncée (*reported*) (Ahn, 2022).

D'autres communautés de joueurs et joueuses demandent également d'implémenter un système d'honneur dans leurs jeux pour diminuer la toxicité. Le cas de *Valorant* est un exemple d'une communauté qui demande aux développeurs et aux développeuses du jeu d'implanter un système d'honneur pour éliminer la toxicité, un problème majeur dans ce jeu vidéo en ligne (Dhang, 2021). D'après Dhang (2021), journaliste et joueuse de *Valorant*, un système d'honneur peut réduire la toxicité, car cette fonctionnalité encourage la coopération et le travail d'équipe dans l'objectif de créer un « environnement compétitif sain » [notre traduction]. Ce type de système serait donc un moyen utilisé pour encourager les comportements bienveillants ou réduire la toxicité dans les communautés de joueurs et joueuses.

1.4 Question de recherche

Différentes perspectives communicationnelles existent pour aborder l'objet vidéoludique. En tenant compte de l'approche sociologique (acteurs/actrices et pratiques sociales), de l'approche sémiotique (sens) et de l'approche du design de jeux (technique), nous démontrons la pertinence communicationnelle de notre objet de recherche (Perret, 2004). En effet, nous cherchons à comprendre la relation entre un objet technique et les pratiques sociales des joueurs et joueuses d'un jeu vidéo. En d'autres termes, l'objectif de cette recherche est de comprendre la réception d'une fonctionnalité implémentée pour encourager les comportements bienveillants afin d'analyser ses effets sur les comportements toxiques pour évaluer si cette technique fonctionne réellement.

Notre recherche est d'une grande pertinence pour le domaine scientifique, car peu d'études ont été menées sur le jeu *Final Fantasy XIV*, l'un des MMORPG les plus populaires actuellement. De plus, la toxicité dans les jeux vidéo en ligne est un phénomène actuel qui pose un enjeu théorique et définitionnel dans le domaine académique.

Dans le cadre de ce projet de recherche, nous répondrons à la question suivante : **comment l'utilisation du système d'honneur dans *Final Fantasy XIV* est-elle négociée par les joueurs et joueuses ?**

Pour préciser notre question de recherche en lien avec les effets du système d'honneur sur les comportements des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV*, nous posons quatre sous-questions :

- De quelles manières le système d'honneur permet-il d'encourager les comportements bienveillants ou de décourager les comportements toxiques?
- Comment le système d'honneur est-il approprié par les joueurs et joueuses ?
- Comment les relations de pouvoir en lien avec le système d'honneur influencent-elles les comportements des joueurs et joueuses?
- Quels sont les effets des dynamiques sociales en lien avec le système d'honneur ?

Pour conclure ce chapitre, le jeu *Final Fantasy XIV* a été présenté à partir de l'historique des jeux en réseau dans l'optique de mieux comprendre l'origine de sa conception. La dimension sociale dans les MMORPG a été mise en évidence, car elle est centrale dans l'expérience de jeu. La socialisation et la collaboration sont encouragées, ce qui favorise un climat d'échanges ainsi que le développement de relations et de pratiques sociales entre les joueurs et joueuses par l'intermédiaire de la communication en ligne.

Toutefois, les pratiques sociales qui émergent des jeux vidéo en ligne sont parfois toxiques et ce type de comportement devient néfaste pour la communauté. Des initiatives anti-toxicité sont mises de l'avant par les compagnies vidéoludiques pour limiter les comportements néfastes, mais elles ne sont pas toujours efficaces. Les comportements toxiques sont difficiles à gérer, car ils varient en fonction du jeu, des communautés et des perceptions. Ils sont aussi influencés par des facteurs

externes, comme le design du jeu et par des facteurs internes, comme l'agentivité, car les joueurs et joueuses détiennent toujours un pouvoir d'action sur leurs comportements.

Le jeu *Final Fantasy XIV* et sa communauté bienveillante ont été présentés dans l'objectif d'identifier une fonctionnalité mise en place afin d'encourager les bons comportements des personnes qui jouent par une technique de renforcement positif : le système d'honneur. Le système d'honneur sera étudié afin d'observer ses effets sur les comportements des joueurs et joueuses pour évaluer s'il contribue à la bienveillance de la communauté en contrant la toxicité.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Dans ce chapitre, nous verrons comment les relations de pouvoir influencent les comportements des joueurs et des joueuses de jeux vidéo en ligne. Nous montrerons que l'espace d'appropriation est un espace de liberté qui permet aux personnes d'adhérer, ou non, aux discours dominants. Ensuite, nous verrons les effets de trois dynamiques sociales sur les comportements : la reconnaissance, la toxicité et le *pharmakon*.

2.1 Les discours et les relations de pouvoir

2.1.1 Le pouvoir selon Michel Foucault

De nombreuses relations de pouvoir faisant partie de l'expérience des individus façonnent les interactions sociales et guident les manières de penser, d'être et de se comporter (Bonenfant et al., 2018, p.130; Foucault, 1982). Ces relations de pouvoir, selon Foucault (1982, p.1056), constituent une « action sur des actions ». En d'autres termes, le pouvoir est un mode d'action qui agit indirectement sur les actions des autres personnes. Il s'agit d'une manière de structurer le champ d'action des individus : « il incite, il induit, il détourne, il facilite ou rend plus difficile, il élargit ou il limite, il rend plus ou moins probable [...] » (Foucault, 1982, p.1056). L'effet du pouvoir est de « conduire » les actions en ayant une certaine prise sur elles, sans pour autant être dans une perspective d'affrontement (Foucault, 1982, p.1056).

Le pouvoir n'est pas une forme de domination totalitaire, destructive ou violente. Il s'exerce plutôt sur des sujets qui sont libres et qui réagissent au champ de possibilités qui leur sont offertes (Foucault, 1982). Il s'agit d'une condition nécessaire à l'existence du pouvoir, car un individu qui n'est pas libre ne peut pas faire le choix de ses actions. Cette marge de liberté est fondamentale pour Foucault (1982, p.1061), car « il n'y a pas de relation de pouvoir sans résistance ». Toute relation de pouvoir implique l'existence d'une stratégie de lutte pour renverser le pouvoir mis en place (Foucault, 1982).

Les relations de pouvoir sont perceptibles par les individus à travers les différents discours tenus pour représenter un ensemble d'idées, d'arguments, de visions, etc. (Foucault, 1971). Selon

Foucault, la production des discours d'une société est « contrôlée, sélectionnée et organisée » par le pouvoir dominant qui détermine ce qui peut être dit et les différentes règles à suivre (Foucault, 1971, p.10). En effet, les discours sont le produit du pouvoir et viennent légitimer les discours dominants pour exercer une influence sur les individus (Foucault, 1971, p.11). Les discours sont donc modelés par les personnes au pouvoir dans l'objectif d'agir sur les actions des autres individus de la société. Pour que les discours atteignent cette valeur de « vérité » dans les différentes constructions sociales, ils doivent être répétés (Foucault, 1971). Plus ils sont répétés, plus ils deviennent acceptés socialement pour produire une « vérité ». Ces discours tenus pour véritables deviennent un moyen de normaliser et légitimer les positions de pouvoir de certains individus. En revanche, des discours alternatifs émergeront de la société pour s'opposer au pouvoir en place (Foucault, 1971). Les « vérités » acquises par les discours dominants sont notamment un moyen utilisé pour étouffer ces discours alternatifs et maintenir les relations de pouvoir.

Les relations de pouvoir sont aussi représentées dans un contexte vidéoludique, soit dans le monde numérique. Les jeux vidéo sont des plateformes technologiques régies par des relations de pouvoir qui exercent une influence sur l'expérience des joueurs et joueuses (Bonenfant et al., 2018, p.130). Les manières d'être, les pensées et les comportements des joueurs et joueuses sont donc influencés par les relations de pouvoir et les discours dominants tenus au sein des compagnies vidéoludiques et des communautés (Bonenfant et al., 2018, p.130). Il s'agit notamment d'un moyen pour normaliser des comportements et des pratiques sociales de manière à ce qu'ils soient acceptés comme véritables dans l'univers du jeu (Bonenfant et al., 2018).

De plus, les relations de pouvoir peuvent être reconnues dans le système structurel d'un jeu vidéo pour encourager ou prévenir certains comportements (Bonenfant et al., 2018). Le code de programmation d'un jeu vidéo permet aux développeurs et développeuses de prescrire des règles à suivre sur les « bonnes » manières de jouer le jeu en proposant un champ d'action aux joueurs et joueuses pour guider leurs actions. Bref, les relations de pouvoir dans les jeux vidéo sont exercées par les concepteurs et conceptrices, les communautés et le système structurel d'un jeu, puis elles vont nécessairement influencer les actions des individus. Toutefois, les joueurs et joueuses détiennent aussi un pouvoir sur le jeu, une forme de liberté au sein de laquelle il est possible d'agir et de résister au pouvoir mis en place (Bonenfant, 2008; Foucault, 1982).

2.1.2 L'espace d'appropriation

Après avoir mis en évidence l'influence qu'exerce le pouvoir sur les personnes qui jouent, nous verrons comment l'espace d'appropriation permet de déplacer les relations de pouvoir dans un jeu vidéo. D'abord, nous avons montré que, malgré l'influence qu'exerce le pouvoir dominant, les personnes demeurent actives au sein des rapports de pouvoir (De Certeau, 1990). Effectivement, il existe toujours une contrepartie au pouvoir qui ne peut exister sans « résistance, sans échappatoire ou fuite, et sans retournement éventuel » (Foucault, 1982, p.242). Puisque les relations de pouvoir ne s'exercent que sur des sujets « libres », le pouvoir doit nécessairement s'exercer dans un espace de liberté pour permettre une possible forme de résistance (Foucault, 1982).

L'espace d'appropriation du jeu est donc l'espace de liberté qui permet aux joueurs et joueuses d'exercer un pouvoir sur le jeu par la liberté d'interprétation et d'action (Bonenfant, 2008, p.66). Ce principe s'applique aussi au concept de « jeu » qui ne peut pas être considéré ainsi si aucune latitude n'est laissée aux joueurs et joueuses pour influencer leur expérience ludique (Bonenfant, 2008, p.64). D'un côté, un jeu vidéo est contraint par des règles et limitations qui cadrent ses frontières. D'un autre côté, il y a un espace de liberté laissé aux individus qui est nécessaire à l'existence du jeu (Bonenfant, 2008, p.63). L'espace d'appropriation est donc « le lieu de médiation entre la liberté du joueur et les attributs du jeu » (Bonenfant, 2010, p.269). En d'autres termes, cet espace permet aux joueurs et joueuses de fabriquer un sens du jeu en l'interprétant à partir des possibilités offertes par le système structurel. L'espace d'appropriation permet aux joueurs et joueuses d'interagir avec les éléments du jeu et de s'adapter, ou non, aux usages de celui-ci (Bonenfant, 2008; De Certeau, 1990).

2.1.3 Le détournement

En plus de rendre possible le déploiement du jeu, l'espace d'appropriation permet le détournement de sens (Bonenfant, 2008, p.64). Le détournement est une forme d'appropriation qui permet de transformer des éléments préexistants en quelque chose de nouveau (Barnabé, 2017, p.6). En effet, il est possible de ne pas jouer au jeu selon les intentions des développeurs et développeuses ou des communautés. L'interprétation des joueurs et joueuses peut détourner le sens prévu du cadre initialement proposé par un usage second d'une certaine fonction du jeu (Bonenfant, 2008, 2010).

Le détournement entraîne donc l'émergence de pratiques nouvelles ou imprévues en fonction des règles d'un jeu ou des normes implicites d'une communauté.

D'ailleurs, le système régulateur du jeu et le système régulateur social vont établir des normes de jeu qui définissent la compréhension mutuelle de la façon dont le jeu devrait être joué. Le système régulateur délimite les règles à suivre par les paramètres structuraux dans le code de programmation, tandis que le système régulateur social délimite les normes implicites acceptées, ou non, par la communauté (Trépanier-Jobin, 2019). Le détournement peut donc être envisagé comme une manière « déviante » de jouer le jeu, car il s'oppose à une norme de jeu (Barnabé, 2017, p.26). Selon la situation, le détournement peut être perçu comme une transgression des normes implicites d'une communauté joueurs et joueuses ou comme une transgression des règles prévues par les concepteurs et conceptrices d'un jeu.

2.2 Les dynamiques sociales

2.2.1 Le concept de reconnaissance

Les différentes relations de pouvoir qui s'exercent au sein des jeux vidéo montrent comment les comportements des joueurs et joueuses sont influencés dans les jeux vidéo. D'un côté, certaines personnes sont influencées par les discours dominants qui façonnent le pouvoir mis en place par le système structurel du jeu. D'un autre côté, les joueurs et joueuses s'approprient les différentes fonctionnalités du jeu et forment leur propre interprétation de celui-ci. Les formes d'appropriation laissent place à de nouveaux usages ou de nouvelles manières de se comporter dans le jeu qui influencent à leur tour l'expérience des utilisateurs et utilisatrices. Nous verrons comment certaines dynamiques sociales engendrées par les relations de pouvoir influencent les comportements des joueurs et joueuses de jeux vidéo en ligne.

Premièrement, la théorie de la reconnaissance, développée par le philosophe et sociologue Honneth, vise une critique de notre société moderne. Selon Honneth, les individus ont un besoin de faire reconnaître leurs capacités par les autres membres de la société pour se sentir intégré dans « l'ensemble social » (Honneth, 2004, p.134-135). Les individus d'une collectivité ne recherchent pas seulement les échanges de biens et de services, mais bien la reconnaissance d'autrui (Halpern,

2011). Par la reconnaissance sociale réciproque, l'individu est en mesure de s'accomplir et de se réaliser de manière satisfaisante au sein de la société à laquelle il contribue (Honneth, 2004, p.136).

Il existe trois principes pour indiquer quelles sont les attentes des membres de la société en matière de reconnaissance : l'amour, le droit et la solidarité (Honneth, 2004, p.136; Roballo, 2022). Un manque de reconnaissance dans la sphère de l'amour provoque un sentiment de dévalorisation de la personne face aux membres de sa famille ou à ses relations d'amitié (Halpern, 2011). Un manque de reconnaissance dans la sphère du droit indique qu'une personne n'est pas en mesure d'assumer ses propres actes et décisions d'un point de vue juridique (Halpern, 2011). Enfin, un manque de reconnaissance dans la sphère de la solidarité affecte grandement l'estime de soi d'un individu qui a l'impression de ne pas pouvoir contribuer au groupe de manière fondamentale (Halpern, 2011). Un manque de reconnaissance a pour conséquence de porter atteinte à la justice sociale, ce qui entraîne la lutte de différents mouvements sociaux pour être reconnu. De ce fait, la « reconnaissance de la différence » prend la forme de revendications pour l'égalité des classes sociales reconnue comme « remède » à l'injustice (Fraser, 2004, p.163).

Le besoin de reconnaissance est aussi présent dans les communautés de joueurs et joueuses en ligne. En effet, les personnes qui jouent expérimentent l'interdépendance sociale dans des jeux qui nécessitent une certaine forme de sociabilité dans leur jouabilité (Craipeau, 2011, p.102). Cela dit, la hiérarchie sociale n'est pas représentée dans l'univers d'un jeu vidéo comme elle le serait dans notre société actuelle. Les jeux privilégient plutôt une expérience égalitaire pour chaque joueur et joueuse qui démarre la partie sur le même pied d'égalité (Craipeau, 2011). Dans les jeux vidéo, une division du travail existe selon laquelle les joueurs et joueuses doivent performer dans un certain rôle pour réussir le jeu. Le besoin de reconnaissance sociale sera donc comblé par la performance et l'exposition de soi (Craipeau, 2011). Les joueurs et joueuses témoigneront de leur performance en recherchant plusieurs types de reconnaissance sociale, notamment en lien avec le principe de solidarité d'Honneth. Un manque de reconnaissance de la part des autres joueurs et joueuses est une atteinte à la compétence individuelle et à l'intégration sociale d'une personne. Effectivement, une personne qui n'est pas compétente sera perçue comme une nuisance au succès du groupe, ce qui diminuera son sentiment d'utilité (Craipeau, 2011, p.101).

2.2.2 Les différentes définitions de la toxicité

Le besoin de reconnaissance chez les joueurs et joueuses témoigne de l'importance de la performance dans les jeux vidéo en ligne. Les personnes qui ne performant pas bien sont perçues comme une nuisance et leur incompetence peut entraîner de la frustration chez leurs pairs. Les personnes moins performantes sont souvent méprisées par les autres joueurs et joueuses qui vont insulter et rabaisser leurs capacités. En plus d'entraîner un manque de reconnaissance, les personnes en difficulté sont sujettes à subir de la toxicité, ce qui risque de porter atteinte à leur bien-être. Plusieurs facteurs peuvent engendrer des comportements toxiques, comme la mauvaise performance, mais ceux-ci sont très variables en fonction du jeu joué. Nous explorerons le concept de toxicité afin de mieux comprendre la définition de cette pratique sociale nocive selon différents domaines académiques.

Outre les types de toxicité présentés en problématique, Shores et ses collègues (2014) tentent de définir les comportements toxiques comme étant des « attitudes déviantes » caractérisées par le fait d'être antisportif. Cependant, cette définition est trop large et représente la difficulté à cerner ce problème actuel. Considérant le fait qu'il n'existe pas de consensus scientifique pour le moment, nous mettrons en évidence des perspectives définitionnelles de la toxicité en fonction de différentes disciplines.

D'abord, les chercheurs et chercheuses en étude du jeu précisent la définition de la toxicité élaborée par Shores et al. (2014). En effet, selon l'étude de Deslauriers et ses collègues (2020) sur les comportements toxiques dans le jeu *Dead By Daylight* (Behavior Interactive, 2016), Mulligan et Patrovsky sont les premiers à avoir proposé une définition de la toxicité en fonction de l'étude d'un comportement toxique : le *griefing*. Les personnes qui *grief* sont des joueurs ou des joueuses aux comportements perturbateurs qui ne tirent pas leur plaisir par le fait de jouer le jeu, mais plutôt en nuisant au plaisir des autres (Mulligan et Patrovsky, 2003, p.475 dans Deslauriers et al., 2020). À cette définition, Bartles précise l'importance de prendre en considération le critère d'intentionnalité dans les comportements perturbateurs des *griefers*. Effectivement, ces personnes agissent délibérément pour ruiner le plaisir des autres, sachant consciemment qu'elles infligent de la douleur (Bartles, 2007 dans Deslauriers et al., 2020). À partir des observations sur le *griefing*, Deslauriers et ses collègues (2020) identifient trois éléments clés d'une définition de la toxicité dans les jeux

vidéo : un comportement intentionnel, visant la diminution du plaisir de la victime et procurant du plaisir au joueur ou à la joueuse toxique.

Une autre définition de la toxicité est en lien avec la cyberintimidation, un phénomène qui a été grandement étudié dans les recherches en psychologie et en éducation. Dans une étude de Blackburn et Kwak (2014) sur un système de *crowdsourcing* dans *League of Legends* visant à juger les comportements toxiques, une nuance théorique est apportée au concept de *griefing*. En effet, bien que le *griefing* soit un concept compris intuitivement, ses limites ne sont pas claires et diffèrent selon les règles et l'éthique des jeux (Blackburn & Kwak, 2014, p.879). La perception du *griefing* est subjective, ce qui signifie que certains comportements pourraient être considérés comme du *griefing*, ou non, selon les joueurs et joueuses. Il se peut qu'une personne qui adopte un comportement perturbateur ne soit pas consciente ou ne reconnaisse pas ses actions nuisibles, car elles sont le résultat de différents points de vue sur cette notion (Blackburn et Kwak, 2014). Ces chercheurs soulèvent un point intéressant concernant le critère d'intentionnalité des comportements perturbateurs relevé dans la définition de Bartle (2007).

Enfin, plusieurs recherches sur la toxicité ont été effectuées dans les études sur le leadership toxique, notamment dans le contexte du travail et du sport. Selon Lipman-Blumen (2010), les leaders et leadeuses toxiques sont identifiés·e·s comme des personnes ayant des comportements destructeurs et infligeant des dommages graves et durables aux individus, aux groupes, aux communautés ou même aux sociétés où ils et elles ont autorité. Deux types de leadership toxiques sont identifiés : intentionnel et involontaire. D'une part, les leaders et leadeuses qui sont toxiques de manière intentionnelle agissent en connaissance de cause, dans un objectif de s'améliorer aux dépens des autres. D'autre part, les leaders et leadeuses toxiques involontaires causent des effets négatifs par leur incompetence ou leur maladresse, sans nécessairement le vouloir (Lipman-Blumen, 2010). Un leader ou une leadeuse pourrait donc avoir des comportements toxiques et destructeurs sans reconnaître la conséquence de ses actes.

De plus, des facteurs externes sont attribués aux caractéristiques personnelles d'une personne qui déploie des comportements toxiques. Les relations qu'entretient un leader ou une leadeuse toxique avec sa structure organisationnelle peuvent influencer la toxicité dans son environnement de travail (Hadadian & Zarei, 2017, p.85). Autrement dit, pour avoir une vision représentative du phénomène

de la toxicité, il faut aussi prendre en considération l'influence des structures externes sur la toxicité d'un environnement.

L'étude de Bonenfant et ses collègues (2018) sur la toxicité dans les jeux vidéo en ligne *League of Legends* et *Guild Wars 2* (ArenaNet, 2012) va d'ailleurs dans ce sens. En effet, la méthodologie de cette recherche adopte la posture du déterminisme technologique doux qui reconnaît l'influence de la technologie sur les comportements toxiques et bienveillants sans toutefois totalement déterminer les actions. Le déterminisme technologique doux tient son approche du déterminisme doux, une position nuancée entre le paradigme du déterminisme absolu et celui de la liberté absolue. Le déterminisme absolu est une doctrine philosophique qui affirme que tous les événements et les actions humaines sont déterminés par des causes antérieures (Robert, 2022). En d'autres termes, chaque événement qui se produit est le résultat d'une condition précédente. Les individus ne sont pas responsables et rien ne se produit par hasard. Le déterminisme technologique est un type de déterminisme absolu qui suggère une relation causale entre progrès technique et changement social (Millerand, 2016). Les innovations technologiques agissent sur la société et déterminent les changements sociaux. En opposition, la liberté absolue suggère que les événements ou les actions ne sont pas entièrement déterminés par un lien de causalité antérieure. Selon cette perspective, les individus ont entièrement le pouvoir d'influencer le cours des événements par leurs décisions et actions et détiennent une large part de responsabilité.

William James (1884) reconnaît l'apport de chacune des positions dans la posture du déterminisme doux : certains événements ou actions peuvent être conditionnés par des causes antérieures, mais les individus exercent aussi une influence par leur liberté de choisir et d'agir. Le déterminisme technologique doux est donc une position modérée du déterminisme technologique qui refuse la logique simpliste et unidirectionnelle de celui-ci. La posture du déterminisme technologique doux reconnaît l'impact de la technologie sur la société. Cependant, son influence ne détermine pas les changements sociaux, car les individus détiennent une marge de liberté qui influence le développement et l'utilisation de ces technologies. Dans un contexte de jeu, le déterminisme technologique doux joue un rôle important sur la manière de percevoir les différentes influences sur les comportements des joueurs et joueuses, tout en leur concédant une part d'agentivité.

D'un côté, l'expérience des personnes qui jouent est influencée par le système structurel d'un jeu. Un jeu compétitif comme *League of Legends* avec un système de classement, une métrique très présente pour calculer les statistiques et une construction de liens sociaux à court terme pourrait influencer les joueurs et joueuses à avoir des comportements toxiques (Bonenfant et al., 2018). Au contraire, un jeu comme *Guild Wars 2* qui ne permet pas aux individus de voir leurs statistiques et qui favorise les échanges à long terme, pourrait encourager les comportements bienveillants (Bonenfant et al., 2018). D'un autre côté, le jeu ne détermine pas la manière dont les joueurs et joueuses se comporteront dû à l'influence d'autres facteurs sociaux, qu'ils soient individuels ou communautaires. Les raisons qui déterminent la nature toxique ou non toxique d'une communauté de jeu ne dépendent pas seulement de la technologie, car elle est aussi influencée par des facteurs sociaux externes.

2.2.3 Concept de *pharmakon*

Après avoir mis de l'avant différentes définitions de la toxicité, trois éléments significatifs ont été relevés pour décrire un comportement toxique : un comportement intentionnel, qui n'est pas toujours conscient et qui peut être influencé par différents facteurs. Afin de poursuivre notre appréhension du concept, nous abordons la toxicité avec une autre approche, soit une perspective philosophique. Le concept de *pharmakon* permettra d'aborder la toxicité sous l'angle de la métaphore du « remède » et du « poison » pour représenter la dualité de certains phénomènes sociaux.

Le *pharmakon* un outil conceptuel utilisé pour explorer les dualités et les ambiguïtés au sein des relations humaines ou des relations entre la technologie et la culture d'une société (Stiegler, 2008). Le *pharmakon* tire son origine de la Grèce Antique et désigne à la fois le « remède » et le « poison » (Stiegler, 2008). La relation entre le « remède » et le « poison » représente, d'un côté, ce qui permet de prendre soin et, de l'autre, ce dont il faut prendre soin (Stiegler, 2008). Le soin est caractérisé par l'importance de faire attention aux autres et la capacité de vivre avec les autres, tandis que le poison fait référence aux effets nocifs que peut produire le remède (Stiegler, 2007, p.36-37). La pharmacologie tente simultanément d'appréhender le danger et ce qui sauve, ce qui peut être problématique : le mal constitue le remède (Constantinidès, 2015). Le domaine de la médecine représente bien cette dichotomie pour décrire l'utilisation de drogues pour se soigner : un côté

thérapeutique et un côté dangereux pouvant mener à la dépendance. Le *pharmakon* est donc ambivalent, puisqu'il représente à la fois une puissance curative (remède) et une puissance destructive (poison).

L'approche philosophique du concept de *pharmakon* chez Stiegler propose l'idée que « tout objet technique est pharmacologique », donc que toute technique sert à construire ou à détruire (Stiegler, 2007, 2008). Par exemple, d'après le commentaire de Derrida (1981) sur Phèdre, Platon décrit l'écriture comme un objet technique utile, soit un remède à notre mémoire limitée que l'écriture permet de conserver. En revanche, il perçoit aussi l'écriture comme un poison qui peut être dangereux, puisqu'en écrivant, nous perdons de plus en plus notre faculté de mémoriser (Stiegler, 2007). La technologie peut donc être un « remède », car elle nous fournit différents outils pour améliorer notre mode de vie, mais elle peut aussi agir comme « poison », car elle provoque chez nous une forme d'aliénation et nous influence.

Le *pharmakon*, à la fois remède et poison, peut également servir de bouc émissaire, symbolisant l'ambiguïté du concept. Effectivement, le bouc émissaire est une manifestation de la dualité ou de l'ambiguïté du phénomène en question. La toxicité du *pharmakon* désigne des boucs émissaires qui n'arrivent pas à tirer un avantage du pouvoir curatif (Stiegler, 2008). En d'autres termes, le *pharmakon* devient poison pour ceux qui ne savent pas vivre « pharmaco-logiquement », soit de manière appropriée vis-à-vis le remède (Stiegler, 2008).

Les boucs émissaires sont notamment désignés afin de déplacer la responsabilité collective sur une cible spécifique qui est blâmée pour les problèmes de la société. Le bouc émissaire est donc une figure marginalisée qui subit des conséquences négatives, même s'il est souvent innocent ou partiellement innocent, car sa désignation n'est pas nécessairement rationnelle (Stiegler, 2007). La désignation des boucs émissaires peut être le résultat de processus sociaux en lien avec les rapports de pouvoir mis en place. En revanche, le bouc émissaire joue aussi un rôle purificateur de la communauté, car son existence permet d'approcher les phénomènes sociaux de manière plus critique ou nuancée (Derrida, 1981). Le bouc émissaire est donc perçu comme ambivalent, puisqu'il est à la fois victime et purificateur du phénomène social. D'un côté, il s'agit d'une victime, puisqu'il est blâmé pour ne pas être en mesure de tirer profit du pouvoir curatif du remède. D'un

autre côté, il est purificateur, puisqu'il permet d'approcher le phénomène de manière nuancée et ainsi transformer la perception de celui-ci au fil du temps.

Reprenons l'exemple de la médecine, un médicament comme la morphine peut être prescrit pour soulager des douleurs et devenir un remède efficace dans certaines situations. Cependant, lorsque ce médicament est utilisé de manière abusive, il entraîne une dépendance : cette dualité représente le *pharmakon*. Dans un cas comme celui-ci, la personne dépendante peut être désignée comme bouc émissaire, car elle est victime du phénomène social et vit des effets nocifs. En outre, une personne dépendante peut dissimuler une cause systémique, comme une surprescription de médicaments, et jouer un rôle de « purification » en abordant le phénomène de manière nuancée et transformer la perception de la dépendance aux médicaments prescrits. La figure du bouc émissaire remet ainsi en question le remède en étant victime de celui-ci et en apportant de nouvelles perspectives sur le phénomène.

Pour conclure ce chapitre, nous avons montré comment les comportements des joueurs et joueuses de jeux vidéo en ligne peuvent être influencés. D'abord, les relations de pouvoir qui ont cours influencent les personnes qui jouent à adopter des comportements en fonction des discours dominants. Ces derniers valorisent et normalisent certains comportements qui sont par la suite acceptés par les membres de la communauté et répétés dans le contexte du jeu. L'expérience de jeu est aussi influencée par les personnes qui s'approprient le jeu en lui construisant un sens selon leur interprétation et leurs intérêts. L'espace de liberté qu'offre le jeu permet la création de nouveaux usages et de nouvelles pratiques qui influencent les comportements des joueurs et joueuses. Or, les relations de pouvoir ont pour effet de créer des dynamiques sociales au sein des communautés. Le concept de reconnaissance a été mis de l'avant pour montrer l'importance de faire reconnaître sa performance pour être accepté socialement. Les différentes définitions de la toxicité ont permis la compréhension d'une dynamique sociale nuisible observée dans plusieurs jeux vidéo en ligne. Enfin, le concept du *pharmakon* a permis l'approche du phénomène de la toxicité avec une nouvelle perspective afin d'aborder l'ambivalence du concept dans certaines situations.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

La démarche méthodologique de cette recherche sera détaillée dans ce chapitre. Nous discuterons la méthode et les approches de recherche sélectionnées, les critères de sélection des participant·e·s à l'étude, les stratégies de recrutement, le corpus, la méthode d'analyse des données et les considérations éthiques.

3.1 Méthodologie générale

Dans le cadre de notre recherche, l'approche qualitative inductive de type exploratoire est utilisée comme méthodologie de recherche générale afin d'étudier le phénomène de la toxicité. D'une part, la recherche qualitative inductive permet de dégager le sens construit par les joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* pour mieux comprendre la signification du système d'honneur (Blais et Martineau, 2006). L'objectif de la recherche est de mettre en évidence l'expérience et les perceptions des participant·e·s à l'étude pour donner un sens à leurs comportements (Anadon et Guillemette, 2006).

D'autre part, cette méthode est de type exploratoire, puisqu'elle cherche à approfondir les connaissances scientifiques sur un sujet encore peu exploré (Trudel et Vonarx, 2007). Comme mentionné précédemment, la toxicité dans les jeux vidéo en ligne est un phénomène social très récent qui pose un problème définitionnel dans le milieu académique. La recherche exploratoire est donc idéale pour produire des connaissances sur des objets méconnus et peut ainsi mener à de futures recherches (Trudel et Vonarx, 2007). Après avoir exploré la notion de toxicité dans notre mémoire de recherche, nous imaginons très bien étudier la définition de ce concept dans une recherche subséquente au niveau doctoral.

3.2 Méthode de recherche : entretiens semi-dirigés

La méthode utilisée pour cette recherche est la réalisation d'une série d'entretiens avec les participant·e·s de l'étude. L'entrevue est un outil qui permet de « mettre en lumière les perspectives individuelles à propos d'un phénomène donné et ainsi enrichir la compréhension de cet objet d'étude » (Kvale dans Savoie-Zajc, 2009). Nous avons donc sélectionné l'entretien comme mode

de collecte de données dans l'idée de donner un sens à la perspective des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* sur le système d'honneur afin de mieux comprendre le système d'honneur.

Le type d'entretien sélectionné dans la méthodologie de cette recherche est semi-dirigé :

L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche. Grâce à cette interaction, une compréhension riche du phénomène à l'étude sera construite conjointement avec l'interviewé. (Savoie-Zajc, 2009, p.340)

Notre démarche consiste à créer un guide d'entretien en prédéterminant les questions et les sujets qui seront abordés lors de l'entrevue. En revanche, une place importante est laissée aux participant·e·s qui pourront exprimer leurs expériences et renchéris par des aspects non couverts par les questions. L'aspect conversationnel de l'entretien semi-dirigé est intéressant, puisqu'il permet aux participant·e·s de se sentir à l'aise et de s'ouvrir à la chercheuse. Par contre, il faut noter que ce type de communication dépasse l'idée d'une « simple conversation », puisque le participant ou la participante va nécessairement s'exprimer davantage que la chercheuse et les thématiques de l'entretien sont déterminées à l'avance (Savoie-Zajc, 2009, p.344).

La méthode de l'entretien semi-dirigé est idéale pour cette recherche, car elle étudie une fonctionnalité encore très peu discutée scientifiquement. De plus, il n'y a pas beaucoup d'informations sur le système d'honneur en général, et encore moins celui du jeu *Final Fantasy XIV* spécifiquement. Comme mentionné dans la problématique, les informations disponibles sur le système d'honneur proviennent d'articles de blogues rédigés par quelques joueurs et joueuses ou des définitions retrouvées dans certains jeux. Il n'est pas possible d'affirmer que le système d'honneur soit nécessairement une fonctionnalité efficace pour contrer les comportements toxiques, car l'information est inexistante. En réalisant des entrevues individuelles, nous serons en mesure de structurer et d'organiser la pensée des joueurs et joueuses par rapport au système d'honneur. Cette collecte d'information aura pour effet d'améliorer la compréhension de la fonctionnalité et de son impact sur les comportements toxiques (Savoie-Zajc, 2009).

3.3 Critères de sélection des participant·e·s

Nous avons sélectionné dix participant·e·s pour réaliser les entretiens semi-dirigés. La taille de l'échantillon est adéquate, considérant le fait que la recherche est de nature qualitative. Cette méthode consiste à interpréter un plus petit nombre de témoignages riches en informations plutôt qu'un grand nombre de témoignages moins complets (Savoie-Zajc, 2009, p.337). L'objectif est de donner un sens aux perspectives des participant·e·s, raison pour laquelle il est primordial d'investir plus de temps dans les entrevues individuelles.

Des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* ont été sollicité·e·s et, plus précisément, des personnes qui ne sont plus à « l'état de novice⁴ ». Effectivement, nous recherchions des individus plus expérimentés afin d'assurer que les participant·e·s soient en mesure de discuter de la fonctionnalité à l'étude. Une nouvelle personne joueuse ne pourra pas nécessairement repérer certains modèles ou habitudes en lien avec le système d'honneur, car elle est encore en état d'apprentissage des bases du jeu. De plus, les personnes sélectionnées devaient obligatoirement avoir plus de 18 ans pour faciliter le processus de consentement qui est différent pour une personne mineure. Afin d'assurer la parité de cette recherche, nous avons recruté des hommes, des femmes et des personnes non binaires.

En ce qui concerne la localisation des participants, nous avons sélectionné des participant·e·s qui résident au Canada et aux États-Unis. D'ailleurs, les personnes sélectionnées devaient obligatoirement jouer sur un serveur nord-américain : *Aether*, *Crystal*, *Dynamis* ou *Primal*. Considérant le fait que la communauté québécoise en ligne est plus restreinte sur les réseaux sociaux, nous avons élargi les critères de localisation de notre échantillon. Les participant·e·s pouvaient réaliser leur entrevue en anglais ou en français.

Pour la sélection des participant·e·s, nous avons réalisé un questionnaire en ligne. L'application *Google Form* a été utilisée pour la création du questionnaire composé de 11 questions. Ce questionnaire a été rempli préalablement par les personnes intéressées à faire partie de la recherche.

⁴ L'état de novice ou la « pousse verte » est un indicateur situé à côté du pseudonyme de l'utilisateur et utilisatrices qui signifie que le joueur ou la joueuse est débutant·e (Square Enix, 2023). L'état de novice est révoqué lorsqu'une personne termine les quêtes du scénario principal de la dernière extension.

Ainsi, nous avons recueilli des informations démographiques sur notre groupe-cible (âge, genre, langue utilisée, durée de jeu, lieu de résidence, etc.) et nous avons pu vérifier son admissibilité à l'étude. Le questionnaire était anonyme et les informations recueillies n'ont pas été divulguées. Les personnes intéressées ont été rejointes par courriel afin de prévoir un rendez-vous pour l'entretien.

3.4 Recrutement

Le recrutement a été fait par une publication en ligne sur deux groupes Facebook dédiés à la communauté de *Final Fantasy XIV*. Un hyperlien vers le questionnaire en ligne était attaché à la publication pour que les personnes puissent signaler leur intérêt à participer à la recherche. Nous avons publié sur le groupe Facebook « *Final Fantasy XIV Québec* », seul groupe possédant un nombre significatif de 1 466⁵ membres québécois, dans l'objectif de recruter des participants résidant au Québec. Nous avons aussi publié sur le groupe Facebook anglophone « *Final Fantasy XIV Endwalker* » (51 404 membres⁶) avec des membres qui proviennent de l'extérieur du Québec.

Après avoir consulté le questionnaire, nous avons communiqué par courriel avec les personnes intéressées à la recherche pour confirmer leur admissibilité et discuter de leurs disponibilités pour l'entretien. Un total de 35 joueurs et joueuses ont signalé leur intérêt pour la recherche et nous en avons sélectionné dix : cinq hommes, trois femmes et deux personnes non binaires. Deux participant·e·s résident au Québec et ont réalisé leur entrevue en français; un participant réside en Ontario et a réalisé son entrevue en anglais; sept participant·e·s résident aux États-Unis et ont réalisé leur entrevue en anglais. Deux participant·e·s ont désiré réaliser leur entretien simultanément.

⁵ Final Fantasy XIV Québec (2023). *Membres* [Groupe Facebook]. Facebook. Consulté le : 2023-08-31

⁶ Final Fantasy XIV Endwalker (2023). *Membres* [Groupe Facebook]. Facebook. Consulté le : 2023-08-31

Pseudo	Genre	Résidence	Âge	Langue	Titre de mentor	Temps de jeu	État de novice
Elli	Homme	QC, Canada	24 ans	Français	Non obtenu	1400h	Non
Yin	Femme	États-Unis	25 ans	Anglais	Obtenu	2543h	Non
Vikkoria	Femme	QC, Canada	40 ans	Français	Obtenu	17064h	Non
MewMew	Femme	États-Unis	43 ans	Anglais	Non obtenu	5808h	Non
ZeWhisker	Non binaire	États-Unis	42 ans	Anglais	Obtenu	11304h	Non
Almond	Homme	États-Unis	35 ans	Anglais	Obtenu	19176h	Non
Fel	Homme	États-Unis	35 ans	Anglais	Obtenu	17520h	Non
Minori	Non binaire	États-Unis	34 ans	Anglais	Obtenu	11328h	Non
Tb13	Homme	ON, Canada	39 ans	Anglais	Non obtenu	ND	Non
Davy	Homme	États-Unis	26 ans	Anglais	Obtenu	3000h	Non

Figure 1 : Présentation des participant·e·s

3.5 Corpus

Les données collectées lors des entretiens semi-dirigés constituent le corpus de cette recherche. Les entretiens se sont déroulés en ligne par vidéoconférence sur la plateforme Zoom pour une durée de 1h à 1h30 et de 2h30 pour la double entrevue. La formule en ligne a été adoptée pour faciliter la réalisation des entretiens considérant le fait que les participant·e·s ne sont pas à proximité. Les participant·e·s sont identifié·e·s par un pseudonyme afin de préserver leur anonymat. Le pseudonyme a été sélectionné en fonction d'un nom déterminé par les participant·e·s de la recherche. Les entretiens en vidéoconférences ont été enregistrés et retranscrits sous forme de verbatim. Les enregistrements vidéo ont par la suite été détruits pour assurer la confidentialité.

Chaque séance d'entrevue a été accompagnée d'un guide d'entretien pour diriger les thématiques abordées. Les questions relevées dans le guide ont toutes été posées, sans pour autant négliger les points supplémentaires apportés par les participant·e·s. Le guide d'entretien est divisé en quatre sections : 1) dresser le profil des joueurs et joueuses, 2) le système d'honneur dans *FFXIV*, 3) les comportements en jeu et 4) les effets du système d'honneur sur les comportements des joueurs et joueuses. La première section met en lumière le profil des participant·e·s à l'étude : habitudes de jeu en général, habitudes de jeu dans *Final Fantasy XIV* et habitudes de jeu dans les donjons. La deuxième section cherche à comprendre le système d'honneur selon les discours des joueurs et joueuses : fonctionnalité du système d'honneur et utilisation du système d'honneur. La troisième

section du guide d'entretien aborde les différentes dynamiques sociales retrouvées dans le jeu : reconnaissance, toxicité et *pharmakon*. Enfin, la dernière section traite des impacts du système d'honneur sur les comportements toxiques et bienveillants des joueurs et joueuses: le système d'honneur dans *FFXIV* et le système d'honneur dans d'autres jeux.

3.6 Analyse de contenu

La méthode utilisée pour analyser les données récoltées est l'analyse de contenu. En général, l'analyse de contenu consiste en une méthode systématique qui vise à comprendre le sens des données étudiées. Elle suit une démarche scientifique lui permettant d'atteindre des objectifs précis (L'Écuyer, 1990). L'analyse de contenu de cette recherche repose sur une démarche scientifique qui consiste à réaliser des entretiens semi-dirigés pour récolter des données sur le système d'honneur dans *FFXIV*. L'objectif est de saisir le fonctionnement du système d'honneur à l'aide d'une analyse poussée de la perspective des joueurs et joueuses sur le phénomène à l'étude.

Ensuite, l'analyse de contenu est objectivée plutôt qu'objective, car le terme « objectif » est souvent associé à une analyse quantitative (L'Écuyer, 1990). Dans le cas d'une analyse de contenu qualitative, il est possible d'entrer en contradiction avec le concept d'objectivité dite « pure » sans toutefois être une recherche totalement subjective (L'Écuyer, 1990). Considérant le fait que l'approche de cette recherche est exploratoire, la subjectivité de la chercheuse ne peut pas être niée, raison pour laquelle nous préférons qualifier la recherche comme étant « objectivée ».

Pour faire suite, le traitement des données de l'analyse de contenu doit être exhaustif, donc l'entièreté du corpus doit être analysée et celui-ci peut être très varié (L'Écuyer, 1990). Dans le cadre de cette recherche, le corpus étudié constitue les discours des participant·e·s, donc des joueurs et joueuses de *FFXIV*, recueillis lors des entretiens traités dans un logiciel d'analyse de données. Afin de faire « ressortir les caractéristiques spécifiques » (L'Écuyer, 1990) du corpus, les données ont été catégorisées et classifiées dans le logiciel NVivo. Les catégories correspondent aux caractéristiques ou aux thématiques générales analysées tandis que la classification correspond à l'encodage de nos données en fonction des catégories déterminées (L'Écuyer, 1990).

3.7 Considérations éthiques

Cette recherche implique la participation de sujets humains. Il est donc important de prendre en compte les considérations éthiques en lien avec la démarche pour recueillir les données. D'abord, nous avons complété la certification éthique du Groupe en éthique de la recherche (GER) en 2021. Un certificat d'accomplissement a été obtenu pour la formation en éthique de la recherche avec des humains (EPTC 2 : FER). Ensuite, une demande de certification éthique a été transmise au Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPÉ) de l'UQAM. La demande de certification éthique a été acceptée par le CERPÉ le 6 décembre 2023 et est valide pour un an. Toutes les démarches de cette recherche ont par ailleurs été supervisées et dirigées par Maude Bonenfant, professeure et chercheuse au Département de communication sociale et publique à l'UQAM.

Le respect de la dignité humaine est un principe fondamental pour la conduite d'une recherche avec des individus. Afin d'assurer un consentement éclairé, les participant·e·s ont signé un formulaire de consentement préalable à la collecte de données (Annexe C). Ce formulaire présente les objectifs de la recherche, le processus de collecte de données (entretiens), la permission pour enregistrer, la conservation des données et la confidentialité. Nous avons été disponibles pour répondre aux questions des participant·e·s par courriel et au moment de la rencontre. De plus, la confidentialité des participant·e·s est respectée par une identification anonyme avec un pseudonyme. Les enregistrements ont été détruits après la retranscription des verbatims et aucun renseignement personnel n'a été divulgué.

En conclusion du chapitre 3, la méthode de recherche qualitative inductive de type exploratoire a été utilisée pour cette étude. Nous avons sélectionné dix joueurs et joueuses de *FFXIV* pour la réalisation d'entretiens semi-dirigés. Le recrutement de notre recherche a été fait sur deux groupes Facebook avec des participant·e·s provenant du Canada et des États-Unis. Les entrevues se sont déroulées en ligne sur la plateforme Zoom à partir d'un guide d'entretien réalisé préalablement. Nous avons par la suite analysé nos données collectées avec une analyse de contenu à l'aide du logiciel Nvivo. Dans le chapitre suivant, nous présenterons nos principaux résultats en lien avec notre question de recherche.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les résultats de cette recherche seront présentés à partir des données collectées lors des entretiens semi-dirigés. D'abord, nous discuterons de la fonctionnalité du système d'honneur selon la perspective des participant·e·s. Nous aborderons ensuite la manière dont les joueurs et joueuses l'utilisent, les inégalités identifiées dans la distribution des honneurs, ainsi que la culture de la positivité dans la communauté. Pour terminer ce chapitre, la toxicité et les impacts du système d'honneur sur les comportements des joueurs et joueuses seront mis de l'avant.

4.1 La fonctionnalité du système d'honneur

La première section de notre entretien vise à comprendre la fonction du système d'honneur dans *Final Fantasy XIV* selon la perspective des joueurs et joueuses. Avant d'annoncer aux participant·e·s la définition officielle du système d'honneur, nous avons récolté leur propre définition de la fonctionnalité.

D'abord, les participant·e·s ont expliqué comment le système d'honneur fonctionne de manière technique. À la fin de chaque occurrence (*instance*) de groupe (donjons, *trials*, *raids*) appelée « mission » (*duty*), il est possible d'honorer une seule personne à la fois qui s'est démarquée de toutes sortes de façons. Le portrait (*glamour plate*) de l'avatar des joueurs et joueuses apparaît et le jeu offre la possibilité de sélectionner une personne à honorer à partir de leur portrait (Annexe D). À noter que l'affichage du portrait est un changement récent qui facilite l'identification des individus à honorer, car seul l'accès au pseudonyme des joueurs et joueuses était disponible auparavant. Le portrait est aussi une fonctionnalité optionnelle qui peut être modifiée et personnalisée par les joueurs et joueuses. Il est impossible d'honorer un coéquipier ou une coéquipière dans un groupe constitué à l'avance (avec des ami·e·s, par exemple) ou d'honorer une personne qui a quitté la mission avant que l'honneur ait été attribué : « *The Player Commendation system is just at the end of any instance, like dungeon or whatnot, there pops up all the portraits of the other players that you played with and you have the ability to click on one of them and give a commendation as long as you're not in a preformed party with them beforehand* » (Participant Davy).

Les personnes participantes ont relevé plusieurs termes pour décrire la fonctionnalité du système d'honneur. Celui qui a été relevé le plus souvent est « approbation ». En effet, sept participant·e·s perçoivent le système d'honneur comme une opportunité d'approuver ou de féliciter un autre joueur ou joueuse qui a fait un « bon travail » (*good job*) lors de la mission : « *It's providing me an opportunity to congratulate someone, [...] to say that you are a good person, [...] to say thanks* » (Participant tb13). Trois participant·e·s ont notamment employé l'expression « *thumbs up* » (pouce vers le haut) pour visualiser cette idée d'approbation : « *I think like a thumbs up essentially of whoever did perform the best in the dungeon, that's how I see it* » (Participante Yin).

Un autre terme relevé pour décrire la fonction du système d'honneur est de « remercier » les autres joueurs et joueuses. Il y a plusieurs raisons pour remercier, que ce soit pour la bonne performance, l'attitude positive ou le plaisir de jouer avec cette personne : « *I just appreciate having the chance to provide that person my thanks basically. [...] It's a sign of gratitude too because if you get a comm [commendation], that's a thank you* » (Participant·e Ze Whisker) et « *It's the kind of tell or show a person "thanks for being there, thanks for being in that run"* » (Participant·e Minori). Le système d'honneur serait donc un bon moyen pour exprimer son appréciation et remercier les joueurs et joueuses qui ont laissé une impression positive.

Après avoir discuté la fonction du système d'honneur, nous avons abordé leur perspective sur l'objectif ou le but de cette fonctionnalité. Un point relevé à plusieurs reprises chez sept participant·e·s est le sentiment de plaisir et de satisfaction que procure le système d'honneur. Le système d'honneur a notamment été comparé à un renforcement de dopamine (*dopamine boost*) pour mettre en évidence l'effet plaisant de recevoir un honneur : « *Dopamine. Oh 100% dopamine. It's a dopamine hit!* » (Participant Almond) et « *It gives more reason for the person to want to keep playing. It gives them positive associations to the game, little dopamine fires* » (Participant·e Ze Whisker). Selon deux participants, l'un des buts du système d'honneur serait de procurer un sentiment positif pour « illuminer la journée » (Participant 4, tb13) ou seulement de faire sourire les joueurs et joueuses : « Je pense que le but [...] c'est vraiment de valoriser quelqu'un pis cela peut lui donner un sourire [...], le rendre heureux » (Participant Elli).

Un autre objectif du système d'honneur est d'augmenter la confiance en soi des joueurs et joueuses. Cinq participant·e·s reconnaissent l'effet valorisant que procurent les honneurs. Le fait d'obtenir

plusieurs honneurs lors d'une mission est un signe de fierté et implique que l'individu a fait quelque chose de bien ou d'impressionnant : « *So if all seven of them decided you were good enough to commend, you did a good job. [...] It's still something to be proud of, at least* » (Participant Fel). Le système d'honneur est donc un moyen utilisé pour renforcer les joueurs et joueuses à reproduire leurs bons comportements en sollicitant des sentiments positifs, comme le plaisir, la joie, la fierté et la confiance.

Nous avons sondé les personnes participantes sur leur connaissance de la définition officielle du système d'honneur dans *Final Fantasy XIV*. La totalité des participant·e·s n'étaient pas au courant de cette définition, notamment parce qu'elle s'affiche seulement lors de la première mission réalisée en jeu. Considérant le fait que les personnes interrogées ont joué en moyenne 9 905 heures, la définition a depuis longtemps été oubliée et n'a jamais été revisitée.

4.2 L'utilisation du système d'honneur chez les joueurs et joueuses

La seconde partie de l'entretien vise à connaître la façon dont les participant·e·s utilisent le système d'honneur personnellement. L'objectif est d'identifier leurs comportements en lien avec la fonctionnalité afin de saisir leurs habitudes.

4.2.1 Donner un honneur

Sept participant·e·s donnent toujours un honneur à un autre joueur ou joueuse après chaque mission, dans la mesure du possible. Certaines situations hors de leur contrôle les empêchent parfois d'attribuer un honneur. Par exemple, si une personne quitte la mission trop rapidement, l'honneur ne peut pas être attribué. D'autres situations exceptionnelles sont mentionnées, comme le fait d'être avec un groupe de personnes qui rend l'expérience de jeu particulièrement désagréable : « *So if I'm with a particularly toxic group, I will not give commendations at all* » (Participant·e Minori). En revanche, ces situations sont très rares et les participant·e·s essaient toujours d'honorer si possible. Trois participant·e·s ont mentionné ne pas toujours donner un honneur à la fin de chaque mission. Dans le cas où personne ne s'est démarqué, ces participant·e·s préfèrent tout simplement ne pas honorer de joueur ou joueuse.

4.2.1.1 Performance

Afin de mieux comprendre l'utilisation du système d'honneur, nous avons questionné les participant·e·s sur leurs critères de sélection pour honorer une personne. Deux critères se démarquent significativement chez les personnes participantes : la performance et les partenaires d'équipe. Cinq participant·e·s ont soulevé une tendance à honorer les personnes qui réalisent une performance exceptionnelle lors d'une mission : « *If they do something extraordinary, I will commend someone, they earned it* » (Participante MewMew) et « *A lot of the times when I do commend it's for that, the performance of the player* » (Participant Almond). Un exemple de performance exceptionnelle fréquemment mentionné est un scénario où tous les membres de l'équipe sont vaincus, sauf une personne, et que celle-ci réussit à sauver le groupe d'une situation désespérée : « *Everyone's dead except the Healer and the boss had 1% left. That Healer start picking people up one by one and tank the boss by themselves while raising four other players* » (Participante Yin).

4.2.1.2 Partenaire d'équipe

Bien que la performance des joueurs et joueuses soit un critère dominant pour honorer, le fait d'être un bon ou une bonne partenaire d'équipe est un facteur tout aussi décisif. En effet, cinq participant·e·s mentionnent que les personnes qui se démarquent le plus en étant amicales (*friendly*) ou serviables (*helpful*) sont généralement honorées : « *I think performance plays a big role in deciding who gets that, as well as people that I think are friendly and non-toxic* » (Participant Davy).

Plusieurs comportements font en sorte qu'une personne est considérée comme une bonne partenaire d'équipe : donner des conseils constructifs, demander des conseils, faire la conversation (*talkative*), aider les autres joueurs et joueuses, bien prendre la critique, etc. De manière générale, il s'agit de comportements gentils et amicaux qui rendent l'expérience de jeu plus agréable : « *I'm giving my commendation to you because you're an awesome person or because you were a great party member [...]. You made my experience great and I think you deserve my commendation* » (Participant tb13).

L'humour est aussi un critère qui participe à honorer les bons et bonnes partenaires d'équipe selon trois participant·e·s : « *If they're funny, I will do that. I don't care what you've done, if you're funny you win* » (Participant·e Ze Whisker). Le fait d'écrire quelque chose de drôle dans le système de clavardage ou d'avoir un comportement amusant peut influencer le vote des personnes qui jouent : dire des blagues, rire de sa mauvaise performance, etc.

4.2.1.3 Rôle

Quatre participant·e·s suivent parfois un modèle hiérarchique en fonction du rôle joué pour donner leur honneur selon cet ordre précisément : Soigneur, Tank et DPS. Les rôles de Soigneur et de Tank sont priorisés avec une préférence pour les Soigneurs : « *I give my commendation to Healers because they have a hard time* » (Participant 4, tb13) et « *I would mostly give to the Healer because they're the person who keeps everyone alive* » (Participant·e Yin). Participant Davy indique honorer moins souvent le rôle de DPS : « *Most times, it's probably the Healer or the Tank. I don't really give it to DPS that much unless they're really talkative or give good tips* ». Le rôle de Soigneur est souvent honoré même s'il ne s'est pas nécessairement démarqué en comparaison avec le rôle de DPS, qui doit habituellement faire quelque chose d'exceptionnel pour être honoré.

Le rôle joué par le participant ou la participante peut aussi influencer le vote pour honorer, notamment dû au couple Tank-Soigneur et DPS-DPS. Normalement, les missions se déroulent avec quatre joueurs et joueuses : Un Soigneur, un Tank et deux DPS. Trois participant·e·s soulèvent une tendance à donner leur honneur à la personne correspondant à leur rôle : « *Si je suis Tank, je le donne au Healer et si je suis DPS, je le donne à l'autre DPS* » (Participant Elli). En fait, le rôle de Soigneur et de Tank travaille ensemble constamment, car l'objectif du Soigneur est de garder le Tank en vie. De manière similaire, les participant·e·s qui jouent DPS ont tendance à honorer l'autre joueur·se DPS, car il s'agit de leur partenaire: « *I like to look at DPS [...] because I play Dancer⁷ and it's very reliant on the partner it has. When I get a good partner, I like to comm [commend] them* » (Participant·e Minori).

Par ailleurs, trois participant·e·s indiquent que le rôle n'est pas un critère aussi déterminant pour honorer que le fait d'avoir une attitude positive ou d'avoir une bonne performance : « *Présentement,*

⁷ « Dancer » est une classe appartenant au rôle DPS dans *FFXIV*.

je n'ai pas l'impression que c'est une histoire de rôle. Je ne pense pas que ce soit cela qui justifie nécessairement les choses [...], mais plus l'attitude en général » (Participante Viktoria). Les joueurs et joueuses sont sur le même pied d'égalité, peu importe le rôle joué, et les honneurs sont attribués en fonction de l'attitude ou des aptitudes.

4.2.1.4 Esthétique

Six participant·e·s ont également fait mention de situations où une personne a été honorée en fonction de la qualité de son portrait affiché à la fin de la mission. Puisque le portrait peut être personnalisé par les joueurs et joueuses, certaines personnes réalisent des créations originales qui influencent le vote des participant·e·s. L'esthétique de l'avatar et l'originalité de la présentation de celui-ci peuvent donc avoir un impact pour honorer, notamment si le portrait est amusant, créatif ou joli : « *Recently, I love looking at people's portraits, I love the effort people put in those portraits* » (Participant·e Minori) et « *I think the Glamor Plate was dumb [...] and I was like, that's really creative! So, you get my commendation because I think it's very funny* » (Participante Yin).

Par contre, l'esthétique du portrait n'est pas un critère déterminant; il s'agit plutôt d'un dernier recours lorsque les personnes participantes ne savent pas qui honorer : « *It's the last chance anybody's got to get something [...], if I feel generous and they have a beautiful, beautiful picture* » (Participante MewMew).

4.2.1.5 Quitter la mission en dernier

Finalement, quatre participant·e·s mentionnent que, dans certaines situations, la dernière personne sortie du donjon sera honorée. En effet, considérant le fait qu'il est impossible de donner un honneur à un joueur ou une joueuse qui a quitté la mission, seule la personne restante peut être honorée : « *Every now and then if there's an opportunity where if everybody else is left and there's only one player to comm [commend], I'll just throw that player my comm [commendation] normally!* » (Participant Davy).

Il y a donc plusieurs critères significatifs pour honorer les joueurs et joueuses chez les personnes participant à l'étude. La bonne performance et le fait d'être un ou une partenaire d'équipe amical·e, serviable et drôle sont les critères les plus déterminants. Les rôles joués par les participant·e·s et

par les autres personnes qui jouent peuvent aussi avoir une influence sur l'honneur donné, sans pour autant être significatif. Finalement, l'esthétique du portrait et le fait d'être la dernière personne en mission sont des critères moins fréquents, mais tout de même pris en compte en cas d'indécision.

4.2.2 Recevoir un honneur

4.2.2.1 Rôle

Après avoir examiné comment les participant·e·s donnent leurs honneurs, nous les avons questionnés sur leur expérience du côté de la réception de ceux-ci ainsi que leurs observations quant au nombre d'honneurs reçus en fonction du rôle joué.

Six participant·e·s remarquent recevoir plus d'honneurs lorsque le rôle de Soigneur est joué : « *I've just noticed overwhelmingly that my Healer seems to get comms [commendations] a lot more frequent. If I spend a day all Healer, I usually get most comms [commendations]* » (Participant·e Ze Whisker). Similairement, trois participant·e·s ont également noté recevoir plus d'honneurs lorsque le rôle de Tank est joué : « *I think most of them [en parlant des honneurs] were just because I play Tank* » (Participant Fel). Selon l'expérience des personnes participantes, il y a donc une tendance significative à recevoir plus d'honneurs lorsqu'une personne joue le rôle de Soigneur ou de Tank.

De plus, quatre participant·e·s qui jouent en tant que DPS affirment qu'il s'agit du rôle avec lequel ils et elles ont reçu le moins d'honneurs : « *I want to say majority of it come from being Tank. I did get some as a Healer, but my fewest definitely were coming in as I was a DPS* » (Participant Almond). Deux participant·e·s ont mentionné recevoir des honneurs en tant que DPS, notamment parce que leur performance avec la classe jouée est impressionnante et exceptionnelle. Cependant, ce rôle demeure tout de même celui qui a reçu le moins d'honneurs.

4.2.2.2 Augmenter la réception d'honneurs

Par la suite, nous avons demandé aux participant·e·s quels comportements ont été adoptés lorsqu'un grand nombre d'honneurs a été reçu. Le fait de « bien faire son travail » est un critère de base pour recevoir un honneur. En effet, sept participant·e·s insistent sur le fait qu'il faut être en mesure de jouer sa classe et son rôle correctement en premier lieu. La performance demeure donc

un point important dans la réception des honneurs et celle-ci devient encore plus significative lorsque la performance est exceptionnelle : « *Oftimes, because of how good I can play Sage, I notice that I get comms (commendations) the most on Sage* » (Participant·e Minori).

Ensuite, certains comportements positifs en lien avec l'idée du « bon » et de la « bonne » partenaire d'équipe » sont mis de l'avant par sept participant·e·s pour obtenir des honneurs. Être une personne sympathique et gentille avec le groupe est définitivement la méthode à suivre pour recevoir des honneurs. Le fait d'être serviable (*helpful*) et d'aider les autres joueurs et joueuses en donnant des conseils, par exemple, est une pratique qui permet d'obtenir des honneurs : « *I tend to help with call outs and to help with directions. I tend to get a lot of comms [commendations] from that as well* » (Participant Davy).

Cinq participant·e·s remarquent aussi une tendance à recevoir plus d'honneurs lorsqu'ils et elles communiquent beaucoup ou utilisent l'humour : « *We get a lot of comms [commendations] through humour* » (Participant·e Ze Whisker). Participant Fel explique que l'intégration de macros⁸ amusantes dans le système de clavardage fait rire les joueurs et joueuses, ce qui leur vaut plus d'honneurs : « *Making a joke like that will make people a little bit happier, or at the very least, make them notice you more which will make them commend you* ».

Deux participant·e·s ont mentionné que leurs avatars et leurs habits étaient jolis et que ce caractère esthétique pourrait peut-être avoir un impact sur leur réception d'honneurs dans certaines situations : « *I don't think it's my DPS [en parlant de recevoir des honneurs]. It could just be that my glam [glamour] is on point!* » (Participant·e Ze Whisker). Finalement, les critères pour recevoir des honneurs correspondent aux critères énumérés pour donner des honneurs et apparaissent similaires.

⁸ Les macros sont des commandes automatisées définies par l'utilisateur ou l'utilisatrice qui permettent d'enregistrer plusieurs actions et de les déclencher avec un seul bouton. Par exemple : un texte automatique (The Lodestone, S-D).

4.2.2.3 Diminuer la réception d'honneurs

La performance et les actions bienveillantes sont des comportements qui permettent aux joueurs et joueuses de recevoir des honneurs, mais nous avons aussi demandé aux participant·e·s quels critères font en sorte qu'une personne ne pourrait pas en recevoir. Six participant·e·s ont exprimé que le fait d'avoir un mauvais comportement ou d'être toxique est définitivement une raison pour ne pas honorer un joueur ou une joueuse « *A person being awful, just like verbally. Not their performance, but someone who just really complains or puts a run down* » (Participant·e Minori). Les participant·e·s ne veulent pas récompenser les individus aux comportements toxiques, même si leur performance a été exemplaire : « *There have been some occasions where the group of idiots... it's so bad! I don't want necessarily to put anybody down here, but I cannot pet any of you on the head. I'm just leaving [en parlant de la mission]* » (Participante MewMew) et « *If you're an ass in the chat, I don't care how good you are* » (Participant·e Ze Whisker). Les personnes participantes n'encourageront donc pas les comportements nocifs en s'assurant de ne pas distribuer leurs honneurs aux joueurs et joueuses qui nuisent à leur expérience de jeu, malgré leur bonne performance.

Quatre participant·e·s reviennent également sur le fait que jouer le rôle DPS est un facteur qui diminue la réception des honneurs : « *I go back to DPS, I've done eight or nine dungeons over the last week and I haven't got a single commendation* » (Participant tb13). En effet, plusieurs notent une différence significative lorsqu'une classe du rôle de DPS est jouée versus celle de Soigneur ou de Tank.

Deux participant·e·s mentionnent aussi qu'avoir un portrait provocant ou dérangeant peut diminuer la réception des honneurs : « *You want to chase me away from give a comm [commendation], show me a tortuous picture* » (Participant·e Ze Whisker). Enfin, des limites techniques peuvent diminuer la réception des honneurs, comme le départ trop hâtif du donjon ou la participation à un groupe prédéfini comme discuté précédemment.

4.2.3 Motivations et récompenses

4.2.3.1 Récompenses

Bien que le système d'honneur procure un sentiment de plaisir, de satisfaction et de valorisation chez les joueurs et joueuses, il s'agit aussi d'un système de récompenses avec des incitatifs en jeu. Nous avons demandé aux participant·e·s d'énoncer les récompenses pouvant être obtenues ainsi que leurs motivations à les obtenir.

D'abord, il est possible d'accéder à plusieurs récompenses : des accomplissements, un titre, un familier, un chapeau, une personnalisation de monture, un costume, un titre de mentor et la monture « Parade Chocobo » (communément appelée « *Fat Chocobo* »). Le fait de donner des honneurs est aussi un moyen de recevoir de l'expérience et des *gils* (monnaie du jeu) dans un contexte précis : « *There's a thing called Challenge Log in Final Fantasy XIV [...]. If you get three dungeons and you do it through the Roulette, you get 15% of your XP of the current level and a thousand gils. By exercising the right to vote five times in Player Commendation you'll get 10% of XP of your current level* » (Participant·e·s Yin). De plus, le fait d'obtenir les accomplissements donne aussi des *gils*. Les participant·e·s affirment que le plus grand incitatif de toutes les récompenses disponibles est la monture « Parade Chocobo » qui ressemble à un gros oiseau. Six participant·e·s expriment un fort désir d'obtenir cette monture pour leur avatar : « *At the time when I was earning them, very important [en parlant des honneurs]! I really wanted that Fat Chocobo mount* » (Participant Fel). Cependant, sept participant·e·s confirment un désintérêt quant aux autres récompenses liées au système d'honneur qui ne sont pas attrayantes : « *There is a Pope hat... Meh. The Chocobo hat, which I used for a while, but it got old. And then a robe... it's an ugly robe* » (Participant Fel).

4.2.3.2 Titre de mentor

À l'exception de la monture, les autres récompenses proposées n'attirent pas grand intérêt chez les personnes participantes, à l'exception du titre de mentor qui suscite des avis partagés. Le titre de mentor est d'abord une récompense qui change le statut du joueur ou de la joueuse. Effectivement, les joueurs et joueuses ayant obtenu 1 500 honneurs peuvent afficher un symbole de couronne au côté du pseudonyme de leur avatar. Cette couronne indique que cette personne se qualifie pour devenir mentor et peut désormais conseiller les nouveaux joueurs et nouvelles joueuses. Les mentors ont accès au « *Novice Network* », un système de clavardage pour communiquer avec les

nouveaux joueurs et nouvelles joueuses appelés « *sprouts*⁹ » dans l'objectif de faciliter leur expérience de jeu. Dans cette recherche, sept participant·e·s ont obtenu le titre de mentor et trois participant·e·s ne l'ont pas encore obtenu.

Quatre participant·e·s sont motivé·e·s par le titre de mentor et le désir d'aider les *sprouts* : « *I'm a teacher in real life so I really did want to help people. If i'm going to have the crown next to my name, I need to be ready to help people* » (Participant Fel). Le titre de mentor est aussi considéré comme un statut difficile à obtenir et demande beaucoup d'investissement dans le jeu : « *I like having the crown next to my name, I think it's pretty cool. I think that it's just a scenario where it shows the longevity towards the game too like the amount of hours that's you've played and the amount of commitment that you put into the game* » (Participant Davy). Un des trois participant·e·s qui n'ont pas obtenu le titre a démontré un intérêt à devenir mentor, principalement pour obtenir les récompenses liées à ce statut.

De plus, lorsqu'une personne atteint le statut de mentor, celle-ci a accès à d'autres types de récompenses qui demandent encore plus d'investissement, soit 2000 Roulettes de mentors. Cette récompense est une double monture, un incitatif important pour ceux et celles qui sont déjà mentors : « C'est ce que je veux avoir, c'est elle de mentor [en parlant de la monture]. C'est une selle double que tu peux avoir un joueur avec toi [...] et il est vraiment beau, mais c'est pas mal plus long à atteindre! » (Participante Viktoria). Aussi, il est possible d'obtenir d'autres types de mentors en lien avec différents rôles, comme le « *battle mentor* » ou le « *trade mentor* », par exemple : « *I used the title, but the crafting one [en parlant du trade mentor]. It shows the crown but it has a hammer on it. They can prove that they're good at crafting and gathering* » (Participant Almond).

D'un autre côté, le statut de mentor n'intéresse pas quatre participant·e·s, car il s'agit d'un titre qu'ils et elles n'utilisent pas ou n'envisagent pas utiliser : « *I could, in theory, go for mentor, but I am not interested in mentorship. [...] We don't want to be mentors and we're really decent people* » (Participant·e Ze Whisker). Trois participant·e·s expliquent être devenu·e·s mentors non

⁹ Les *sprouts* désignent les joueurs et joueuses qui sont à l'état de novice et sont identifiables par un symbole de pousse situé à côté du pseudonyme de l'avatar.

intentionnellement, à force de jouer, et ne ressentent pas l'intérêt d'utiliser les fonctionnalités liées à ce titre. Le titre de mentor n'est pas assez motivant et la plupart des joueurs et joueuses n'y démontrent aucun intérêt : « *Not enough awards. At the best, you become a mentor, you get a title... I don't know a lot of people who cares about this achievement* » (Participante Yin). De plus, le système d'honneur est encore moins motivant pour les personnes participantes qui ont déjà collecté toutes les récompenses offertes. Considérant le fait qu'il n'y a plus d'incitatifs disponibles, moins d'importance est accordée au système d'honneur et il y a un fort désintérêt pour la fonctionnalité : « *I stopped looking four years ago [...]. I care so little about the commendation system, it's not even a subject matter* » (Participant·e Ze Whisker).

Selon les participant·e·s, le système de récompense du système d'honneur n'est donc pas assez motivant, sauf pour la monture et le titre de mentor. En revanche, le titre de mentor est une récompense ambiguë qui ne convient pas à tous les joueurs et joueuses. Plusieurs participant·e·s montrent un désintérêt pour le système d'honneur, mais soulignent une préférence pour donner des honneurs plutôt que les recevoir : « *I like giving the comms [commendations] out. But myself, I've been playing for so long that I don't really care to receive them* » (Participant·e Minori).

4.3 Inégalités dans la distribution des honneurs

La troisième section de l'entretien questionne les participant·e·s sur les différentes normes sociales quant à la distribution des honneurs. L'objectif est de comprendre les habitudes de la communauté et les effets des honneurs sur les différents rôles du jeu.

4.3.1 Les normes sociales

4.3.1.1 Le rôle de Soigneur reçoit plus d'honneurs

Les participant·e·s affirment que le rôle de Soigneur reçoit plus d'honneurs pour plusieurs raisons. En effet, le rôle de Soigneur est perçu comme étant indispensable à la survie du groupe. Il s'agit d'un rôle essentiel, car il rétablit la barre de vie et ressuscite les joueurs et joueuses lors des missions. Ce rôle doit constamment guérir le Tank pour que celui-ci soit en mesure de garder l'agression des monstres sur lui et non sur les autres membres du groupe. De plus, une personne Soigneur doit s'assurer que les joueurs et joueuses DPS restent en vie afin d'assurer des dommages constants aux ennemis. Le rôle de Soigneur est donc important à la survie du groupe et au bon déroulement de la

mission, voire à la réussite de celle-ci : « *I think most people look at the hill and they're like "oh, that's the person who keeps everyone alive". But if a Healer isn't healing you, you're definitely dead. A good Healer make or break a run* » (Participant Yin).

L'impact du rôle de Soigneur est beaucoup plus visible que celui des autres rôles. Si le groupe survit à la mission, les joueurs et joueuses remarquent assurément que la personne Soigneur a bien fait son travail. Les personnes qui jouent n'ont pas besoin de connaître toutes les mécaniques des différentes classes du rôle de Soigneur pour reconnaître leur impact : « *Healers, on the other hand, you know when their impact is being felt* » (Participant tb13) et « *Tu vois l'impact d'un Healer qui remplit ta vie et qui te sauve la vie* » (Participant Elli).

De plus, beaucoup moins de joueurs et joueuses jouent le rôle de Soigneur dans *FFXIV*. Les participant·e·s remarquent que le temps d'attente pour lancer une mission est beaucoup moins long lorsque le rôle de Soigneur est sélectionné : « *Queue as a Tank or DPS could take upwards of 15 to 20 minutes because there are so few Healers out there* » (Participant·e Minori). Il y a une grande pression sur les personnes au rôle de Soigneur, car elles sont perçues comme étant centrales à la réussite de la mission. Les participant·e·s mentionnent l'anxiété et le stress qu'exerce ce rôle, l'une des raisons pour lesquelles moins de personnes le jouent : « *I've been a Healer before. I'm a level 50 Healer and decided that was as far as I was going to go. I just didn't want to be stressed!* » (Participant tb13). Ce rôle est effrayant pour plusieurs joueurs et joueuses, ce qui explique la tendance à donner plus d'honneurs aux Soigneurs qui acceptent de prendre cette responsabilité : « *Usually i'm a Healer just because everyone's too scared to heal* » (Participant·e Ze Whisker).

4.3.1.2 Le rôle de Tank reçoit plus d'honneurs

Bien que le rôle de Soigneur reçoive beaucoup d'honneurs, les participant·e·s affirment que le rôle de Tank en reçoit tout autant. Effectivement, le rôle de Tank est aussi perçu comme étant indispensable à la survie du groupe. Le Tank reçoit les attaques de tous les monstres et doit garder leur attention sur lui pour s'assurer qu'aucune attaque ne cible les membres de l'équipe. Les autres rôles n'ont pas assez de vie pour encaisser tous les dommages des ennemis et ne pourraient pas survivre sans le Tank. Le rôle du Tank est donc aussi fondamental que celui du Soigneur et les deux travaillent en synergie tout au long de la mission, l'une des raisons pour lesquelles ces deux

rôles reçoivent plus d'honneurs : « *I think they hold the party together. You can't do anything really without a Tank or Healer, so I feel like everybody just throws their commendations at the Tank* » (Participant tb13).

Le rôle de Tank est aussi perçu comme étant difficile à jouer et demande plus d'énergie que les autres rôles. Les participant·e·s emploient le terme « *tankxiety* » pour décrire l'anxiété vécue chez les personnes qui jouent Tank, car celles-ci sont considérées comme les leaders et leadeuses du groupe. Effectivement, les joueurs et joueuses se fient à l'initiative du Tank et suivent ses directions tout au long de la mission. Il y a donc une pression sur les Tanks à bien connaître les donjons et les monstres finaux (*boss*), ce qui cause du stress et de l'anxiété : « *I've heard the term tankxiety many times because people view Tanks as the leader of the group. If a Tank is very good, that means the dungeon is going to go by well, because they're leading the group* » (Participant·e Minori).

Comme pour les Soigneurs, beaucoup moins de joueurs et joueuses jouent le rôle de Tank. Le manque d'individus pour combler ces rôles explique pourquoi plus d'honneurs leur sont attribués : « *You can see sometimes dungeons where you have more XP if you queue as Tank or Healer. There's really a problematic with this, not enough Tanks, not enough Healers* » (Participant Fel). Les joueurs et joueuses ont tendance à donner leurs honneurs aux rôles qui exigent plus d'efforts : « *I think it's the cultural thought of you commend the person who puts the most work, and people assume Tanks put ion the most work usually* » (Participant Fel). Puisque le rôle Tank est perçu comme étant aussi important que le rôle Soigneur et qu'il génère beaucoup d'anxiété, les joueurs et joueuses ont tendance à les honorer davantage en guide de remerciement.

4.3.1.3 Le rôle de DPS reçoit moins d'honneurs

Selon les participant·e·s, le rôle de DPS reçoit significativement moins d'honneurs que le rôle de Soigneur ou de Tank. Puisque le DPS est un rôle qui fait des dommages, il permet de tuer les ennemis lors des missions. Cependant, il est très dépendant du Tank et du Soigneur pour survivre, car sa barre de vie est habituellement plus basse. De plus, les personnes DPS ne sont pas perçues comme étant aussi indispensables que le rôle de Soigneur ou de Tank. Il semble y avoir un accord commun selon lequel les DPS seraient facultatifs à la réussite de la mission, car il y en a au moins deux par mission : « *You can take out a DPS, it won't matter. You can do the run with a DPS, a*

Healer and a Tank. [...] I think everyone sees DPS like a disposable idiot » (Participante Yin). Les DPS pourraient donc facilement être disposés sans contraindre la réussite de la mission, ce qui donne l'impression que ce rôle est facultatif.

Un point important mentionné par trois participant·e·s est le fait qu'il est difficile pour une personne DPS de se démarquer lors des missions. En effet, il y a beaucoup plus de joueurs et joueuses DPS que de Tank ou de Soigneur et il est difficile de se différencier des autres : « *It's hard to differentiate yourself as a DPS, because in all those duties, you have at least one more DPS, if not up to six or seven. It's harder to differentiate yourself in those situations where it's harder to stand out because you're kind of just lumped into the DPS* » (Participant Davy). Le nombre élevé de joueurs et joueuses DPS se constate notamment dans le temps d'attente pour commencer une mission, beaucoup plus élevé que les autres rôles : « *There's a lot of jokes out there that the DPS are a dime a dozen and you kind of see that in the queues. There's 100 DPS queuing for things, but only 1 or 2 Tanks. So people commend the Tank or Healer usually* » (Participant Fel).

Les joueurs et joueuses ont donc tendance à donner leurs honneurs aux rôles qui sont moins joués et donc très en demande. De plus, il est difficile de se faire remarquer en tant que DPS, car la seule responsabilité de ce rôle est généralement de faire du dommage : « *To me, DPS is just a pretty standardized class. Even though there's different jobs and classes within DPS, it's really hard to stand out because your job is just to do damage* (Participant Davy). Le rôle semble donc faire moins d'efforts que les autres, ce qui diminue leur importance au sein du groupe. La remise en question de l'importance du rôle DPS et la difficulté pour ces joueurs et joueuses de se démarquer sont des facteurs qui diminuent la réception des honneurs.

4.3.2 La reconnaissance du rôle de DPS

Afin de pallier le manque d'honneurs des personnes qui jouent le rôle de DPS, les participant·e·s ont tendance, de manière paradoxale, à honorer ce rôle : « *I give my commendations to DPS because they never get commendations just in general* » (Participant tb13) et « *If I see a DPS who did great [...] I will automatically give it to them [en parlant de l'honneur] because I do not feel DPS get enough of the commendations* » (Participant·e Minori). Cinq participant·e·s insistent à

honorer le rôle de DPS pour rééquilibrer la distribution des honneurs. Quatre participant·e·s reconnaissent les efforts des personnes au rôle de DPS et croient qu'elles méritent d'être reconnues au même titre que le rôle de Tank ou de Soigneur : « *I think a good DPS makes the experience just as much as a good Tank does. [...] If both the DPS are bad, the trash [l'ennemi] isn't going to die fast enough. A good DPS deserve that recognition* » (Participant Fel). De plus, les classes DPS ne sont pas nécessairement faciles à jouer et peuvent même être très complexes selon deux participant·e·s : « Une fois que tu essaies, que tu comprends et que tu t'améliores en tant que DPS, tu te rends compte que c'est pas mal plus complexe que cela en a l'air » (Participant Viktoria).

Six participant·e·s mettent de l'avant le manque de justice dans la réception et la distribution des honneurs. Le terme « injustice » a été employé pour décrire le déséquilibre des honneurs, mais les personnes participantes trouvaient que ce terme était trop fort pour la situation et préféraient dire que ce n'est « pas juste » (*not fair*) : « *I don't know if I'd go so far as to call it an injustice, but it definitely isn't fair* » (Participant Fel). En effet, les participant·e·s expriment leur regret que les personnes qui jouent le rôle de DPS ne soient pas davantage reconnues. Considérant le fait que huit participant·e·s jouent activement ou aiment le rôle de DPS, cette situation peut déranger, voire frustrer, certaines personnes : « *I get frustrated just thinking about it. Why do I have to go Tank to get commendations?* » (Participant tb13) et « *A little bothered [...] only because the DPS get disproportionate* » (Participant MewMew). À noter que deux participant·e·s sont indifférent·e·s au fait que le rôle de DPS soit moins honoré.

4.3.3 La vision négative des mentors

4.3.3.1 Les mentors ne remplissent pas leur rôle

Comme mentionné précédemment, le titre de mentor est une récompense différente, puisqu'elle change le statut des joueurs et joueuses. Cependant, les participant·e·s affirment que la communauté a une vision négative des personnes possédant le titre de mentor pour plusieurs raisons.

De manière unanime, les participant·e·s sont d'accord sur le fait que le titre de mentor n'est pas respecté par la communauté de *FFXIV*. En effet, la plupart des mentors ne remplissent pas leur rôle, soit d'aider les personnes en difficulté. Plusieurs joueurs et joueuses deviennent mentors dans l'optique d'obtenir toutes les récompenses du jeu et non d'être une véritable ressource d'aide :

« *Getting mentor doesn't have anything that would signify that you are someone that I should come to be mentored. It's mostly a checklist, rather than show that I am ready to help a new player* » (Participant·e Minori). D'autres veulent simplement afficher le symbole de couronne au côté de leur pseudonyme : « *There are a lot of people who earn the mentor crown just so they can have a crown next to their head and they never help people* » (Participant Fel).

De plus, les mentors n'ont pas nécessairement les compétences suffisantes pour aider les autres joueurs et joueuses, car il est difficile de connaître le déroulement de toutes les missions et les mécaniques de monstres finaux : « *I did not learn every Extreme (type de mission) ever made. I do not know how to do the first six Extreme at level, so I'd be the biggest letdown mentor ever!* » (Participant·e Ze Whisker). Les mentors subissent une grande pression pour satisfaire les conditions de leur rôle, même si celui s'obtient parfois par des joueurs et joueuses qui ne détiennent pas les compétences appropriées ou ne présentent pas le désir de combler ce rôle.

Vikkoria donne comme exemple sa situation en tant que joueuse qui prend son rôle de mentor au sérieux et la surprise des membres de son équipe de voir un mentor qui remplit son rôle : « Cela m'est arrivé souvent dans des Roulettes de Mentor quand je donnais de l'aide, je me faisais répondre "Wow! Un mentor qui est réellement mentor!" ». Le titre de mentor n'est donc pas respecté, car l'objectif d'aider les autres joueurs et joueuses n'est pas toujours poursuivi.

4.3.3.2 Statut de supériorité

Le rôle de mentor est aussi mal perçu, car il instaure un statut de supériorité sur les autres joueurs et joueuses. Cette hiérarchisation peut créer des conflits du côté des nouveaux joueurs et nouvelles joueuses qui sont infériorisé·e·s par les mentors : « *I've seen mentor who are like "Wow you're a sprout, you don't know anything!"* » (Participante Yin). De plus, des conflits éclatent avec les joueurs et joueuses de contenu de haut niveau¹⁰ qui ne constatent pas un écart de compétence avec les mentors et qui dévalorisent ainsi leur statut : « *With higher level content, because it come from a normal player compared to a mentor, both of them have gotten to the point to do the higher level*

¹⁰ Le contenu de haut niveau dans *FFXIV* correspond à des versions plus difficiles de épreuves existantes qui récompensent les joueurs et joueuses avec des équipements de haut niveau. Ce type de contenu est habituellement joué par des personnes qui ont terminé les quêtes du scénario principal et qui désirent poursuivre leur expérience de jeu.

content. So, I don't think that there is that much of a gap between them per se. That's where there's a lot of that discrepancy come from because mentors come off as standoffish or very "know it all" » (Participant Davy). Ce statut de supériorité a pour effet de percevoir les mentors comme des personnes égocentriques qui vantent leur statut et qu'il ne faut pas contredire : « Sometimes mentors are seen as assholes. I'm going to be honest, they have this ego about themselves like "I'm in Novice Network, I answer all these questions". I've seen mentors who are like "You're a sprout, you don't know anything!" » (Participant Yin).

Selon tb13, l'affichage du statut d'une personne avec un symbole de couronne n'est pas un « bon design de jeu ». La couronne incite les joueurs et joueuses à se vanter en exposant leurs honneurs aux autres et engendre des relations conflictuelles. De plus, certaines personnes mentors utilisent leur statut pour être toxiques envers les joueurs et joueuses lorsqu'elles les aident, ce qui contribue à leur mauvaise réputation : « When they do "help people" [en parlant des mentors], they're a jerk about it. And well, if you get enough mentors that are jerks about it when they're helping people, of course people are going to start thinking all mentors are bad » (Participant Fel). Des comportements toxiques sont relevés dans le système de *Novice Network* où les mentors prodiguent des conseils aux *sprouts* de manière blessante : « The Novice Network where mentors and sprouts communicate... I would often see mentors give some pretty awful advice that would ultimately hurt a lot of sprouts » (Participant Minori).

4.3.3.3 « *Burger King Crown* »

Quatre participant·e·s utilisent l'expression « *Burger King Crown* » pour désigner les mentors et signifier le ridicule de ce titre. Cette représentation est reliée au symbole de couronne en faisant référence à la couronne en carton du restaurant rapide *Burger King*, habituellement donnée aux enfants : « There's a joke we call it the Burger King Crown. You know, it's just a paper crown, it means nothing. You've been playing longer than most people have, that's the general rule with them » (Participant Yin). Il s'agit d'une insulte communément utilisée pour rire des mentors, notamment parce que ce titre n'est pas une indication réelle des compétences d'un joueur ou d'une joueuse. En effet, une personne pourrait obtenir le titre de mentor simplement parce qu'elle a joué très longtemps au jeu et qu'un grand nombre d'honneurs a été récolté.

Quatre des participant.e.s refusent de prendre part au titre de mentor. La toxicité engendrée par les mentors pousse ZeWhisker à remplir son rôle sans toutefois utiliser le titre : « *It's the only place in the game that it actually feels toxic. [...] I don't even want to bother; I can be a mentor in the dungeon without having a crown on my title. [...] I'm like a mentor, but in disguise* » (Participant.e Ze Whisker). La réputation des mentors est tellement mauvaise que Fel considère même abandonner son titre : « *I consider giving up my mentor crown just because it's bad. No one respects mentors. But to be fair, a lot of mentors are not good people. I would say out of the toxic people in the game, 80% of them are mentor* ».

En conclusion, les mentors font mauvaise impression dans la communauté. Plusieurs ne remplissent pas leurs fonctions, adoptent un comportement toxique en raison du statut de supériorité qu'on leur a attribué et sont ridiculisé.e.s par l'expression « *Burger King Crown* ». En revanche, quatre participant.e.s disent utiliser le titre de mentor, mais à bon escient. Leur objectif est d'aider les autres joueurs et joueuses réellement : « *But on my end, I'm just trying to help people. I'm just trying to help others and have a good time* » (Participant Davy). En étant une bonne ressource d'aide pour les joueurs et joueuses, les participant.e.s comme Viktoria veulent contribuer à améliorer la réputation des mentors : « *À chaque fois que je fais des Mentor's Roulette, j'essaie de contribuer à ramener la bonne réputation* ».

4.4 Culture de la positivité

La quatrième partie de notre entretien aborde les comportements bienveillants des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* afin de mieux comprendre comment la communauté incarne une culture de la positivité.

4.4.1 Communauté bienveillante

La communauté de *FFXIV* est perçue comme bienveillante par les personnes participant à cette recherche. Plusieurs comportements positifs ont été mentionnés pour décrire la communauté et les termes qui sont revenus le plus souvent sont : serviable (*helpful*), amicale (*friendly*) et accueillante (*welcoming*).

D'abord, les participant·e·s affirment que, au-delà des mentors, la communauté est très serviable pour aider les joueurs et joueuses en difficulté. La communauté est très ouverte à répondre aux questions, donner des conseils ou aider les nouveaux joueurs et nouvelles joueuses : « *Ask them if you need help with something. A good majority of the community is very kind and willing to help and to assist in any way* » (Participant Davy). Six participant·e·s ont déjà reçu de l'aide de la communauté, notamment dans leurs débuts avec le jeu : « Au début, quand j'ai commencé il y a trois ans, j'ai remarqué que tout le monde était super *friendly*. Le monde m'expliquait quand je faisais de quoi de mal, ce que j'aurais pu faire de mieux [...], des *tips* pour être meilleur et m'aidait dans tout ce que je faisais » (Participant Elli).

Ensuite, la communauté est très amicale et sept participant·e·s affirment qu'il s'agit d'une communauté positive en comparaison avec d'autres jeux en ligne massivement multijoueur (*massively multiplayer online game* ou MMO) : « *I would say the community is overall caring, comforting and one of the nicest community I've been in a MMO* » (Participant·e Minori). Les personnes participantes remarquent que la communauté bienveillante a pour effet de générer très peu d'intimidation sur les joueurs et joueuses avec moins d'expérience : « *That's really good for new people, because there's no bullying happening for people that don't know what they're doing yet* » (Participant Fel). Les joueurs et joueuses valorisent l'entraide et les comportements amicaux, ce qui contribue à la réputation positive de la communauté.

Enfin, la communauté est considérée comme étant accueillante, particulièrement avec les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses. La communauté apprécie les *sprouts* et est très compréhensive de leur situation : « *They're very welcoming to new players who come in. We try to be understanding, we try to cater to them. [...] In Final Fantasy we want to hold your hand for a little bit until you lose that* » (Participant·e Yin). Cette communauté désire que les *sprouts* apprécient le jeu et est prête à les guider pour assurer que leur expérience de jeu soit positive en les accueillants à bras ouvert.

La communauté de *FFXIV* est donc perçue comme étant très bienveillante selon les participant·e·s et elle peut être décrite comme étant serviable, sympathique et accueillante. La bienveillance est au cœur de la communauté et ces comportements sont récompensés, notamment dans la distribution d'honneurs. Les participant·e·s aiment voir des comportements positifs et veulent les encourager,

ou les remercier, en honorant les personnes bienveillantes : « *If you're helping a new player and I see you helping a new player, you're going to get my comm [commendation]. Thanks for being a good person in the community!* » (Participante Yin).

4.4.2 Les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses (*sprouts*)

Après avoir discuté les caractéristiques bienveillantes de la communauté, nous soulignons un point qui a été répété très souvent par les personnes participantes : l'importance accordée aux nouveaux joueurs et nouvelles joueuses. Il est possible de savoir si une personne est nouvelle au jeu, car elle est identifiable par un signe de pousse de plante (*sprout*) à côté de son pseudonyme. En revanche, ce ne sont pas tous les joueurs et joueuses avec un signe de pousse qui sont réellement des personnes débutantes, car certaines peuvent être des personnes expérimentées ayant créé un nouveau personnage. Il est donc parfois difficile pour les participant·e·s de cerner s'il s'agit bel et bien d'un *sprout* : « *We don't know who's a sprout because they're actually new and who's a sprout because this is their seventh character* » (Participant Fel).

Un moyen utilisé pour savoir si une personne est réellement nouvelle est simplement de verbaliser le fait d'être nouveau. En effet, sept participant·e·s demandent directement aux personnes avec un signe de pousse s'il s'agit de joueurs et joueuses débutant·e·s avant de procurer leur aide : « *Sprouts can be alternate players [alt¹¹] [...], you really have to just discuss with some of the players. I reach out to sprouts all the time saying "Hey, are you new? Welcome to the game. [...] I can also help you if you want"* » (Participant tb13). D'ailleurs, à plusieurs instances du jeu, les *sprouts* annoncent à l'avance leur statut de personne débutante en disant « *first timer* » (« première fois », que ce soit pour une première fois dans la mission ou une nouvelle classe jouée. Les participant·e·s se fient donc aux paroles de ces joueurs et joueuses pour confirmer qu'il s'agit réellement de *sprouts*.

4.4.2.1 Aider les *sprouts*

L'expérience des *sprouts* est importante pour les joueurs et joueuses de *FFXIV* et nous l'observons par le traitement favorable que la communauté leur accorde. Toutes les personnes participantes sont très tolérantes envers les *sprouts* et veulent leur parvenir en aide dès qu'elles ont l'occasion :

¹¹ « *alt* » est une abréviation du mot « *alternative* » pour signifier un deuxième personnage joué. Autrement dit, les joueurs et joueuses peuvent créer plusieurs comptes pour jouer avec plusieurs personnages simultanément.

« *I like doing the Mentor's Roulette because I love helping sprouts* » (Participant-e Minori). Effectivement, les participant·e·s aident généralement les *sprouts* dans les missions en leur offrant des conseils et en leur expliquant les différentes mécaniques des monstres finaux : « *Say I do leveling and get queued up with some people who aren't as comfortable. I will do my best to help them. [...] I'm willing to give them pointers and advice* » (Participant-e Yin).

Trois participant·e·s aident aussi les *sprouts* en leur offrant divers objets du jeu, que ce soit des pièces d'armure, des montures, des cosmétiques, etc. : « *On so many times, we meet somebody new and that person starts hanging out, it's like " Do you need new armor? Here, let me rain it down upon you. Mounts? Here have that"* » (Participant-e Ze Whisker). Trois participant·e·s affirment donner un million de *gils* aux *sprouts* simplement pour faire une bonne action : « *I give people million, million gils all the time!* » (Participant tb13).

Quatre participant·e·s ressentent aussi un besoin de protéger les *sprouts*, notamment lors de situations toxiques. Plusieurs interviennent pour défendre les personnes nouvelles si jamais elles se font intimider : « *Zero tolerance. Don't be a dick to new player. [...] If they're struggling, help them, don't curse at them out* » (Participant-e Yin). Ce comportement est considéré comme inacceptable, encore plus particulièrement lorsqu'il vise une personne débutante. Quatre participant·e·s prennent soin d'adapter leur style de jeu dans les missions pour s'assurer que ce ne soit pas trop difficile pour les *sprouts* : « *Les Roulettes de Mentor, j'essaie de donner un peu plus de lousse au monde, de suivre leur vitesse à eux, de ne pas trop les pousser dans la derrière et d'y aller vraiment lentement* » (Participant-e Viktoria). Les joueurs et joueuses ont donc tendance à aider les *sprouts* en leur prodiguant des conseils et des objets en jeu, en les protégeant et en adaptant leur manière de jouer.

4.4.2.2 Perception des *sprouts*

Selon cinq participant·e·s, la perception des *sprouts* est différente de celle des autres joueurs et joueuses. Effectivement, les attentes de performance sont moins élevées lorsqu'un ou une *sprout* est dans une mission : « *I think, especially when it comes to sprouts it's their first time, the expectation on them is lower. [...] I think they're still learning, there's nothing to get to over about* » (Participant Davy). La perception des personnes participantes change lorsqu'elles réalisent

qu'un joueur ou une joueuse qui performe mal était en fait débutant·e : « *I noticed that when I see a village idiot, if I realize it's their first dungeon, immediately my opinions just disappeared* » (Participant·e Ze Whisker ». La mauvaise performance des *sprouts* est plutôt perçue comme amusante ou adorable, et non offensante.

De plus, selon cinq participant·e·s, les personnes *sprouts* sont souvent considérées comme des « bébés » et sont parfois infantilisées par les joueurs et joueuses. Minori considère justement que les *sprouts* sont adorables, notamment parce qu'ils et elles sont en apprentissage : « *I just find helping sprouts to be the most adorable thing when they're trying and no matter how bad they're playing, it's just you're trying. I adore it* ». La façon dont les participant·e·s traitent la mauvaise performance tend donc à varier en présence des *sprouts*, car leurs attentes sont moins élevées. Les joueurs et joueuses prennent en considération que les compétences d'une personne débutante risquent d'être moins performantes et tiennent à leur venir en aide plutôt qu'à les critiquer. Ainsi, les personnes débutantes sont perçues comme adorables, ce qui incite les participant·e·s à prendre soin d'elles : « *A lot of player if you tell them "I'm new", their behavior immediately changes. Suddenly they just see like a little baby and they're like "I'll help you"* » (Participant·e Yin).

4.4.2.3 Honorer les *sprouts*

Neuf participant·e·s, affirment avoir déjà honoré une personne *sprouts* dans le but de l'encourager. En effet, les personnes participantes apprécient particulièrement honorer les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses qui essaient durement de s'améliorer : « *I will give it if I see a sprout who just tried their heart out. I just want to pat them on the back and say "you take this comm [commendation]"* » (Participant·e Minori). Le fait d'honorer les *sprouts* est un moyen de procurer un sentiment de joie chez les personnes débutantes. Les participant·e·s veulent faire plaisir et motiver les joueurs et joueuses qui ont encore peu d'honneurs à continuer de jouer : « *J'y vais vraiment avec les petits nouveaux pour leur faire un petit velours et les motiver à continuer!* » (Participant·e Viktoria). Les participant·e·s tendent à honorer les *sprouts* qui apprennent rapidement les différentes mécaniques de monstres, car il s'agit d'une compétence impressionnante : « *There's been times I'll see a sprout and they got hit every first time the mechanic showed up, but the second time they went... suddenly it's like "you're a fast learner!"* » (Participant 7, MewMew). Il est stimulant de recevoir des honneurs, surtout pour une personne qui

débute, et les participant·e·s veulent partager cette expérience : « *When I was a sprout and I got my first commendation, it was like super exciting!* » (Participant tb13).

Quatre participant·e·s affirment que les honneurs ont plus d'effets sur les *sprouts* que les autres joueurs et joueuses. Effectivement, les honneurs semblent affecter davantage les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses qui ressentent de la fierté pour avoir impressionné des personnes plus expérimentées : « *I think as an early player you're like "Wow, people think I've been impressive". In fact, it gives them a boost of confidence and it makes them feel good about themselves* » (Participante Yin). Ainsi, les participant·e·s montrent l'importance accordée aux *sprouts* dans la distribution de leurs honneurs.

4.4.2.4 « *Pity Commendation* »

Neuf participant·e·s mentionnent que des honneurs sont parfois attribués à des joueurs et joueuses qui performant mal dans le but de les encourager. Ce type d'honneur, communément appelé « *Pity Commendation* », correspond à l'attribution d'un honneur par pitié dû à une performance lamentable. Ces honneurs ne sont pas distribués pour être malveillants, mais plutôt pour encourager ou remonter le moral d'une personne dans le besoin : « *I have given my commendations to someone who just needed a better day.* » *I've had some runs where people are doing terrible and they're just apologizing because they're not focusing. It's like "You know what? You still got through it, take the comm [commendation]"* » (Participant·e Minori). Les « *Pity Commendations* » sont fréquemment distribuées à des *sprouts* qui essaient fortement de réussir, mais sans succès : « *I think that kind of ties into the first time or doing a dungeon for the first time, dying to the same mechanic over and over. Sometimes, they feel bad for you and get a singular Pity Commendation* » (Participant Davy). Les joueurs et joueuses ressentent de la compassion et veulent faire plaisir à la personne qui a mal performé, puisqu'elle est probablement triste.

L'utilisation de l'humour dans des situations où la performance est basse est aussi un critère qui favorise les « *Pity Commendations* ». Deux participant·e·s sont enclin·e·s à honorer les personnes qui ridiculisent ou font des blagues sur leur propre performance pour signifier que leur comportement dérisoire était rigolo : « *I remember [...], this guy is just absolutely awful and I've raised (réanimer) him 30 times. We got to the final boss and when I raised him again the guy is*

like “No.. stop. Just let me go!” (rires). *I’m like comm [commendation]!* » (Participant MewMew). Malgré tous ces exemples, les situations de « *Pity Commendation* » sont rares, mais elles existent tout de même. Les participant·e·s utilisent donc les honneurs pour encourager ou valoriser des personnes débutantes ou qui vivent un moment plus difficile.

4.4.3 Positivité toxique

Cinq participant·e·s ont utilisé l’expression « *toxic positivity* » dans les entretiens pour décrire la communauté de joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV*. La positivité toxique fait référence au fait que les personnes qui jouent sont tellement attachées au jeu et à son univers que toute personne qui le critique subit de la toxicité : « *FFXIV has the wonderful thing where it’s endearing to the point it’s too endearing. Because of that, you aren’t allowed to say “Hey, this could be better” in a constructive way* » (Participant·e Minori). Par exemple, il est interdit de critiquer son appréciation pour l’histoire et même pour les personnages du jeu. L’attachement au jeu est si fort que les joueurs et joueuses ont tendance à être toxiques lorsqu’une personne contrevient aux normes de la communauté.

La toxicité se retrouve surtout hors des sphères du jeu selon trois participant·e·s; notamment des insultes sur les personnes qui critiquent le jeu sur les médias sociaux numériques : « *Everybody in the community is sometimes very lockstep in terms of things to praise or things to denounce. If you do step out of line for any reason against the majority, then you know the community can be very toxic* » (Participant Almond). Les participant·e·s considèrent cette approche comme étant problématique et aimeraient pouvoir dire leurs opinions sans se faire insulter : « *I want to be able to, at the same time, love Final Fantasy XIV and criticize it in the same breath. But people feel like we criticize the game, then don’t freaking play it* » (Participant Yin).

Trois participant·e·s ont aussi mentionné que la communauté est agressivement positive. Les joueurs et joueuses essaient trop fort d’être serviables et sympathiques, ce qui invalide toutes les pensées négatives et force les joueurs et joueuses à toujours avoir une pensée positive. La communauté est composée d’une façade qui est très accueillante pour les personnes débutantes, mais, dès que le statut de *sprout* disparaît, il est important de se conformer aux attentes de la communauté : « *I say we have like a mask we put on for new player. When you’re new, we’re like*

“*You’re welcome*” [...]. *But the second your sprout status is off, you’re thrown to the wolves immediately* » (Participant Yin).

Les joueurs et joueuses de *FFXIV* ont aussi eu une forte réaction à la vague de migration des joueurs et joueuses de *World of Warcraft*. En effet, la communauté de *WoW* est considérée comme étant très toxique et leur arrivée dans le jeu n’a pas été appréciée par la communauté. Ce jeu a souvent été nommé par les participant·e·s pour décrire des exemples de toxicité avec sa forte compétitivité, son faible taux de pillage (*looting*), le PvP et son côté « *hardcore* ». Par crainte que leur migration mène à la toxicité, la communauté de *FFXIV* avait tendance à insulter les joueurs et joueuses de *WoW*. En revanche, les comportements toxiques des joueurs et joueuses de *WoW* ont rapidement cessé face à la réponse de la communauté de *FFXIV* qui ne tolérait pas les comportements négatifs : « *This community support positivity and we shut them [en parlant des joueurs et joueuses de WoW] down so much that I just barely see these kind of people anymore* » (Participant·e Ze Whisker).

4.5 La toxicité

Cette section de l’entretien nous permet d’identifier les comportements considérés comme toxiques par les participant·e·s. Nous abordons aussi les comportements sournois utilisés pour recevoir des honneurs, même s’ils ne sont pas nécessairement considérés comme de la toxicité.

4.5.1 Les comportements toxiques

Toutes les personnes participantes s’entendent sur le fait que des comportements toxiques sont présents dans le jeu, mais qu’ils ne sont pas nécessairement fréquents. Il existe une minorité de personnes toxiques et la majorité des joueurs et joueuses sont généralement très sympathiques : « *Occasionally there are bad eggs. You will run into them, just not often. They’re very low frequency* » (Participant·e Ze Whisker).

En revanche, les participant·e·s sont tout de même en mesure d’identifier des comportements toxiques rencontrés lors de leur expérience de jeu. Les insultes ou le « *flaming* » est le type de comportement toxique le plus fréquemment mentionné par les participant·e·s. Les insultes sont souvent adressées à des joueurs et joueuses qui performant moins bien et qui nuisent à la performance globale du groupe : « *If someone’s not playing their class very well, or at least not*

optimally, you'll get people who will speak up and yell at them or call them bad » (Participant Fel). Tb13 donne l'exemple de personnes toxiques qui lui ont dit de « désinstaller le jeu » : « *There's been a few times where people have told me to uninstall the game or whatever. [...] There's a lot of trash talking that goes on* ». Les « provocations verbales » (*trash talking*) sont courantes et incitent certaines personnes à proférer des insultes, crier après les autres ou les traiter de mauvais joueurs ou mauvaises joueuses.

Le *griefing* est un autre comportement toxique relevé lors des entretiens. En effet, sept participant·e·s remarquent que certaines personnes nuisent à l'expérience de jeu des autres joueurs et joueuses en ne jouant pas le jeu comme il se doit. Par exemple, une personne Tank qui ne prend pas l'agression des ennemis dans l'objectif de tuer les membres de son équipe, une personne Soigneur qui ne guérit pas les membres de son équipe, des joueurs et joueuses qui meurent intentionnellement ou qui sont *AFK* (*Away from keyboard*¹²) et empêchent la progression de la mission en cessant de bouger leur avatar : « *This person didn't get the loot they wanted through the rolling system. They got so angry they decided to just AFK and grief the rest of the dungeon so we had to go on without that player* » (Participant Davy).

Cependant, ce type de comportement n'est pas toujours considéré comme de la toxicité. Almond explique que, dans les cas de *griefing*, il prend la situation en charge et ce n'est pas dérangent pour lui : « *Anytime somebody tries to do a hindrance to the party [...], I know how to mitigate an issue before it happens in terms of toxic people. [...] I wouldn't really consider that super toxic* ». De manière générale, les participant·e·s affirment que les comportements toxiques sont associés à une attitude négative qui provoque des élans de colère, de la frustration ou des insultes.

D'autres comportements toxiques ont été identifiés à quelques reprises par deux participant·e·s, comme le fait de quitter la mission avant qu'elle soit terminée. Effectivement, certaines personnes n'apprécient pas la performance ou la vitesse des membres de leur équipe et préfèrent quitter le donjon plutôt que perdre du temps : « *I can think of a few times I was pretty toxic but it was mostly*

¹² L'expression *Away from keyboard* (AFK) signifie une personne qui n'est plus devant son clavier, donc qui ne fait aucun mouvement en jeu. Dans certaines situations, les joueurs et joueuses se mettent AFK intentionnellement dans l'objectif de faire perdre l'équipe en ne participant pas au jeu.

me leaving the dungeon. [...] I'm going to leave that raid because that 30 minutes is worth » (Participant Almond).

Les joueurs et joueuses qui refusent l'aide des autres personnes est un autre comportement considéré comme de la toxicité selon quatre participant·e·s. Certaines personnes reçoivent négativement les conseils et refusent de se faire guider. Elles sont donc incitées à insulter ceux et celles qui offrent leur aide : « *There's been a lot of times I'll give advice and I'll get a slap back for doing that. I don't know if it's pride, I don't know if it's misinformation like they really think that they know, but they don't. It's uncalled though* » (Participant·e Ze Whisker). Les participant·e·s sont alors très prudents dans leur manière de donner des conseils pour éviter de froisser les autres joueurs et joueuses.

Dans certaines situations, des joueurs et joueuses se font expulser de la mission par les autres membres de l'équipe pour des raisons invalides. Par exemple, trois participant·e·s se sont déjà fait expulser pour avoir dénoncé une personne toxique ou donné des conseils à une autre personne : « *I saw this poor Healer struggling their heart out and when I offered to tell them which buttons to use, I was reported and kicked from the dungeon* » (Participant·e Minori). Les discours haineux sont aussi des comportements toxiques graves que les joueurs et joueuses ne tolèrent aucunement. Même si ceux-ci sont peu fréquents, deux participant·e·s ont tout de même été témoins de cas de harcèlement, de capacitisme et de racisme.

4.5.2 Contenu de haut niveau

Malgré le fait que la toxicité ne soit pas fréquente dans les donjons, les participant·e·s affirment que les comportements toxiques se retrouvent particulièrement dans le contenu de haut niveau (*high end content*) comme les *Extreme trial*¹³, *Unreal trial*¹⁴, *Savage raid*¹⁵ et *Ultimate raid*¹⁶. Ce

¹³ Les *Extreme trial* sont des missions à 4 ou 8 joueurs et joueuses qui consistent à battre un monstre final à une difficulté très élevée

¹⁴ Les *Unreal trial* sont des missions à 4 ou 8 joueurs et joueuses qui consistent à battre un monstre final à une difficulté plus élevée que les *Extreme trial*

¹⁵ Les *Savage raid* sont des missions à huit ou 24 joueurs et joueuses avec une difficulté très élevée

¹⁶ Les *Ultimate raid* sont des missions à huit ou 24 joueurs et joueuses avec une difficulté plus élevée que les *Savage raids*

type de mission est réalisable dans le contenu de fin de jeu (*End game content*) et n'est pas requis pour compléter le jeu. Ces missions difficiles demandent de la préparation, de la coordination et une bonne connaissance de sa classe pour être réussies. Les joueurs et joueuses de haut niveau ont de plus grandes attentes et moins de tolérance dans ce type de mission, ce qui cause de la toxicité : « Dans le contenu plus *High End*, le monde est moins tolérant parce que c'est un contenu plus sérieux et que les gens ont des attentes. C'est un investissement de temps, tu dois être huit joueurs et être un peu sur la même longueur d'onde pour réussir à progresser » (Participante Vikkoria).

En fait, les joueurs et joueuses de haut niveau s'attendent à ce que les membres de l'équipe performant bien et fassent un grand nombre de dommages. Il existe une application tierce appelée *Advanced Combat Tracker (ACT)* qui est un *DPS Meter* (compteur de dommages par seconde) utilisé par les joueurs et joueuses de contenu élevé pour mesurer le nombre de dégâts infligés par les membres de l'équipe. Malgré l'interdiction d'utiliser cette application par Square Enix, la plupart des joueurs et joueuses de haut niveau l'utilisent pour identifier les personnes qui entravent les performances du groupe. Si la mauvaise performance d'une personne empêche l'équipe de progresser et de terminer la mission rapidement ou efficacement, les joueurs et joueuses de haut niveau n'hésitent pas à l'expulser.

For Savage and Ultimate, you are expected to perform your best, and if you don't, people will kick you out, no mercy because people have DPS meter. Let's say the boss kills all of you, and we see this one player who is not doing much at all. They're like the worst performing player, we're just going to kick them out. Nothing personal against them, we're just going to take them out because it's causing us not to clear. (Participante Yin)

Les joueurs et joueuses de haut niveau s'attendent aussi à ce que les autres personnes connaissent parfaitement leur classe et leur rotation de combat¹⁷. En effet, il y a une intolérance envers les personnes qui ne connaissent pas bien leur classe. Les personnes qui participent à des missions de haut niveau devraient savoir comment leur personnage fonctionne, surtout après avoir dépassé le niveau 70 : « *This really happened around the 70 [en parlant du niveau]. How are you this level and you still have an inability of your job knowledge? You don't know how to play your character and you are actively hindering by not doing what's required of you* » (Participant Almond). Les

¹⁷ La rotation de combat est la séquence de sorts que l'utilisateur ou l'utilisatrice performe en combattant les ennemis. Il existe une rotation optimale pour infliger le maximum de dommages possible.

personnes qui ne connaissent pas bien leur classe risquent fortement de se faire insulter ou pointer du doigt par les autres joueurs et joueuses dans les missions de contenu élevé : « *If you don't know your rotation, someone's gonna be like "What the hell are you doing? Learn to play your class!". Because at that point, you are level 90, know your stuff* » (Participante Yin). La toxicité est donc plus fréquente chez les joueurs et joueuses de haut niveau, car la réussite de la mission dépend d'une performance optimale.

4.5.3 Stratégies utilisées pour obtenir des honneurs

4.5.3.1 Supplier pour des honneurs

L'obtention du titre de mentor ou de la monture est un processus qui demande beaucoup de temps et d'investissement chez les joueurs et joueuses. Certains individus vont alors mettre en place diverses stratégies pour obtenir des honneurs et ainsi atteindre les récompenses plus rapidement. Les participant·e·s ont donné plusieurs exemples de stratégies utilisées par les joueurs et joueuses. Ces techniques ne sont pas nécessairement considérées comme des comportements toxiques par les participant·e·s, mais pourraient éventuellement mener à de la toxicité dans certains cas.

La stratégie la plus utilisée est le fait de supplier dans le système de clavardage pour avoir des honneurs selon six participant·e·s. En effet, des joueurs et joueuses demandent directement aux membres de l'équipe de leur donner les honneurs dans le système de clavardage : « *A lot of people or some people, at the end of dungeons, like to say "Please give me a commendation!". [...] I'm sure it's worked enough to a point that it's gotten them some commendations for them to continue doing it* » (Participant Davy). Des personnes utilisent aussi des macros prédéfinies avec un texte qui supplie les autres joueurs et joueuses de leur donner des honneurs : « *I would see people they had a macro set that second they hit a dungeon, it would say this long speech about them trying to reach mentor like "don't forget to comm [commend] me!"* » (Participant·e Minori). Les participant·e·s perçoivent ce genre de comportement comme de la supplication (*begging*) et préfèrent ne pas donner leurs honneurs aux personnes qui le demandent : « *There are definitely instances where people do try to post "I'm trying to get my mentor, please comm [commend] me". It makes me not want to comm [commend] you. Begging for commendation does not help* » (Participante Yin). Supplier pour des honneurs ne semble pas être une stratégie efficace pour

recevoir des honneurs, mais il s'agit néanmoins de la technique la plus fréquemment observée dans les missions du jeu.

4.5.3.2 Jouer un rôle ou une classe en particulier

Le fait de jouer le rôle de Tank ou de Soigneur est aussi un moyen utilisé par les joueurs et joueuses pour obtenir des honneurs. Comme nous l'avons déjà abordé, les rôles de Tank et de Soigneur reçoivent considérablement plus d'honneurs et certaines personnes en tirent avantage pour les « *farmer*¹⁸ » : « *They call it farming commendations. » Tanks will often go on for the purposes of getting commendations so that they can get their mount* » (Participant tb13). Six participant·e·s indiquent utiliser cette stratégie pour « chasser » les honneurs, soit pour en obtenir de manière significative : « *If i'm commendations hunting, I have a tendency to just.... Yeah Healer's going to get me to this grind!* » (Participant·e Ze Whisker).

Cette tendance a aussi été observée dans les discours retrouvés sur les médias sociaux numériques, notamment sur Reddit. Les joueurs et joueuses conseillent de jouer le rôle de Tank ou de Soigneur pour recevoir plus d'honneurs : « Il y a un an, le monde disait : “Si tu veux des *commendations*, va jouer *Healer*”. Des fois, je regardais sur Reddit pis cela disait “*I always give my commendations to Healer*” donc je pense que les autres joueurs sont quand même d'accord avec cela » (Participant Elli).

Le fait de jouer la classe Red Mage appartenant au rôle de DPS est aussi une stratégie utilisée pour recevoir des honneurs. Effectivement, bien que la classe Red Mage soit conçue pour faire du dommage, il est possible de réanimer les autres joueurs et joueuses, ce qui lui donne aussi un rôle de Soigneur. Cette capacité à réanimer les autres permet à la classe de se démarquer et parfois même de sauver le groupe dans des situations critiques : « Red Mage [...] je suis là pour aider le party [le groupe] et *rezz* [réanimer] le monde. J'en ai sauvé un couple de *run* que les deux Tanks étaient morts, les deux *Healers* étaient morts, pis j'ai *rez* [réanimé] tout le monde pendant que je

¹⁸ Le « *farming* » dans les jeux vidéo est une pratique qui consiste à consacrer une partie de son temps à répéter les mêmes actions dans l'objectif de progresser rapidement. Dans ce cas-ci, il s'agit de faire plusieurs missions avec le rôle de Tank ou de Soigneur pour obtenir un grand nombre d'honneurs et progresser vers les récompenses plus rapidement.

Tank le boss! [...] Tu peux vraiment ramener une situation qui a l'air complètement désespérée » (Participante Vikkoria).

D'ailleurs, certaines personnes dans le jeu abusent de cette capacité à réanimer les autres joueurs et joueuses en prenant le rôle du Soigneur dans l'objectif de recevoir plus d'honneurs : « *The only other technique I recall seeing was Red Mage rezing [réanimant] every single person that remotely looked towards the floor because they knew that could get them commendations* » (Participant-e Ze Whisker). Les joueurs et joueuses profitent donc de cette classe particulière en utilisant les mécaniques du Soigneur, même si ce n'est pas nécessaire, dans le but de recevoir plus d'honneurs.

4.5.3.3 Autres stratégies

D'autres stratégies moins populaires utilisées pour recevoir des honneurs ont été moins mentionnées par les participant-e-s, mais elles méritent tout de même d'être énumérées. Par exemple, l'utilisation de macros humoristiques pour faire rire les membres de l'équipe : « *There was one guy, every time he died he had the most hilarious macro. And every time he died, he would hit that macro and it was just hilarious. I was like "Sir you're the reason I'm playing tonight, I love you!"* » (Participante MewMew).

Fel explique avoir déjà créé une macro pour indiquer aux autres joueurs et joueuses de ne pas l'honorer, puisque cette personne avait déjà atteint toutes les récompenses du système d'honneur. En revanche, cette macro a eu l'effet inverse et a plutôt convaincu les joueurs et joueuses de donner leurs honneurs tout de même à cette personne due à sa gentillesse : « *What ended up happening was I would get more commendations for it because people thought "Oh, you're being nice!"* ».

Une autre stratégie remarquée par Fel est le fait de quitter le donjon en dernier. Effectivement, les joueurs et joueuses qui quittent trop rapidement le donjon ne peuvent pas recevoir d'honneurs et les personnes qui ne donnent pas leur honneur assez vite ont tendance à honorer la dernière personne qui reste dans la mission.

Certaines personnes prennent aussi le temps de faire un portrait original qui attire l'attention des autres joueurs et joueuses pour recevoir des honneurs : « Quand quelqu'un sortait un portrait super

cool ou qui attirait pas mal l'attention, je dirais que cela suscitait pas mal à recevoir des *Player Commendations* » (Participante Viktoria).

Enfin, le fait de verbaliser le fait d'être un nouveau joueur ou une nouvelle joueuse peut être une stratégie efficace pour obtenir des honneurs, puisqu'il existe une tendance à honorer les *sprouts* : « Je dis que je suis nouveau, donc nécessairement, je vais performer moins bien. Par contre, l'effet c'est que, vu que je suis nouveau, le monde a tendance à plus me donner des *commendations* » (Participant Elli).

Les joueurs et joueuses utilisent donc plusieurs stratégies pour obtenir des honneurs. Le fait de supplier, de jouer le rôle de Tank ou de Soigneur et de jouer la classe Red Mage sont des stratégies plus fréquemment utilisées. En revanche, nous observons que d'autres moyens peuvent être entrepris, comme le fait d'utiliser des macros humoristiques, de quitter le donjon en dernier, d'avoir des portraits originaux ou de verbaliser le fait d'être nouveau ou nouvelle.

4.6 Les effets du système d'honneur sur les comportements

La dernière section de l'entretien permet de mettre en évidence les effets du système d'honneur sur les comportements des joueurs et joueuses. Nous avons aussi demandé aux participant·e·s de critiquer le système d'honneur dans *FFXIV* en énumérant ses faiblesses et en le comparant avec d'autres jeux.

4.6.1 Les effets sur les comportements toxiques

Toutes les personnes participant à l'étude sont d'accord sur le fait que le système d'honneur dans *FFXIV* n'a pas d'effet sur les comportements des joueurs et joueuses toxiques. En effet, les participant·e·s croient qu'une personne toxique demeurera toxique même si des mesures de prévention sont employées : « *If people are going to be toxic, they're going to be toxic anyways. This doesn't really prevent a person from not being toxic to begin with* » (Participant Davy). Les personnes toxiques sont indifférentes aux incitatifs du système d'honneur, car le fait de ne pas être honorée n'est pas une conséquence assez significative pour empêcher une personne d'agir négativement : « Le monde qui sont [sic] toxiques en général dans *Final*, ils s'en foutent. Ils veulent

être toxiques, puis au pire, ils n'auront pas de *commendations*. Leur but c'est de se défouler pour sortir leurs émotions sur quelqu'un d'autre de manière négative » (Participante Viktoria).

Les participant·e·s ne semblent pas voir de potentiel pour le système d'honneur de prévenir la toxicité, car celle-ci arrivera malgré tout. En revanche, le strict système de suspension du jeu peut avoir un impact sur la toxicité selon cinq participant·e·s. Les joueurs et joueuses ont le droit à trois chances d'enfreindre les conditions d'utilisations du jeu avant de voir leur compte être banni permanent : « *Terms and Service in Final Fantasy is pretty strict. You are not allowed to harass or bully other players. You can't talk about third party systems [...]. First strike is, I believe, a warning. Second is a suspension. Third is a permanent ban* » (Participante Yin). Les joueurs et joueuses ont donc tendance à éviter les comportements toxiques pour ne pas être bannis de manière permanente.

Le système d'honneur peut même être perçu comme une source de toxicité étant donné son mode de fonctionnement. En effet, l'idée de créer un système de couronnement pour les joueurs et joueuses dignes d'être mentors n'est pas une stratégie appropriée selon tb13 : « *The Commendation system, for instance, why the developers thought it would be a good idea to award someone with a crown as a mentor is beyond me! [...] It gives those people with the crown power to go "I got a crown, so therefore I know what I'm doing in this game, nobody can argue with me, you're all dumb!"* ». En désignant des personnes comme mentor, le jeu crée une structure de pouvoir et divise les joueurs et joueuses. Le titre de mentor est un prétexte pour avoir des comportements toxiques et exercer une forme de pouvoir sur les autres joueurs et joueuses : « *There have been stories of mentors using their position in a negative way for personal gain or not so legal means if you know what I mean* » (Participant Almond). En fin de compte, le fait de couronner les joueurs et joueuses avec le titre de mentor a pour effet d'engendrer de la toxicité et de créer une forme de pouvoir entre les joueurs et joueuses, ce qui ne valorise pas l'entraide : « *To me, it doesn't really support mentorship* » (Participant·e Ze Whisker) et « *Yeah it's very much hostile towards the mentors more than anything else* » (Participante MewMew).

4.6.2 Les effets sur les comportements bienveillants

Bien que les personnes participantes ne croient pas que le système d'honneur puisse prévenir la toxicité, elles pensent tout de même qu'il peut avoir un effet sur les comportements bienveillants : « *If you came there just looking to have a good time with the game, it's going to encourage a positive attitude. So, I don't think it'll stop the negative, just encourages the positive* » (Participant·e Ze Whisker). Le système d'honneur permet de favoriser un environnement positif, notamment par la rétroaction positive que les honneurs offrent aux autres joueurs et joueuses : « *I think that does something for the communication and that it's trying to foster that positive environment by giving that positive feedback to somebody else [...]. It's positive impact and positive feedback only and I think that is strengthened by the community as well* » (Participant Davy).

Selon cinq participant·e·s, le système d'honneur agit comme un renforcement positif qui influence les *sprouts* à continuer de jouer : « *For new people, I think the Commendation system is pretty cool. It gives them that opportunity to go "Hey, someone values my play, I'm going to stick around. Maybe I'll play this game a little more"* » (Participant tb13). Le système d'honneur favorise aussi la création de bonnes habitudes en encourageant les joueurs et joueuses à avoir ou à reproduire des comportements bienveillants. Il est efficace, notamment pour les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses en apprentissage : « *I think it creates habits when you're first starting the game and once those habits are built, they stick with you forever. It creates good habits, and new players act better because they think it's important and they keep acting better as they play* » (Participant Fel). Le système d'honneur serait un des éléments du jeu qui contribue à préserver une bonne communauté de joueurs et joueuses par l'apprentissage d'un code de conduite positif : « *It really teaches a new gamer a code of conduct that going forward, will give them a bigger win in the game than they really understand. [...] The vast majority are learning to be more humble and more giving and just overall better people* » (Participant·e Ze Whisker).

Cela dit, les effets du système d'honneur sur les comportements bienveillants ne sont pas très percutants. Quatre participant·e·s croient que celui-ci affecte légèrement les comportements, mais que son effet n'est pas à grande échelle : « *It does have an impact, but the impact is not as big as what you would perceive it to be. It wouldn't affect people's behavior 100% of the time, but there*

is a 1% where it will » (Participant Almond). En revanche, bien que son effet ne soit pas très significatif, le système d'honneur demeure tout de même une fonctionnalité qui apporte du positif sans nuire à l'expérience de jeu : « Je ne suis pas sûre que ça aide à un point extrême, mais je me dis que cela ne peut quand même pas nuire d'avoir cette chose-là d'instaurée pour guider les joueurs vers une meilleure attitude » (Participant Viktoria). Elli mentionne que le système d'honneur affecte une minorité de joueurs et joueuses, soit les personnes qui cherchent activement à recevoir des honneurs pour atteindre les récompenses, par exemple. Ces personnes ont tendance à adopter une attitude positive superficielle afin d'être honorées : « Je pense qu'il y a une petite minorité de joueurs que leur but c'est d'avoir des *commendations* et, à cause de cela, leur attitude va être un peu *fake* pis ils vont vraiment essayer de pousser pour aller en chercher » (Participant Elli). Cependant, son effet n'est encore une fois pas applicable à la majorité des joueurs et joueuses.

De plus, les participant·e·s ont l'impression que le système d'honneur n'influence pas nécessairement l'attitude positive de la communauté et que, si le système advenait à disparaître, les joueurs et joueuses préserveraient cette bonne habitude : « Je pense que, même s'il n'y avait plus de système de *commendation*, j'essaierais quand même de donner mon max et encourager les autres. [...] Qu'il y ait des *commendations* ou pas, moi, je m'en fous. J'essaie juste d'avoir une attitude positive » (Participant Elli). Le système d'honneur est donc une fonctionnalité agréable, mais il n'est pas la source de la positivité de la communauté : « *I just want to add my biggest opinion on the commendation system is that while it's fun and provides good short term boost, which is why it's good to keep in game, it's definitely one of the least important pieces of the XIV's community* » (Participant Fel).

D'un côté, les participant·e·s sont donc d'accord pour dire que le système d'honneur n'aide pas à prévenir les comportements toxiques. Un participant affirme même qu'il s'agit d'une source de toxicité, notamment avec le statut du mentor. D'un autre côté, le système d'honneur est aussi une fonctionnalité qui participe à favoriser un environnement et une communauté positive dans le jeu en créant de bonnes habitudes. Pour finir, il est important de mentionner que plusieurs huit croient que l'effet du système d'honneur est faible, voire inexistant. Celui-ci pourrait même être complètement retiré du jeu et ce changement n'aurait aucune conséquence notable : « *I would still do everything I do even if the Commendation's take out. [...] The Commendation system doesn't*

really encourage me to do anything other than the fact that you know... it's there. [...] I think it's nice it's there, but if it disappeared so be it » (Participante Yin).

4.6.3 Les limites du système d'honneur

Le système d'honneur dans *FFXIV* présente plusieurs failles selon les personnes participant à notre recherche. La plus grande limite est le fait que les joueurs et joueuses ne sont pas en mesure d'identifier pourquoi un honneur a été reçu. Effectivement, les honneurs sont généraux et le jeu n'offre pas la possibilité d'exprimer en quoi le joueur ou la joueuse a été honorable, ce qui rend le système plutôt vide de sens : « *When people give me a commendation, it makes me feel good but I don't know which direction it's coming from. I know why I give out commendations, but there was a match I got four commendations and I have no idea why. [...] I feel it's kind of exciting, but they feel empty. If there's no feedback system behind the commendations then there's nothing there* » (Participant tb13). Quatre des participant·e·s souhaitent connaître la raison pour laquelle on leur accorde un honneur, afin de le rendre plus important à leurs yeux. Minori propose justement que l'ajout d'une raison pour accompagner les honneurs soit bénéfique : « *You should be able to pick a reason why you want to give that commendation. Just like a quick blurb where it says "good performance", "friendly". Just something so people know why they got the call* ».

Ensuite, quatre participant·e·s trouvent décevant qu'il soit impossible de donner un honneur à plusieurs joueurs et joueuses. Il est parfois difficile de décider à qui attribuer l'honneur, surtout lorsque le groupe compte plusieurs participant·e·s : « Des fois cela peut créer des problèmes parce tu es comme "Ah... c'est deux personnes-là étaient les deux très bonnes. J'aimerais ça le donner aux deux, mais je peux juste le donner à une personne » (Participant Elli). Ze Whisker propose que le jeu puisse offrir la possibilité de donner plusieurs honneurs en fonction du nombre de personnes dans le groupe. Par exemple, une séparation entre les groupes de support (Tank et Soigneur) et le groupe d'attaquants (DPS) permettrait de répartir les honneurs également. Cette idée est particulièrement intéressante pour les personnes qui jouent le rôle de DPS et sont moins reconnues. Elles pourraient bénéficier d'une répartition plus équitable des honneurs grâce à la division des rôles.

De plus, deux participant·e·s aimeraient être en mesure de donner leur honneur à une personne, même si celle-ci a quitté le donjon hâtivement, une contrainte qui n'est pas justifiée : « *I think you should be able to commend someone, even after they leave, because one of the major issues I have is when you leave a dungeon, you cannot comm [commend] that person. There are times I wanted to comm someone for being an absolute sweetheart, but they leave immediately and I gotta comm [commend] the second best person* » (Participante Yin).

Enfin, le système de récompense a été beaucoup critiqué, car celui-ci n'est pas assez motivant. Trois participant·e·s aimeraient avoir des récompenses plus régulièrement, soit à la sortie de chaque expansion ou avec des mises à jour pour motiver davantage les joueurs et joueuses (Participant·e Ze Whisker). Les participant·e·s ont aussi démontré un intérêt à recevoir des incitatifs pour donner des honneurs et non pas seulement en recevoir. Les personnes qui donnent leurs honneurs seraient elles aussi en mesure de recevoir des récompenses, comme un gain d'expérience, une priorité dans les donjons, etc. (Participante Yin). Le système d'honneur devient inutile une fois que toutes les récompenses ont été obtenues et les participant·e·s aimeraient pouvoir obtenir plus de récompenses. Fel propose de monétiser les honneurs afin de se procurer des objets en jeu, comme des cosmétiques, des items consommables (potions de vie, par exemple) ou des matériaux : « *After 3000 commendations, there's no point in getting commended. I think that they should add a thing where you can spend your commendations on something. Even if it's just materia or food or something that's not a big deal* ». Cet ajout permettrait d'utiliser les honneurs pour acheter des biens dans le jeu, ce qui motiverait les joueurs et joueuses qui ont déjà obtenu les récompenses à continuer d'utiliser le système ou, du moins, à garder leur intérêt pour celui-ci.

4.6.4 Le système d'honneur dans d'autres jeux

Pour terminer, les participant·e·s ont nommé quelques exemples de systèmes d'honneurs d'autres jeux. Le système d'honneur dans *Overwatch* propose un système d'approbation (*endorsement*). Les joueurs et joueuses ont la possibilité d'approuver jusqu'à deux personnes qui se sont démarquées après chaque partie. En revanche, il est impossible d'approuver la même personne deux fois en moins de 24h. Les joueurs et joueuses qui reçoivent des niveaux d'approbation gagnent des niveaux d'expériences en lien avec la passe de bataille (*Battle Pass*), une passe au cout de 10USD qui permet d'obtenir divers objets cosmétiques ou éléments du jeu (Participante Yin).

Le système d'honneur de *League of Legends* permet aux joueurs et aux joueuses de donner un honneur en choisissant parmi trois options. Ils peuvent ainsi remercier les membres de l'équipe qui ont contribué à une expérience de jeu positive (« *Stayed Cool* »), ceux qui ont fait preuve de leadership (« *Great Shotcalling* ») ou encore ceux qui sont sympathiques (« *GG <3* »). Le système d'honneur permet d'acheter des personnages et des objets cosmétiques dans le jeu (Participant Fel).

Le jeu *Destiny 2* propose un système de cartes ayant chacune une signification. Il est possible de donner une carte à tous les membres de la partie pour des raisons différentes et un très grand choix d'options est proposé. Chaque carte vaut un nombre différent de points et il est possible d'acheter des objets cosmétiques avec ces points (Participant Almond).

Le système d'honneur dans *Palia* est un système de « *Kudos* » qui permet de donner un cadeau à un joueur ou une joueuse. La personne qui obtient un « *Kudo* » reçoit une notification et un petit bonus de renommée. En revanche, ce système ne semble pas fonctionner comme il se doit, car les joueurs et joueuses ont de la difficulté à remarquer la notification et comprendre le fonctionnement des « *Kudos* » (Participant·e Ze Whisker et Participante MewMew). Finalement, *Monster Hunter* est un jeu avec un système d'estampe permettant d'honorer l'équipe entière, ce qui est différent des autres systèmes d'honneurs (Participant·e Minori).

En conclusion du chapitre 4, nous avons présenté les résultats de cette recherche en relevant les points importants discutés lors des entretiens semi-dirigés avec les dix participant·e·s à l'étude. L'utilisation du système d'honneur montre une tendance chez les personnes participantes à honorer les joueurs et joueuses ayant une performance élevée et une attitude positive. Les joueurs et joueuses de *FFXIV* participent notamment à la création d'une communauté serviable, amicale et accueillante par leur utilisation du système d'honneur pour encourager les personnes débutantes ou en difficulté. Le système d'honneur influence de manière légère les comportements bienveillants, car son effet n'est pas très ressenti.

Les récompenses du système d'honneur, quant à elles, ne sont pas assez motivantes pour maintenir un bon comportement, sauf pour le titre de mentor, une récompense ambiguë qui ne plait pas à tous les participant·e·s. Les mentors sont perçus très négativement par les membres de la communauté, ce qui ternit leur réputation et engendre des relations conflictuelles. L'inégalité dans la distribution

des honneurs met en place différentes normes sociales qui favorisent le rôle de Soigneur et de Tank au détriment du rôle de DPS. De plus, les participant·e·s ont relevé des situations où la communauté fait preuve de positivité toxique lorsque la positivité nuit à la liberté d'expression des joueurs et joueuses qui critiquent le jeu. Plusieurs comportements toxiques ont été mis en évidence, comme le *flaming* et le *griefing*, particulièrement dans le contenu de jeu de haut niveau. Les entretiens nous ont permis de relever des stratégies utilisées pour recevoir des honneurs, comme le fait de supplier dans le système de clavardage ou de jouer le rôle de Soigneur ou de Tank. Pour terminer, les participant·e·s ne croient pas que le système d'honneur a des effets sur les comportements toxiques des joueurs et joueuses, car une personne toxique est difficilement contrôlable.

CHAPITRE 5

ANALYSE DES RÉSULTATS

Les résultats de notre recherche seront analysés dans le chapitre qui suit. Nous débuterons avec une analyse sémiotique du système d'honneur afin d'incorporer le concept d'appropriation et de détournement aux pratiques d'utilisation des participant·e·s. Nous verrons aussi comment le système d'honneur peut encourager les comportements bienveillants ou décourager les comportements toxiques des joueurs et joueuses de *FFXIV*. Par la suite, les rapports de pouvoir identifiés au sein du jeu seront analysés dans l'objectif de mettre en évidence les influences des discours sur la distribution des honneurs et le pouvoir exercé par les mentors. Pour terminer, nous verrons comment différentes dynamiques sociales observées dans la communauté de joueurs et joueuses affectent les comportements à cause du besoin de reconnaissance et de la positivité toxique.

5.1 L'analyse sémiotique du système d'honneur dans *FFXIV*

Dans le cadre de cette recherche, nous avons réalisé une courte analyse sémiotique afin de mettre en évidence la signification du système d'honneur en fonction des différents signes présents dans le design du jeu. Selon Salen et Zimmerman (2004), le design d'un jeu produit un contexte duquel émergent des significations. Ces significations sont ensuite interprétées par les joueurs et joueuses pour produire un sens afin de comprendre la valeur de cette conception du jeu.

Pour interpréter les significations offertes par le design du jeu, nous avons identifié les signes du jeu que présentent le système d'honneur et le sens qui en découle (Salen & Zimmerman, 2004). Un signe peut être physique ou conceptuel : il s'agit donc d'un terme pour désigner des objets ou des idées (Salen & Zimmerman, 2004). Le système d'honneur dans *FFXIV* est donc représenté par différents signes pour dénoter une signification comprise par les joueurs et joueuses qui s'approprient cette fonctionnalité en fonction du design du jeu.

Tout d'abord, une description du système d'honneur offerte par le Manuel du jeu¹⁹ sur le site officiel de Square Enix (2022) explique la procédure d'utilisation de la fonctionnalité en deux étapes. Premièrement, « lorsque la mission est réussie, un module apparaît à l'écran et permet d'ouvrir la fenêtre d'honneurs, donnant ainsi la possibilité de choisir une personne de l'équipe à honorer ». Deuxièmement, « il suffit de sélectionner le personnage de son choix et de le recommander ». Les joueurs et joueuses ont la possibilité de choisir une personne à honorer qui ne fait pas partie d'un groupe préétabli lors de l'inscription à la mission. Ainsi, les honneurs s'accumulent et permettent aux joueurs et joueuses de débloquent des récompenses spéciales.

Ensuite, dans le contexte du jeu, les personnes qui jouent sont introduites à une description du système d'honneur dans une fenêtre d'aide. Cette description s'affiche lors de la réalisation de la première mission et est accessible dans la section « *Active Help* » de l'interface en tout temps :

Player commendation is a system whereby you can commend a party member who left a positive impression upon you in the course of duty. Upon the conclusion of a duty, the Player Commendation button will appear in the bottom right of the screen. Selecting it will bring up an interface wherein you can commend a player. Please note that the commendations cannot be given to those who were in your party at the time of duty registration. Commendations can be accumulated over time. By receiving a certain amount, you will unlock achievements that grant special rewards. It pays to play nice!

Deux éléments de cette définition nous présentent le système d'honneur comme une technique de renforcement positif. Le renforcement positif consiste à associer un stimulus agréable à un comportement souhaitable dans l'objectif que celui-ci se reproduise (Skinner, 1937). En d'autres termes, il permet de renforcer un comportement à l'aide d'une récompense positive, car un comportement a tendance à être répété lorsqu'il est suivi d'évènements agréables (Théorie du renforcement, s-d). La définition du système d'honneur stipule qu'il est « possible d'honorer un membre du groupe qui a laissé une impression positive sur nous » [notre traduction]. L'impression positive que les joueurs et joueuses peuvent laisser n'est pas détaillée davantage, mais nous comprenons que les développeurs et développeuses souhaitent encourager les joueurs et joueuses qui ont des comportements bienveillants.

¹⁹ FFXIV wiki (s-d). *Manuel du Jeu*. Final Fantasy XIV Wiki. https://fr.finalfantasyxiv.com/game_manual/pp/ (dernière consultation le 30 janvier 2025).

Après avoir discuté la possibilité d’obtenir des récompenses, la définition mentionne « C’est payant de jouer gentiment! » [notre traduction]. En d’autres termes, les développeurs et développeuses laissent sous-entendre que les comportements positifs peuvent engendrer un gain, soit des récompenses. Le système d’honneur offre des accomplissements (*achievements*) qui débloquent différents incitatifs en jeu : le titre « *The Hearth of the Party* » (10 honneurs), le familial « *Princely Hatching* » (50 honneurs), un chapeau utilisable pour toutes les classes « *Partisan’s Crown* » (100 honneurs), une personnalisation de Chocobo « *Sovereign Barding* » (300 honneurs), une personnalisation de monture « *Gilded Armor Identification Key* » (500 honneurs), un équipement « *The Best Gown Ever* » (1 500 honneurs) et une monture de Chocobo « *Parade Chocobo Whistle* » (3 000 honneurs)²⁰. Les comportements bienveillants des joueurs et joueuses sont donc renforcés par des stimuli agréables (récompenses) ce qui favorise la reproduction des comportements attendus par les développeurs et développeuses.

Le design du système d’honneur promeut la positivité, notamment par le principe d’honorer un autre joueur ou une autre joueuse. « Honorer » une personne est une manière de « marquer son respect, sa considération ou de rendre hommage aux qualités d’une personne » (Larousse, 2024). Le système d’honneur suscite des sentiments agréables chez les personnes qui reçoivent des honneurs, comme la joie ou la fierté, d’après nos entretiens. De plus, la fonctionnalité offre la possibilité aux joueurs et joueuses de poser des gestes bienveillants envers les autres par le don d’honneur. Le fait d’honorer une personne est un acte de gentillesse et de reconnaissance des pairs, ce qui favorise le retour de bonnes actions entre les joueurs et joueuses. Le système d’honneur promeut donc la positivité dans son design par les émotions qu’il suscite tout en montrant aux joueurs et joueuses à agir de façon bienveillante.

Nous constatons que les développeurs et développeuses promeuvent aussi la positivité dans un récent changement effectué dans le design de la fonctionnalité. En effet, lorsque les joueurs et joueuses appuient sur le bouton pour donner leurs honneurs, le portrait de leur avatar s’affiche tandis que, auparavant, seul le pseudonyme était visible. Cette modification a été apportée dans l’objectif de faciliter l’identification de la personne à honorer en rendant la fonctionnalité plus

²⁰ FFXIV wiki. Player Commendation. Final Fantasy XIV wiki.
https://ffxiv.consolegameswiki.com/wiki/Player_Commendation. Consulté le 27 mai 2024.

accessible. En affichant l'avatar en entier, les joueurs et joueuses sont en mesure de repérer visuellement la personne à honorer et n'ont plus besoin de mémoriser le pseudonyme. Ce changement facilite la distribution d'honneurs en rendant l'expérience plus engageante et stimule les joueurs et joueuses à honorer davantage. Cette modification contribue à promouvoir la positivité en renforçant les comportements bienveillants d'un plus grand nombre de joueurs et joueuses : plus la fonctionnalité est utilisée, plus son effet est ressenti à grande échelle.

Donc, la définition du système d'honneur signifie qu'il s'agit d'une technique de renforcement positif des comportements bienveillants par gain de récompenses. Le système d'honneur est aussi une fonctionnalité qui promeut la positivité par sa conception. Le fait d'honorer renvoie à des sentiments agréables et l'affichage des portraits permet une meilleure accessibilité à la fonctionnalité. Enfin, les effets positifs du système d'honneur atteignent un plus grand nombre de joueurs et joueuses, ce qui promeut les comportements prosociaux et encourage la bienveillance chez la communauté.

5.2 L'appropriation et le détournement du système d'honneur

5.2.1 Faire une « bonne impression »

À l'aide de l'analyse sémiotique, nous constatons que la description officielle du système d'honneur met l'accent sur l'idée d'honorer les joueurs et joueuses qui ont laissé une « bonne impression ». Nous observons notamment que l'utilisation de l'expression « C'est payant de jouer gentiment! » indique aux joueurs et joueuses qu'avoir des comportements prosociaux et bienveillants dans leur manière de jouer est récompensé. Or, la manière d'impressionner les autres personnes laisse place à un espace d'appropriation (Bonenfant, 2008), soit une liberté conséquente aux joueurs et joueuses d'interpréter quels sont les « bons comportements ». Comme Square Enix ne définit pas les comportements qui méritent d'être honorés, nous verrons quels sont les comportements considérés comme positifs pour les participant-e-s en fonction de leur distribution des honneurs. En d'autres termes, nous cherchons à savoir comment les personnes participantes s'approprient la fonctionnalité en identifiant les comportements récompensés qui relèvent d'une « bonne impression ».

D'abord, l'atteinte des objectifs de jeu est un facteur qui détermine si un joueur ou une joueuse a laissé une impression positive. Les participant·e·s ont tendance à honorer les personnes qui se démarquent par leur performance en jeu, car elles facilitent la réussite de la mission. Ce facteur est important pour les participant·e·s, car l'atteinte des objectifs leur permet une progression dans le jeu. De plus, la performance laisse une « bonne impression », puisqu'elle reflète les compétences élevées d'une personne et satisfait les priorités des membres de l'équipe.

Ensuite, la manière de jouer le jeu est un autre facteur qui contribue à laisser une impression positive. Nous observons que les participant·e·s ont tendance à honorer les joueurs et joueuses avec une attitude positive et qui rendent l'expérience de jeu plus agréable. Les participant·e·s apprécient les personnes qui créent des opportunités pour socialiser ou s'amuser, plutôt que de demeurer silencieuses sans interagir avec les autres. Les personnes qui favorisent la cohésion de groupe en étant gentilles, drôles ou sympathiques contribuent donc à laisser une « bonne impression » par leurs comportements amicaux.

De plus, les participant·e·s ont tendance à honorer les joueurs et joueuses serviables qui offrent leur aide aux personnes en difficulté. Les personnes qui prodiguent des conseils ou qui expliquent les mécaniques des monstres finaux permettent un apprentissage du jeu et, par conséquent, facilitent l'expérience de certaines personnes. Les personnes serviables contribuent donc à laisser une « bonne impression », car elles font preuve d'altruisme et s'efforcent pour soutenir les membres de leur équipe.

Enfin, le dernier facteur qui relève d'une impression positive est l'esthétique des portraits des avatars. Certaines personnes participantes ont tendance à honorer les joueurs et joueuses qui ont des portraits originaux ou des avatars avec des items cosmétiques stylisés. Bien que ce facteur ne soit pas en lien avec l'atteinte des objectifs ou la manière de jouer le jeu, il montre l'effort que mettent certaines personnes dans la personnalisation de leur avatar et de leur portrait. Comme le système d'honneur laisse place à l'interprétation, il est fascinant de constater que, pour certaines personnes, l'esthétique peut être perçue comme un indicateur d'une impression positive.

Suite à ces résultats, nous observons que les participant·e·s se sont approprié le sens du système d'honneur qui consiste à honorer les joueurs et joueuses qui ont laissé une « bonne impression ».

La performance est le premier facteur identifié pour honorer les joueurs et joueuses qui se démarquent par leurs compétences. L'attitude positive et la serviabilité sont deux autres facteurs qui incitent à honorer les personnes qui rendent l'expérience de jeu plus agréable. Ces comportements montrent que l'atteinte des objectifs de jeu et la manière de jouer le jeu sont deux caractéristiques qui contribuent à la formation d'une impression positive chez les joueurs et joueuses de *FFXIV*, comme la définition officielle l'entend. De plus, nous remarquons une réappropriation du sens de la « bonne impression », notamment chez les joueurs et joueuses qui honorent en fonction de l'esthétique des profils qui démontre l'investissement de la personne dans le jeu. Dans ce cas, l'impression positive fait référence à l'originalité du joueur ou de la joueuse et n'est pas reliée à la réalisation des objectifs ou la manière de jouer le jeu. L'utilisation des différentes options de personnalisation contribue à laisser une « bonne impression », un sens qui a été approprié par la communauté.

5.2.2 La quête d'honneurs

La production de sens du système d'honneur renvoie à l'idée d'honorer les joueurs et joueuses qui ont des comportements bienveillants ou positifs. Cela dit, certaines personnes détournent cette signification en trouvant des tactiques pour obtenir des honneurs sans nécessairement laisser une « bonne impression ». Effectivement, des pratiques imprévues émergent chez les joueurs et joueuses en quête d'honneurs qui s'approprient la fonctionnalité en détournant le sens initial associé au comportement positif (Barnabé, 2017).

Selon nos résultats, la tactique la plus utilisée pour recevoir des honneurs est de supplier les autres joueurs et joueuses dans le système de clavardage. Lorsqu'une personne supplie pour quelque chose, il s'agit d'un moyen d'insister avec humilité (Larousse, 2024). En d'autres termes, ces individus tentent de convaincre les autres joueurs et joueuses avec insistance, une technique qui ne réjouissent pas les personnes participantes. Supplier pour les honneurs est une pratique qui se situe hors des normes implicites du jeu et de la communauté, raison pour laquelle elle est peut être perçue comme une transgression. Une transgression est une pratique habituellement sanctionnée par la communauté de joueurs et joueuses (Barnabé, 2017). Dans notre cas, la pratique n'est pas interdite, mais les participant·e·s n'encouragent pas ce comportement en ne cédant pas à la supplication.

Une autre stratégie utilisée pour accumuler des honneurs sans nécessairement avoir laissé une « bonne impression » est de jouer le rôle de Tank ou de Soigneur spécifiquement pour cette raison. Cette stratégie n'est pas perçue comme une transgression par la communauté, mais une tactique communément employée pour accumuler plus d'honneurs. D'ailleurs, l'usage de cette stratégie détourne le système d'honneur de son but actuel et rend la fonctionnalité « vide de sens », selon tb13. En effet, les joueurs et joueuses qui jouent Tank et Soigneur se voient récompensés sans nécessairement faire d'efforts supplémentaires. Ce détournement du sens du système d'honneur ne relève plus de la « bonne impression », mais plutôt de l'accumulation d'honneurs sans contribuer à la bienveillance de la communauté. Dans ce contexte, le système d'honneur ne correspond donc plus à son sens initial.

La fabrication d'une fausse impression positive est une autre stratégie identifiée par les personnes participant à cette étude. En effet, certaines personnes jouent la classe Red Mage du rôle DPS pour obtenir plus d'honneurs en s'octroyant le rôle du Soigneur. Comme cette classe détient des sorts similaires à ceux du rôle de Soigneur, certaines personnes abusent de cette opportunité pour se démarquer du groupe. Par exemple, le fait de réanimer les joueurs et joueuses à la place du Soigneur peut avoir un effet sensationnel et forcer une impression positive. Or, les participant·e·s disent être en mesure de discerner, dans la majorité des cas, si une personne essaie de prendre la place du Soigneur lorsque l'usage de sorts de guérison n'est pas nécessaire. Ce comportement n'est pas encouragé par la communauté qui préfère honorer une personne qui n'essaie pas activement de démarquer sa performance pour être honorée.

De plus, les participant·e·s mentionnent que certaines personnes forcent une attitude positive en donnant trop d'explications ou en étant trop sympathiques. Comme les honneurs sont souvent distribués aux bons et bonnes partenaires, certaines personnes abusent de cette tendance en exagérant l'attitude positive pour obtenir des honneurs. Ces stratégies détournent elles aussi le sens du système d'honneur, car la performance exceptionnelle ou l'attitude positive est fausse. Les participant·e·s ne récompenseront pas cette tactique si elle est démasquée, car elle n'est pas révélatrice d'une vraie implication positive au sein de la communauté.

Enfin, le système d'honneur ne permet pas d'honorer les personnes qui ont quitté le donjon trop rapidement, ce qui pousse certaines personnes à utiliser cette limitation pour recevoir des honneurs.

En quittant tardivement le donjon, les dernières personnes restantes n'ont pas besoin de laisser une impression positive pour récolter des honneurs, ce qui détourne également le sens prévu du système d'honneur.

Ainsi, nous observons un détournement du sens prévu du système d'honneur qui consiste à honorer une personne qui a laissé une impression positive ou bienveillante. Plusieurs tactiques sont utilisées pour obtenir des honneurs sans nécessairement avoir laissé une « bonne impression », par exemple : supplier dans le système de clavardage, jouer le rôle de Tank ou de Soigneur, fabriquer une fausse impression positive ou simplement quitter la mission en dernier.

5.3 Le système d'honneur comme mesure anti-toxicité?

Le design d'un jeu est un facteur qui peut influencer les comportements des joueurs et joueuses par ses procédures. En effet, le design présente les différents comportements attendus chez les personnes qui jouent en fonction des intentions des développeurs et développeuses. Nous verrons comment ce système influence les joueurs et joueuses à adopter des comportements bienveillants pour évaluer s'il peut agir comme une mesure anti-toxicité dans le jeu.

5.3.1 Encourage les comportements bienveillants

L'apprentissage de bonnes habitudes en début de jeu permet le développement de bons comportements tout au long de l'expérience de jeu par l'internalisation des normes sociales. En effet, le système d'honneur agit comme un système de reproduction de bons comportements qui s'internalisent au fil du temps. L'internalisation des normes sociales joue un rôle important dans le processus de subjectivation des joueurs et joueuses, selon le principe de Foucault (Portier, 2021). Effectivement, les joueurs et joueuses ont tendance à s'identifier aux modèles ou aux manières de penser qui leur sont présentées. D'ailleurs, nos résultats montrent que le système d'honneur est particulièrement efficace sur les personnes débutantes, car elles n'ont pas encore forgé leur identité avec le jeu. Les personnes débutantes sont donc plus réceptives à se conformer aux normes sociales attendues par la communauté, car leur processus d'internalisation n'est pas encore complété. En encourageant des comportements bienveillants comme le fait d'être serviable, par exemple, le système d'honneur montre aux nouveaux joueurs et nouvelles joueuses l'attitude à privilégier dans l'univers du jeu et influence leurs comportements. Le système d'honneur permet ainsi un cycle de

reproduction des comportements communément acceptés par la communauté, car ceux-ci sont récompensés par la distribution d'honneurs. Le système d'honneur agit donc comme moyen de préserver les valeurs de la communauté par l'internalisation des normes sociales positives et la reproduction de celles-ci. Par exemple, une personne récompensée parce qu'elle a prodigué des conseils aux autres joueurs et joueuses risque de reproduire ce comportement dans de futures instances.

Cependant, l'impact du système d'honneur sur les comportements bienveillants est plutôt faible selon les participant·e·s. Comme nous l'avons présenté, la culture positive est une dynamique sociale qui fait partie intégrante de la communauté. Cette dynamique se reflète dans l'utilisation du système d'honneur, mais ce système ne serait pas la source de cette positivité. En d'autres termes, nous observons que la culture bienveillante est renforcée par le système d'honneur, mais que son influence provient d'une dynamique sociale internalisée par les membres de la communauté. C'est notamment la raison pour laquelle les personnes participantes sont persuadées que les comportements bienveillants demeureront, et ce, même si le système d'honneur advenait à être retiré du jeu. Selon nos résultats, les effets du système d'honneur sur les comportements bienveillants sont faibles, car la communauté exerce une influence beaucoup plus forte sur les individus.

5.3.2 Ne préviens pas les comportements toxiques

Après avoir mis en évidence que le système d'honneur contribue à encourager les comportements bienveillants par le processus de subjectivation, nous nous interrogeons à savoir si celui-ci peut prévenir la toxicité. Les différentes définitions de la toxicité nous permettent de constater que les comportements toxiques peuvent être influencés par plusieurs facteurs. Une personne pourrait être intentionnellement toxique (Shores et al., 2014), être toxique sans le reconnaître (Blackburn et Kwak, 2014) et être toxique, car elle est influencée par des facteurs externes (Bonenfant et al., 2018; Lipman-Blumen, 2010).

Dans le contexte de *Final Fantasy XIV*, les personnes participantes sont toutes d'accord pour dire que les personnes toxiques sont incontrôlables et qu'il n'est pas possible d'influencer leurs comportements. Ce constat fait référence à la définition de la toxicité de Shores et ses collègues

(2014), qui stipule qu'une personne toxique agit de manière consciente pour nuire aux autres joueurs et joueuses. En effet, les personnes toxiques seraient toxiques malgré toute prévention, car leur objectif est de faire du mal et se défouler.

Dans notre étude, les participant·e·s ont relevé plusieurs comportements toxiques, comme les insultes et le *griefing*, principalement, mais sans percevoir le système d'honneur comme un moyen efficace pour prévenir ce type de comportement. Effectivement, l'effet du système d'honneur, malgré ses intentions positives, ne serait pas suffisant pour empêcher une personne d'avoir des comportements toxiques. L'indifférence du système d'honneur joue un rôle important dans le résultat de son efficacité. En effet, l'incitatif des honneurs n'est pas assez significatif pour décourager une personne à être toxique, car ne pas recevoir d'honneur n'est pas une conséquence majeure. Il y a un fort désintéret de la fonctionnalité et celle-ci est considérée comme un bonus et non une nécessité. En revanche, le système de suspension stricte est un facteur qui peut décourager les joueurs et joueuses à avoir des comportements toxiques. Considérant le fait qu'un troisième avertissement consiste à une suspension permanente du jeu, les personnes sont découragées à être toxiques pour ne pas risquer la perte de leur compte.

Comme la perception de la toxicité varie en fonction des joueurs et joueuses, certains comportements mentionnés par les participant·e·s pourraient être considérés comme de la toxicité, ou non (Blackburn et Kwak, 2014). Nous observons notamment que les comportements de *griefing* ne sont pas toujours considérés comme de la toxicité dans le cas d'Almond. Pour lui, les comportements de *griefing* ne sont pas toxiques, car il prend la situation en charge malgré les obstacles. De plus, les joueurs et joueuses en quête d'honneur ne sont pas considérés comme toxiques, mais pourraient l'être dans certaines situations. Par exemple, le fait de supplier pour des honneurs dans le système de clavardage pourrait être un moyen utilisé pour faire sentir mal les autres joueurs et joueuses en vue d'obtenir plus d'honneurs. Selon Blackburn et Kwak (2014), les limites ne sont pas claires et il est difficile de connaître les intentions des personnes toxiques, ce qui rend l'interprétation des gestes très variable. Pour cette raison, plusieurs joueurs et joueuses de *FFXIV* sont toxiques, mais de manière subtile. Par exemple, certaines personnes utilisent des formulations passives-agressives afin d'éviter d'être dénoncées pour des comportements toxiques. Ces manières de percevoir la toxicité montrent qu'il s'agit aussi d'une question de perception et qu'elle affectera différemment un joueur ou une joueuse.

De plus, certaines personnes pourraient être toxiques, mais de manière involontaire, comme le suggèrent les études sur le leadership toxique (Lipman-Blumen, 2010). Tb13 explique qu'il y a des individus toxiques parce qu'ils refusent d'apprendre de leurs erreurs et d'écouter les conseils. En revanche, ces personnes pourraient réagir négativement, car les conseils prodigués ne sont pas nécessairement sollicités. Ainsi, il est possible que ces personnes ressentent une forme de gêne ou qu'elles se sentent attaquées, ce qui pourrait entraîner une réaction désagréable. Les comportements toxiques peuvent donc être des réactions à des causes extérieures qui ne sont pas volontaires ou dans l'objectif de nuire aux autres joueurs et joueuses.

Pour terminer, le système d'honneur ne peut pas décourager les personnes intentionnellement toxiques, mais pourrait-il décourager les personnes non toxiques à être toxique? En d'autres termes, les personnes qui ne sont pas volontairement toxiques seront moins portées à avoir des comportements toxiques dans le futur. Comme présenté ci-haut, le système d'honneur influence l'adoption de bonnes habitudes chez les joueurs et joueuses. Si une personne adopte une mentalité positive et s'efforce d'avoir des comportements bienveillants, les risques qu'elle devienne toxique sont plus faibles. Le système d'honneur pourrait donc exercer une influence sur les comportements toxiques des joueurs et joueuses, mais de manière indirecte en enseignant aux personnes débutantes les valeurs positives et bienveillantes de la communauté. La posture de déterminisme technologique doux peut notamment s'appliquer à ce phénomène qui reconnaît l'influence de la technologie sur les comportements sans pour autant être déterminé (Bonenfant et al., 2018). D'un côté, le système d'honneur peut influencer les joueurs et joueuses qui ne sont pas toxiques à demeurer bienveillants. D'un autre côté, des personnes toxiques ne seront pas influencées et auront des comportements nuisibles malgré tout. Nous constatons qu'il y a beaucoup moins de joueurs et joueuses toxiques dans *Final Fantasy XIV* que dans d'autres MMORPG qui ne proposent pas de systèmes d'honneurs, comme *World of Warcraft*, par exemple. Bien que le système d'honneur ne soit pas la fonctionnalité la plus significative pour modérer la toxicité en jeu, il pourrait tout de même être l'un des facteurs qui participent à la réduction des comportements toxiques dans *FFXIV*.

5.4 Rapports de pouvoir

5.4.1 L'influence des discours sur la distribution des honneurs

Comme nous l'avons vu, les joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* ont des habitudes dans leur manière de distribuer leurs honneurs. En effet, nous observons que le rôle de Tank et de Soigneur est fortement avantageé quant à l'obtention des honneurs en comparaison avec le rôle DPS qui en reçoit très peu. Il existe une hiérarchie en fonction des rôles joués qui instaure une dynamique de pouvoir entre les joueurs et joueuses (Foucault, 1971, 1982). Afin de mieux comprendre ce rapport de pouvoir, nous analyserons les discours dominants des participant·e·s et de la communauté de joueurs et joueuses qui exercent une influence sur la distribution des honneurs. Nous verrons comment les discours dominants influencent les comportements des joueurs et joueuses et ses effets.

Un discours dominant circule au sein de la communauté qui dicte les différentes règles à suivre pour honorer. Plusieurs personnes participantes soutiennent ce discours dominant sur la hiérarchisation des dons d'honneurs. D'un côté, les rôles de Tank et de Soigneur reçoivent plus d'honneurs, car ils sont indispensables à la survie du groupe, sont difficiles à jouer, demandent des responsabilités supplémentaires et causent beaucoup de stress ou d'anxiété. D'un autre côté, le rôle de DPS reçoit moins d'honneurs, car il est facultatif à la réussite de la mission, facilement remplaçable et moins difficile à jouer. La distribution des honneurs est grandement influencée par cette perception des rôles, car les participant·e·s confirment recevoir plus d'honneurs en tant que soigneur ou tank et en recevoir significativement moins en tant que DPS. Selon Foucault (1971, 1982), plus un discours est répété, plus celui-ci est accepté socialement, ce qui légitime les discours dominants et influence les comportements. Ces discours ont acquis une certaine valeur de vérité, car cette hiérarchie est acceptée par la communauté. Elle influence la distribution des honneurs et maintient la relation de pouvoir entre les Soigneurs, les Tanks et les DPS.

En revanche, les participant·e·s ne sont pas tous en accord avec cette manière de penser. Selon Foucault (1982), il n'y a pas de relation de pouvoir sans résistance à celui-ci, car il existe toujours une stratégie de lutte pour renverser le pouvoir mis en place. Nous observons que certaines personnes participantes ne croient pas que le rôle de DPS soit facultatif, remplaçable ou moins complexe que les autres rôles. Les participant·e·s qui jouent le rôle de DPS confirment, par leur expérience, que ces présomptions sont fausses et qu'il s'agirait d'un rôle tout aussi important et

exigeant. Une stratégie est donc mise en place pour contrer le discours dominant, notamment en octroyant plus d'honneurs aux joueurs et joueuses DPS. Certaines personnes participantes tentent justement de rééquilibrer la distribution des honneurs en honorant les DPS pour résister au pouvoir mis en place par les discours dominants sur l'approche du rôle.

Il y a donc une relation de pouvoir qui s'exerce par une hiérarchisation dans la distribution des honneurs qui favorise le rôle de Soigneur et de Tank au détriment du rôle DPS. Cette hiérarchie est soutenue par les discours dominants de la communauté et influence les comportements des joueurs et joueuses qui ont tendance à suivre la norme. Cela dit, nous assistons à un renversement du pouvoir mis en place par les joueurs et joueuses qui donnent leurs honneurs aux DPS précisément pour rééquilibrer le rapport de pouvoir.

5.4.2 Le pouvoir des mentors

Le titre de « mentor » est une récompense controversée du système d'honneur dans *Final Fantasy XIV*, car elle contribue la création d'une dynamique de pouvoir. Les joueurs et joueuses ayant obtenu 1 500 honneurs obtiennent le titre de mentor, ce qui signifie qu'ils ont l'expérience nécessaire pour conseiller d'autres joueurs et joueuses²¹. Ce statut est une fonctionnalité du jeu qui participe à l'instauration d'un rapport de pouvoir entre les personnes avec un titre de mentor et celles qui ne l'ont pas. Cette relation a pour effet de créer des conflits entre les membres de la communauté. Afin de mieux comprendre cette dynamique, nous analyserons le pouvoir exercé par les mentors et ses effets sur les comportements et les discours des personnes qui jouent.

D'abord, les participant·e·s mettent en évidence que les mentors abusent de leur pouvoir en utilisant leur statut comme une opportunité d'avoir des comportements toxiques. Le statut de mentor n'est pas toujours utilisé à bon escient et permet à certaines personnes d'exercer une forme d'autorité sur les personnes moins expérimentées. Effectivement, selon nos résultats, les mentors ont tendance à tenir des propos blessants à l'égard des joueurs et joueuses qui ont besoin d'aide.

²¹ Final Fantasy Wiki (2024). Mentor. Final Fantasy Wiki. Consulté le 29 mai 2024. <https://finalfantasy.fandom.com/wiki/Mentor#:~:text=Mentor%20is%20a%20special%20status,offer%20advice%20to%20new%20players.&text=A%20Requiem%20for%20Heroes.,disabled%20with%20the%20%2Fnastatus%20command>.

Par exemple, des mentors invalident l'opinion des personnes débutantes en justifiant qu'elles n'ont pas les connaissances suffisantes pour intervenir.

Les participant·e·s croient aussi que le titre de mentor engendre un « sentiment de supériorité » chez les mentors qui profitent de leur statut pour avoir des comportements problématiques. L'icône de couronne utilisée pour différencier les mentors des autres joueurs et joueuses présente une symbolique d'autorité et de pouvoir. D'ailleurs, le gouvernement du Canada²² définit la couronne royale comme un « symbole d'autorité du souverain » et, par conséquent, un moyen d'identifier la personne au pouvoir. L'association entre le titre de mentor et le pouvoir a pour effet de créer des relations conflictuelles entre les joueurs et joueuses et les mentors. Par exemple, les mentors ont tendance à se vanter en exposant leur statut par le symbole de couronne, une fonctionnalité qui pourrait être désactivée. Ce sentiment de supériorité se justifie par la nature du titre de mentor qui est octroyé à un nombre limité de personnes qui sont considérées comme étant expérimentées (Foucault, 1971). Ce titre permet une forme d'autorité des mentors sur les autres joueurs et joueuses, similaire à celui d'une personne enseignante et ses élèves. De plus, la signification du symbole de couronne pousse les joueurs et joueuses à percevoir les mentors comme des personnes qui affichent leur supériorité et se croient meilleures que les autres joueurs et joueuses. Les mentors ont donc tendance à abuser de leur pouvoir en exerçant une forme d'autorité sur les personnes moins expérimentées. Cette dynamique cause des inégalités dans les rapports de pouvoir et engendre des relations conflictuelles au sein de la communauté de joueurs et joueuses.

En réponse au pouvoir exercé par les mentors, des discours alternatifs émergent de la communauté de joueurs et joueuses afin de s'opposer au pouvoir mis en place par le titre de mentor (Foucault, 1971). Les discours alternatifs permettent d'affirmer que les mentors sont sur le même pied d'égalité que les autres et que leur titre est insignifiant. D'abord, les participant·e·s ne croient pas que le statut de mentor soit un bon indicateur de l'expertise d'un joueur ou d'une joueuse. Effectivement, une personne peut devenir mentor sans nécessairement être qualifiée pour guider et conseiller les personnes en difficulté. Certaines personnes participantes affirment avoir obtenu le titre de mentor et ne pas être en mesure de connaître toutes les classes ou les missions du jeu à une

²² Gouvernement du Canada. Couronne royale canadienne et chiffre royal. Canada. Consulté le 2024-06-05.
<https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/symboles-titres-royaux/couronne-monogramme-royaux.html>

difficulté élevée. Le titre de mentor ne signifie donc pas qu'une personne est prête ou capable de remplir son rôle de mentor.

Ensuite, les mentors sont désignés par l'appellation péjorative « *Burger King Crown* » selon les discours alternatifs des participant·e·s. Effectivement, les joueurs et joueuses utilisent cette expression pour rire des mentors en comparant leur couronne avec une couronne en papier qui n'a aucune signification liée au pouvoir. Ce contre-discours est utilisé pour dévaloriser le statut d'autorité mis en place par le système de mentorat en l'associant à l'insignifiance. Il s'agit d'un moyen pour les joueurs et joueuses d'affirmer que les mentors ne sont pas signe de supériorité et que leur pouvoir n'est pas pris au sérieux.

Pour terminer, des stratégies sont utilisées par les joueurs et joueuses pour lutter contre le pouvoir mis en place par le statut de mentor. La première stratégie consiste à renverser les stéréotypes négatifs sur les mentors en remplissant le rôle comme il se doit. Autrement dit, certaines personnes montrent l'exemple d'un « vrai mentor » en adoptant des comportements bienveillants et en agissant comme ressource d'aide pour les *sprouts*. Le rôle de mentor est donc pris au sérieux dans l'objectif de reconstruire sa réputation et de montrer que les mentors ne sont pas tous et toutes toxiques. La deuxième stratégie consiste à refuser le titre de mentor, même si les conditions pour l'obtenir sont remplies. Le symbole de couronne ne sera pas affiché à côté du pseudonyme et le système de *Novice Network* ou de *Roulette de Mentor* ne sera pas utilisé. Cette stratégie, similaire au boycottage, permet de lutter contre le pouvoir des mentors par le refus de prendre part à toute activité en lien avec ce système. D'ailleurs, des alternatives sont mises en place par des joueurs et joueuses qui remplissent un rôle de tuteur sans titre de mentor. En se dissociant du statut officiel de mentor, ces personnes participent à déconstruire le statut de pouvoir des mentors en montrant qu'il est possible d'aider les autres sans posséder le titre.

5.5 Le besoin de reconnaissance

Selon Honneth (2004), la reconnaissance sociale est un besoin des individus de s'épanouir au sein de la société à laquelle ils et elles contribuent. Dans la société, il existe des processus d'inclusion légitimes et institutionnalisés qui permettent de garantir le maintien de rapports de reconnaissance réciproque des individus afin d'être intégrés socialement (Honneth, 2004). Dans un contexte

vidéoludique, les rapports de reconnaissance réciproque s'entretiennent différemment, car les jeux vidéo privatisent une approche égalitaire des joueurs et joueuses (Craipeau, 2011). Nous verrons comment le système d'honneur dans *Final Fantasy XIV* permet la reconnaissance sociale des joueurs et joueuses dans la sphère de solidarité et la reconnaissance par l'exposition de soi.

5.5.1 Le manque de solidarité

Nous constatons, avec les propos des participant·e·s, qu'il existe une inégalité dans la distribution des honneurs en fonction des différents rôles au sein du jeu, ce qui entraîne un manque de reconnaissance dans la sphère de solidarité (Honneth, 2004). Le système d'honneur est une fonctionnalité qui permet aux joueurs et joueuses de marquer leur reconnaissance envers les personnes qui ont laissé une « bonne impression ». Cependant, un grand nombre de personnes qui jouent le rôle DPS sont malheureusement privées de cette expérience de reconnaissance réciproque due à l'influence des normes sociales de la communauté.

Selon Halpern (2011), un manque de solidarité peut avoir des effets négatifs sur l'estime de soi des individus, car leur contribution au sein d'un groupe n'est pas reconnue (Halpern, 2011). Les participant·e·s mentionnent notamment que le rôle de DPS est considéré comme étant facultatif et facile à jouer par la communauté. Cette manière de percevoir ces rôles dévalorise l'utilité de ces joueurs et joueuses au sein du groupe et peut avoir des effets négatifs sur leur estime. Nous observons que ce manque de reconnaissance affecte quelques personnes participantes qui jouent le rôle de DPS et qui se voient être frustrées, ou embêtées, par cette situation. La majorité des participant·e·s considèrent que la distribution des honneurs n'est pas juste et que cela crée des inégalités. Le manque de solidarité empêche certaines personnes d'obtenir les récompenses du système d'honneur à la hauteur de leur implication au sein du groupe.

En outre, les participant·e·s témoignent de leur solidarité envers les joueurs et joueuses DPS en prenant en compte le manque de reconnaissance dont ils et elles font l'objet. En effet, quelques personnes participantes sont dérangées par ce déséquilibre et trouvent dommage que les efforts des DPS ne soient pas reconnus également, puisqu'il s'agit d'un rôle tout aussi important. Les joueurs et joueuses ressentent le besoin de pallier à l'injustice en revendiquant l'égalité dans la distribution des honneurs par leurs actions (Fraser, 2004). Nous assistons donc à un effort collectif pour

distribuer plus d'honneurs aux joueurs et joueuses DPS. Les actions prises par la communauté pour rééquilibrer la distribution du système d'honneur montrent un acte de solidarité envers un groupe moins privilégié. Le système d'honneur est donc un moyen utilisé pour combler un manque de reconnaissance afin que toutes les personnes soient reconnues sur le même pied d'égalité.

5.5.2 L'exposition du titre de mentor

Dans les jeux vidéo, la performance est une caractéristique importante, puisqu'elle témoigne de la compétence d'une personne à réussir les objectifs de jeu (Craipeau, 2011). Nous avons montré que les participant-e-s ont tendance à honorer des joueurs et joueuses qui témoignent d'une performance exceptionnelle. Les honneurs peuvent aussi être utilisés pour pallier un manque de reconnaissance du rôle DPS dont la performance mérite elle aussi d'être mise de l'avant. Afin de se différencier des autres joueurs et joueuses, les personnes ont tendance à vouloir exposer leurs exploits et le système d'honneur devient un moyen pour y parvenir (Craipeau, 2011). Nous verrons comment l'exposition du titre de mentor satisfait le besoin de reconnaissance chez les joueurs et joueuses de *FFXIV*.

La hiérarchie sociale se déploie autrement dans les jeux vidéo que dans la société actuelle (Craipeau, 2011). Le statut social des joueurs et joueuses est représenté en fonction de la performance et des accomplissements réalisés en jeu. Ces éléments permettent aux joueurs et joueuses de se différencier des autres dans l'univers de jeu et, par conséquent, de faire reconnaître leurs exploits. Cependant, les statistiques de performance ne sont pas toujours mises à la disposition des joueurs et joueuses. Dans *FFXIV*, la performance des joueurs et joueuses est difficilement mesurable, à moins d'utiliser une application tierce interdite par Square Enix. Le nombre de dégâts infligés, le nombre de dégâts subis et le nombre de dégâts guéris ne sont pas quantifiés, ce qui empêche les joueurs et joueuses de comparer leur performance.

La seule statistique disponible est la mesure d'hostilité rassemblée lors d'une mission située près de l'icône des joueurs et joueuses dans la liste du groupe. Cette statistique classe les membres du groupe en ordre du joueur ou de la joueuse qui génère le plus d'agression, selon Vikkoria. Le rôle de Tank génère le plus d'agression, suivi du rôle de Soigneur. La seule manière de générer de l'agression pour le rôle de DPS est de causer beaucoup de dommages. Il est donc possible de savoir

si une personne DPS inflige plus de dommages qu'un autre DPS dépendant l'ordre dans laquelle elle est située. En revanche, cette classification des joueurs et joueuses n'est pas une représentation exacte du nombre de dommages infligés. De plus, si l'avatar meurt en combat, l'agression est réinitialisée et il n'est plus possible de comparer.

Considérant que la performance n'est pas mesurable dans *FFXIV*, les personnes qui jouent doivent trouver d'autres solutions pour exposer leurs prouesses. Le titre de mentor devient donc un bon indicateur de la performance et de la compétence des joueurs et joueuses à jouer le jeu. D'abord, ce titre exige qu'une personne ait obtenu un nombre significatif d'honneurs, soit au moins 1 500. Autrement dit, le titre de mentor signifie qu'une personne a « laissé une impression positive » sur les autres. Nous avons vu que les joueurs et joueuses ont tendance à honorer les personnes qui performant bien ou qui sont de bons et bonnes partenaires d'équipe. Le titre de mentor est donc révélateur d'une personne compétente au niveau de ses habiletés en jeu ou socialement.

Ensuite, le titre de mentor donne accès au système de *Novice Network* et aux Roulettes de Mentor. Ces deux fonctionnalités ont pour objectif de venir en aide aux personnes débutantes par l'entremise de personnes plus expérimentées. Les personnes qui ont obtenu le titre de mentor sont donc sélectionnées pour partager leur savoir et conseiller les nouveaux joueurs et les nouvelles joueuses sur le fonctionnement du jeu. Le titre de mentor signifie que cette personne peut agir comme ressource d'aide due à ses compétences et son expérience avec le jeu. Nous constatons que le titre de mentor est donc un indicateur de la performance des joueurs et joueuses de *FFXIV* par ses exigences pour l'obtenir et par son objectif qui incite les personnes expérimentées à offrir leur aide.

Le jeu offre la possibilité aux joueurs et joueuses d'exposer leur titre de mentor aux autres avec une icône de couronne. En effet, après avoir rempli les conditions nécessaires pour obtenir le statut de mentor, il est possible d'afficher une icône de couronne située à côté du pseudonyme. Le pseudonyme est visible en tout temps, soit au-dessus de l'avatar des joueurs et joueuses. En revanche, les personnes qui jouent ne sont pas dans l'obligation d'activer l'icône de couronne, celui-ci peut être caché si le titre ne désire pas être affiché. Considérant que le nombre d'honneurs reçus n'est pas visible, l'icône de couronne est un moyen alternatif utilisé pour exposer cet accomplissement.

Le titre de mentor est donc utilisé pour combler un besoin de reconnaissance de la performance chez les joueurs et joueuses de *FFXIV*. Comme nous l'avons montré, le titre de mentor témoigne de la performance et de l'expérience des joueurs et joueuses. Le titre de mentor est donc affiché pour faire reconnaître les compétences des joueurs et joueuses et, par conséquent, se différencier des autres personnes par l'exposition de ce statut. Pour appuyer ce point, nous remarquons que ce titre est parfois utilisé pour vanter les exploits. Les participant.e.s ont exprimé que certaines personnes deviennent mentors dans le simple but d'afficher leurs accomplissements et ne veulent pas réellement aider les autres. Dans un cas comme celui-ci, la signification du titre de mentor devient une pure exposition de soi. Même si ces personnes ne remplissent pas leur rôle de mentor, elles sont perçues comme étant expérimentées et compétentes aux yeux des autres joueurs et joueuses, ce qui satisfait leur besoin de reconnaissance par les pairs. L'exposition du titre de mentor peut donc être un moyen utilisé par les joueurs et joueuses de *FFXIV* dans le simple but de faire reconnaître leur performance au sein de leur communauté.

5.6 Quand la positivité devient toxique

Pour terminer, nous ferons une analyse de la positivité toxique des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* en appliquant le concept de *pharmakon* (Derrida, 1981; Stiegler, 2007, 2008). En effet, il existe une dualité inhérente en lien avec la dynamique sociale de la positivité observée dans le jeu. Cette dualité met en relation l'idée que le positif permet le bien-être des joueurs et joueuses, mais peut aussi engendrer de la toxicité par les interactions en ligne. D'abord, nous verrons comment les comportements positifs peuvent avoir un effet curatif dans la manière de prendre soin des autres joueurs et joueuses. Ensuite, nous verrons comment la positivité excessive peut avoir un effet destructeur lorsqu'elle est mise en danger par la figure du bouc émissaire.

5.6.1 La notion de « prendre soin »

Il y a toujours deux côtés au *pharmakon* : le remède et le poison. Le remède fait référence à l'idée de « prendre soin » et est notamment caractérisé par l'importance de faire attention aux autres (Stiegler, 2007). Cette capacité à « prendre soin » est grandement observée dans les actions de la communauté de joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV*. Cette valeur définit la communauté et est fortement encouragée par la culture bienveillante du jeu. Nous observons une importance pour

la communauté de prendre soin des *sprouts*. En effet, les joueurs et joueuses ont tendance à donner des *gils*, de l'équipement ou des items cosmétiques pour faciliter l'expérience de jeu des *sprouts*.

De plus, nous remarquons que les joueurs et joueuses prennent soin des personnes débutantes dans la distribution de leurs honneurs. La majorité des participant·e·s privilégient souvent les *sprouts* aux autres membres du groupe pour honorer afin d'encourager les personnes nouvelles. Il est intéressant de constater que plusieurs joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* honorent les *sprouts* malgré leur piètre performance. Cette tendance à honorer les joueurs et joueuses en difficulté est aussi identifiée dans la distribution de « *pity commendation* ». Cette expression est utilisée pour décrire le fait d'honorer une personne par pitié, notamment pour l'encourager malgré une mauvaise performance. L'utilisation du système d'honneur pour encourager les personnes en difficulté est un reflet de la culture bienveillante de la communauté de *FFXIV* et renvoie à cette idée de remède.

Les joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* incarnent aussi une culture prosociale en lien avec leur manière d'interagir avec les membres de la communauté. Effectivement, la communauté est caractérisée par le fait d'être serviable, amicale et accueillante. Ces termes sont revenus à plusieurs reprises pour référer à la culture positive dans *FFXIV*. Les personnes qui jouent sont reconnues pour leur capacité à aider les autres, notamment en donnant des conseils et en faisant preuve de patience avec ceux et celles en apprentissage. La communauté est aussi reconnue pour ses interactions sympathiques et humoristiques avec les membres, ce qui favorise les comportements amicaux.

De plus, la communauté est reconnue pour sa facilité à accueillir les nouvelles personnes, ce qui la rend très chaleureuse et ouverte d'esprit. Ces valeurs sont en corrélation avec l'idée de prendre soin des autres et de s'assurer du bien-être des individus. Le système d'honneur est un moyen pour les joueurs et joueuses d'encourager ces valeurs de la communauté. En effet, nous observons que les joueurs et joueuses ont tendance à honorer autant les personnes qui ont une bonne performance bien que celles qui ont une attitude positive ou qui sont en difficulté. Le fait de prendre soin des autres joueurs et joueuses est justement un comportement récompensé dans les habitudes de distribution des honneurs.

La positivité engendrée par le comportement des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV* a un pouvoir curatif sur les membres de la communauté. Les participant·e·s s'entendent sur le fait qu'il s'agit d'une communauté très agréable à participer. Moins d'intimidation et de comportements toxiques sont ressentis que dans les autres jeux vidéo en ligne. La bienveillance a un effet positif sur l'expérience de jeu et le bien-être des joueurs et joueuses. La notion de remède du *pharmakon* est donc mise de l'avant par les actions bienveillantes de la communauté pour prendre soin des personnes débutantes et en difficulté, notamment avec la distribution d'honneurs. Le système d'honneur est aussi utilisé pour renforcer les comportements positifs en honorant des joueurs et joueuses qui incarnent l'idée de « prendre soin » des autres.

5.6.2 La notion de « poison »

La positivité dans *Final Fantasy XIV* a un pouvoir curatif, mais s'avère à être aussi destructrice dans certaines situations. Nous relevons une dynamique sociale très positive au sein de la communauté de joueurs et joueuses, mais elle rapidement renversée si des personnes ne se conforment pas aux attentes sociales. Effectivement, nous constatons qu'il est difficile pour certaines personnes d'accepter la critique. Lors des entretiens, les participant·e·s ont souvent qualifié la communauté comme faisant preuve de « *toxic positivity* ».

La positivité toxique fait référence à la conviction que les personnes doivent maintenir un état d'esprit positif, et ce, peu importe la difficulté de la situation (Cherry, 2024). Bien que l'optimisme et la pensée positive présentent des bénéfices, la positivité toxique rejette toutes émotions liées à des sentiments négatifs et participe à la création d'une façade joyeuse, faussement positive (Cherry, 2024). Yin explique, entre autres, cette mentalité de positivité toxique par l'exemple des personnes qui invalident les sentiments dépressifs en proposant de penser positivement pour régler la situation. De plus, Yin indique que la communauté de *FFXIV* porte un masque faussement positif pour les personnes débutantes qui sont immédiatement « jetés aux loups » (*thrown to the wolves*) une fois que le statut de *sprouts* n'est plus octroyé. Cette analogie du masque fait référence à la façade joyeuse du concept de positivité toxique.

Nous constatons que les membres de la communauté sont très stricts sur la valorisation de la positivité et refusent tout comportement qui pourrait mettre en danger l'attitude positive. Les

participant·e·s expliquent que cette manière de penser la positivité est démesurée, car elle va jusqu'à interdire aux joueurs et joueuses d'avoir une opinion divergente. Cette positivité est parfois poussée à l'extrême et interdit des comportements non toxiques, mais qui ne se conforment pas aux normes sociales. Par exemple, il est très difficile de critiquer les facettes du jeu, que ce soit en lien avec l'histoire ou les personnages. Une personne qui critique le jeu risque de se faire attaquer verbalement et de se faire invalider ses propos, car tout ce qui déroge de l'attitude positive n'est pas accepté. Les réflexions négatives sont aussi sanctionnées, même si celles-ci ne sont pas dirigées envers un autre joueur ou une autre joueuse.

De plus, les participant·e·s mentionnent que plusieurs joueurs et joueuses n'acceptent pas de recevoir des conseils. La critique de la manière de jouer est un comportement désapprouvé par la communauté, car elle est perçue comme une attitude négative. Les joueurs et joueuses ont tendance à invalider les propos des personnes qui prodiguent des conseils ou critiquent la manière de jouer de manière constructive. Nous remarquons justement que les participant·e·s font preuve de prudence dans leur manière de prodiguer des conseils pour s'assurer de ne pas froisser les joueurs et joueuses qui réagissent souvent avec frustration. Les joueurs et joueuses de *FFXIV* ont donc une relation ambiguë avec la critique qui est perçue comme un comportement négatif quand, au contraire, elle pourrait être bénéfique pour la communauté.

La culture positive de la communauté peut devenir un poison lorsqu'elle force les joueurs et joueuses à adopter une certaine mentalité du jeu. Les effets nocifs du *pharmakon* restreignent les opinions contradictoires ou alternatives des joueurs et joueuses et renforcent le pouvoir de la « positivité radicale » émise par certaines personnes qui sont trop attachées au jeu. Minori déclare justement dans son entrevue que le jeu *FFXIV* est attachant au point qu'il devient parfois trop prenant. Nous comprenons que ces vecteurs de positivité sont des personnes qui voient le jeu comme une forme d'identité et qui se sont attachées, voire trop attachées au jeu. Selon des forums de discussions sur Reddit²³, nous observons que la positivité radicale est aussi émise par des personnes avec une mentalité du joueur ou de la joueuse « *casual* ». Les joueurs et joueuses font une distinction entre les objectifs des joueurs et joueuses « *casual* » qui se soucient moins de leur

²³ Edsarus (2021). What is wrong with the "casual" mindset and toxic positivity (Long post). Reddit. https://www.reddit.com/r/ffxiv/comments/sqlk8z/what_is_wrong_with_the_casual_mindset_and_toxic

performance et ceux des personnes « *hardcore* » qui maximisent leur performance. Les personnes avec une mentalité « *casual* » tendent à invalider les critiques sur leur manière de jouer, car celles-ci sont perçues comme étant négatives.

La positivité devient donc toxique lorsque les personnes résident dans la positivité excessive et utilise le remède pour dicter les perceptions des joueurs et joueuses. Ce contrôle sur les manières de penser les comportements des joueurs et joueuses devient un idéal positif et contraint certaines personnes qui risquent d'être sanctionnées socialement. La positivité excessive engendre donc un effet destructeur sur la liberté d'expression des individus qui se découragent à exprimer leur opinion lorsque celle-ci contrevient aux normes de la communauté. Le *pharmakon* dans *Final Fantasy XIV* est donc représenté par une dualité observée dans la dynamique sociale de la positivité. Cette dualité évoque, d'un côté, le pouvoir curatif sur le bien-être des joueurs et joueuses que peut avoir une communauté promouvant des valeurs positives. D'un autre côté, elle évoque le pouvoir destructeur d'une communauté trop positive sur la liberté d'expression des joueurs et joueuses marginaux qui se font réprimander ou censurer.

5.6.3 La figure du bouc émissaire

Pour terminer, bien que le *pharmakon* puisse désigner une relation curative ou empoisonnée, il s'envisage également par un troisième sens : le bouc émissaire (Stiegler, 2008). Le bouc émissaire est la manifestation de l'ambivalence du *pharmakon*. La figure du bouc émissaire dans *FFXIV* est représentée par les personnes qui critiquent le jeu ou la manière de jouer. En effet, le bouc émissaire, par son existence, remet en question le remède qui renvoie aux valeurs positives de la communauté imposées de manière radicale.

La figure du bouc émissaire est d'abord une victime, car elle subit les conséquences négatives de sa confrontation du remède. Les personnes qui osent contredire les valeurs positives par la critique sont blâmées de mettre en danger la positivité du jeu. Elles sont considérées comme étant des personnes toxiques qui enfreignent les normes positives de la communauté et, par conséquent, comme des personnes qui ne savent pas tirer profit du pouvoir curatif du remède (Stiegler, 2008). Ces personnes sont jugées comme étant responsables du négatif dans le jeu, et ce, même si une faute n'a pas nécessairement été commise. Comme Stiegler l'explique, la figure du bouc émissaire

est souvent innocente ou partiellement innocente, car elle reflète le problème de la dualité du *pharmakon* ce qui n'est pas toujours volontaire. Dans notre cas, les personnes dissidentes n'enfreignent pas réellement les valeurs positives de la communauté, car une critique n'est pas nécessairement négative et peut être constructive et bienveillante.

La figure du bouc émissaire est aussi une victime, car elle subit les abus toxiques des personnes excessivement positives. Les personnes aux discours discordants sont ciblées par les personnes excessivement positives et elles sont ensuite marginalisées, ce qui brime leur intégration au groupe. Elles se font empoisonner par le *pharmakon* et subissent ses effets dévastateurs. Par exemple, les propos des personnes critiques sont invalidés, elles se font insulter et se font reprocher de nuire à l'expression des valeurs positives de la communauté du jeu. La figure du bouc émissaire dans *FFXIV* est donc considérée comme une victime, car elle est blâmée pour causer de la toxicité et subit les effets nocifs de la positivité excessive (du *pharmakon*).

Ensuite, les personnes qui sont désignées comme boucs émissaires apportent un effet purificateur au jeu. Effectivement, leur rôle est de confronter les idéaux et, par conséquent, le poison engendré par les personnes excessivement positive, raison pour laquelle le bouc émissaire empoisonne les personnes qui ne savent pas vivre « pharmaco-logiquement » (Stiegler, 2008). Le concept de vivre « pharmaco-logiquement » implique une prise de conscience de l'ambivalence du *pharmakon*. Une personne qui vit « pharmaco-logiquement » reconnaît la dualité du *pharmakon* qui peut à la fois « soigner » et « détruire ». La figure du bouc émissaire réussit à vivre « pharmaco-logiquement », car elle prend conscience des effets positifs et négatifs du *pharmakon*. Les personnes dissidentes dans *FFXIV* naviguent entre cette dualité avec équilibre, ce qui leur permet d'accepter les aspects bénéfiques de la positivité en considérant ses aspects nuisibles, comme le bris de liberté d'expression. La participante Yin est notamment une personne qui représente très bien la figure du bouc émissaire dans *FFXIV*. Yin exprime son souhait de pouvoir apprécier et critiquer le jeu en même temps, sans craindre des représailles. De plus, elle montre une capacité à critiquer le jeu ouvertement, sans pour autant dénier les avantages d'une communauté positive. Elle explique que la critique du jeu n'est pas un signe de toxicité et que les personnes ont le droit de vivre leurs émotions négatives, ce qui représente bien l'ambivalence du *pharmakon*.

Au contraire, les personnes qui ne savent pas vivre « *pharmaco-logiquement* » ignorent ou refusent l'ambivalence du *pharmakon*. Les joueurs et joueuses de *FFXIV* qui n'acceptent pas les critiques ou les discours marginaux, perçoivent le *pharmakon* de manière simpliste et ne considèrent pas les nuances du phénomène. Il y a donc une restriction excessive des émotions négatives ou des critiques apportées sur le jeu, ce qui entraîne un certain contrôle sur la liberté d'expression des membres de la communauté. Dans ce cas, les joueurs et joueuses ne voient que le pouvoir curateur de la positivité et négligent l'idée qu'elle peut devenir toxique lorsqu'elle est opprimante.

Les personnes dissidentes empoisonnent les individus qui ne savent pas vivre « *pharmaco-logiquement* », car elles perturbent leur perception du *pharmakon*. La remise en question des éléments du jeu dérange fortement les personnes qui sont trop positives et qui ne tolèrent aucun discours dissident. Le bouc émissaire prend la responsabilité de confronter la positivité afin de nuancer le consensus généralisé. De là vient son effet purificateur qui offre la possibilité aux joueurs et joueuses de transformer leur perception du jeu et d'ouvrir leurs horizons vers d'autres manières de penser. La remise en question des normes sociales a des effets nocifs sur les personnes désignées comme bouc émissaire, mais peut, à long terme, avoir un effet positif sur l'ouverture d'esprit de la communauté et ainsi favoriser un environnement qui accepte les opinions divergentes.

Il est donc important de gérer judicieusement le pouvoir curatif du remède (de la positivité dans ce cas-ci) afin de bénéficier de ses avantages et ne pas tomber dans le poison en brimant la liberté d'expression. Ces joueurs et joueuses qui vivent « *pharmaco-logiquement* » contredisent les attentes de la communauté et deviennent malheureusement des victimes, puisqu'elles subissent de la toxicité. En revanche, leur vision divergente peut transformer la perception du jeu par une approche plus nuancée qui pourrait purifier le poison du *pharmakon*, soit la positivité radicale, en ne restreignant plus la liberté d'expression et en rendant la communauté encore plus bienveillante par l'inclusion d'autres opinions et attitudes.

Pour conclure ce dernier chapitre, la gestion de la toxicité dans les jeux vidéo est un problème majeur dans les compagnies vidéoludiques, en partie parce qu'elle est incomprise. La toxicité est difficilement appréhendable dans les jeux vidéo, car il s'agit d'un concept comportant des enjeux théoriques au niveau de sa définition (Lafrance St-Martin, 2019). Différentes définitions de la toxicité ont été explorées dans ce mémoire afin de mettre en évidence le fait qu'une personne

toxique peut être influencée par divers éléments, que ce soient les rapports de pouvoir, les dynamiques sociales ou le design du jeu. Nous avons démontré que le rapport de pouvoir exercé par les mentors du jeu influence certaines personnes à avoir des comportements toxiques dus à leur statut de supériorité. Nous avons aussi montré que la dynamique sociale de la positivité peut mener à de la toxicité lorsque celle-ci est excessive, voire radicale. En revanche, les personnes participantes ne sont pas convaincues qu'une fonctionnalité comme le système d'honneur puisse prévenir les comportements toxiques. Il s'agit d'une perception intéressante considérant le fait que le système d'honneur a révélé des influences positives sur les comportements des joueurs et joueuses. Par exemple, celui-ci encourage la reproduction de comportements bienveillants lors de l'intégration des personnes débutantes. Le système d'honneur est donc considéré comme une fonctionnalité pouvant aider à encourager les comportements bienveillants, mais ne pouvant pas prévenir la toxicité.

CONCLUSION

Au cours de cette recherche, nous avons étudié le système d'honneur afin d'évaluer les effets d'une technique de gestion de la toxicité sur les comportements des joueurs et joueuses. Selon nos résultats, le système d'honneur, bien qu'il soit une technique de renforcement positif pour les comportements bienveillants, n'est pas une fonctionnalité aussi efficace pour contrer la toxicité directement. Nous avons démontré qu'il existe plusieurs sphères d'influences sur les comportements des joueur.se comme l'appropriation, les rapports de pouvoir et les différentes dynamiques sociales retrouvées au sein d'une communauté. Ces influences affectent les comportements des joueurs et joueuses et peuvent dépasser, voire surpasser, les intentions des développeurs et développeuses et créer des utilisations ou des perceptions nouvelles de la fonctionnalité.

L'objectif de cette recherche était de comprendre comment les joueurs et joueuses négocient l'utilisation du système en prenant pour terrain d'étude le jeu *Final · XIV*. Nous cherchions à comprendre la relation entre les joueurs et joueuses et les pratiques sociales qui découlent du système d'honneur pour évaluer ses effets sur les comportements des joueurs et joueuses. La réalisation d'entretiens semi-dirigés nous a permis de documenter la perspective des personnes participantes à l'étude en vue d'une analyse de contenu qualitative. Le corpus de cette recherche est constitué des dix entretiens de joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV*. Ces entretiens ont permis de collecter des données sur l'utilisation du système d'honneur, les rapports de pouvoir, les dynamiques sociales ainsi que les effets de la fonctionnalité sur les comportements toxiques et bienveillants des joueurs et joueuses.

Les résultats de notre analyse ont permis de répondre aux différentes sous-questions de notre recherche. Premièrement, selon nos dix participant·e·s, le système d'honneur encourage les comportements bienveillants, mais ne décourage pas les comportements toxiques. D'un côté, le système d'honneur contribue à la création de bonnes habitudes de jeu par l'internalisation des normes sociales de la communauté de joueurs et joueuses. Il favorise ainsi l'adoption de bonnes habitudes de jeu par la reproduction de comportements bienveillants – une méthode particulièrement efficace pour les personnes débutantes qui adoptent de bonnes pratiques dès le

début de leur expérience de jeu. D'un autre côté, les effets du système d'honneur pour contrer la toxicité seraient plutôt faibles. Son importance n'est pas assez significative pour influencer les comportements positifs qui sont plutôt renforcés par la culture positive de la communauté. D'un autre côté, le système d'honneur ne semble pas décourager les comportements toxiques selon les participants qui confirment qu'une personne toxique demeurera toxique malgré tout, puisqu'elle veut délibérément faire du mal. Le système d'honneur pourrait donc être envisagé comme une mesure qui encourage les comportements bienveillants et non comme une mesure anti-toxicité.

Deuxièmement, le système d'honneur a été approprié de plusieurs manières (Bonenfant (2008)). Une analyse sémiotique du système d'honneur a d'abord été réalisée à partir de la description officielle du jeu afin de mettre en relation les perspectives des joueurs et joueuses et celles des développeurs et développeuses. Selon la description de la fonctionnalité, les honneurs doivent être attribués à des personnes ayant laissé une « impression positive ». La question de l'impression positive a été explorée afin de mettre en évidence les bonnes pratiques observées chez les joueurs et joueuses. Les personnes qui jouent se sont approprié la fonctionnalité, car les deux pratiques qui se démarquent le plus pour attribuer des honneurs sont la performance et le fait d'être un bon ou une bonne partenaire d'équipe. De manière générale, le système d'honneur a été approprié en fonction des attentes prévues par la fonctionnalité, soit en honorant les joueurs et joueuses qui ont laissé une « bonne impression ».

Cela dit, le sens de la fonctionnalité est parfois détourné (Barnabé, 2017), notamment avec l'utilisation de techniques dérivées pour obtenir des honneurs sans devoir laisser une impression positive. En effet, la supplication dans le système de clavardage est un moyen utilisé par les joueurs et joueuses pour obtenir des honneurs en usant de l'insistance. De plus, certaines personnes jouent spécifiquement le rôle de Soigneur et de Tank en vue d'obtenir des honneurs sans nécessairement se démarquer. Ces rôles sont privilégiés, car ils sont considérés comme difficiles à jouer et anxiogènes, ce qui pousse une majorité de personnes à les honorer même si une impression positive n'a pas été laissée. D'autres personnes ont tendance à quitter le donjon tardivement afin d'utiliser à leur avantage la restriction du système d'honneur qui ne permet pas d'honorer les personnes qui ont quitté hâtivement la mission.

Notre étude nous a également permis de répondre à la troisième sous-question qui portait sur l'influence des différentes relations de pouvoir sur les comportements des joueurs et joueuses (Foucault, 1971, 1982). Deux rapports de pouvoir en lien avec le système d'honneur ont été relevés dans cette recherche : le premier dans la distribution des honneurs et le deuxième dans le système de mentorat. D'abord, une hiérarchie dans la distribution des honneurs a été mise de l'avant par les participant·e·s en fonction du rôle joué par les joueurs et joueuses : les rôles de Soigneur et de Tank reçoivent plus d'honneurs que le rôle de DPS. Selon les normes sociales de la communauté, certains rôles sont plus valorisés que d'autres. Ces discours dominants sur les rôles joués influencent les personnes à privilégier les rôles de Soigneur et de Tank pour attribuer des honneurs. Afin de remettre en question le pouvoir mis en place par les discours dominants, certaines personnes tentent de lutter contre cette tendance en distribuant plus d'honneurs aux joueurs et joueuses de la classe DPS et, ainsi, rééquilibrer le rapport de pouvoir.

Par la suite, un rapport de pouvoir émerge entre les participant·e·s qui possèdent, ou non, le rôle de mentor, une distinction décernée par le système d'honneur. Les personnes qui obtiennent le statut de mentor se qualifient comme étant expérimentée et sont aptes à donner des conseils. En revanche, certaines personnes abusent de leur pouvoir de mentor en exerçant une forme d'autorité sur les joueurs et joueuses. À cause de ce comportement, une perception très négative des mentors associée au « complexe de supériorité » engendre des conflits au sein des membres de la communauté. Le pouvoir attribué au mentor est remis en question par des discours alternatifs qui placent les mentors sur le même pied d'égalité que les autres joueurs et joueuses.

En ce qui a trait à la dernière sous-question, elle mettait de l'avant les effets de deux dynamiques sociales sur les comportements des joueurs et joueuses : la reconnaissance sociale et la positivité. Selon nos résultats, l'inégalité dans la distribution des honneurs cause un manque de reconnaissance dans la sphère de la solidarité chez les joueurs et joueuses DPS (Honneth, 2004). Le système d'honneur est une fonctionnalité qui permet de reconnaître la performance ou l'attitude positive d'une personne et les personnes DPS sont privées de cette expérience de reconnaissance réciproque. Le manque de reconnaissance dans le système d'honneur a pour effet d'engendrer un effort collectif afin d'honorer davantage le rôle de DPS.

Le besoin de reconnaissance sociale est recherché par les membres de la communauté et nous l'avons entre autres observé à travers la notion d'exposition de soi (Craipeau, 2011). La métrique pour calculer les statistiques de performance n'est pas disponible dans *FFXIV*, ce qui rend la différenciation des joueurs et joueuses plus difficile. Comme le titre de mentor représente des personnes expérimentées et compétentes avec le jeu, les individus affichent le symbole de couronne ou le titre de mentor afin d'exposer leur performance. Le titre de mentor est donc un moyen de se faire reconnaître et, dans certains cas, de vanter ses exploits.

La culture de la positivité est une autre dynamique sociale qui peut mener à des effets toxiques. La positivité toxique est une idée énoncée par les participant·e·s que nous avons analysés par l'entremise du concept de *pharmakon* de Stiegler (2007). En effet, la positivité dans *Final Fantasy XIV* est associée au remède du *pharmakon*, car elle offre aux joueurs et joueuses un environnement de bien-être, comme un remède. Il y a une forte tendance à prendre soin des autres joueurs et joueuses, surtout les personnes débutantes. Nous l'observons justement dans la distribution des honneurs qui se fait souvent dans l'optique d'encourager les *sprouts* et les personnes en difficulté. La communauté est perçue comme étant amicale, serviable et accueillante et incarne cet effet de pouvoir curatif du *pharmakon*.

Cela dit, la positivité est aussi considérée comme poison dans certaines situations où des personnes sont excessivement positives. Cette positivité extrême a pour effet de créer des comportements toxiques restreignant les personnes qui osent critiquer le jeu ou qui ne correspondent pas aux attentes de la communauté. Les commentaires à connotation négative sur le jeu sont interdits, et ce, même s'il s'agit d'apports constructifs. Il y a donc un pouvoir destructeur à la positivité lorsqu'elle est dans l'excès, puisqu'elle brime la liberté d'expression des personnes marginales et engendre des effets toxiques. D'ailleurs, la figure du bouc émissaire du *pharmakon* représente les joueurs et joueuses qui remettent en question la positivité excessive de la communauté. Ces personnes sont blâmées, car elles remettent en doute la positivité du jeu par leur critique. En revanche, ces individus remettent en question les effets toxiques du *pharmakon* et permettent ainsi aux joueurs et joueuses de transformer leur perception du jeu et d'avoir une plus grande ouverture d'esprit.

Pour continuer, la démarche de cette recherche est sujette à certaines limites. La première limite est l'usage d'une approche qualitative, car il n'est pas possible d'émettre des généralisations. En

effet, l'échantillon en recherche qualitative est limité et les résultats ne peuvent donc pas s'appliquer à la population générale, soit l'ensemble des joueurs et joueuses de *FFXIV*. De plus, le terrain doit être approché autrement en sélectionnant les situations jugées pertinentes dans la collecte de données en comparaison avec une recherche quantitative qui va plutôt accueillir les données comme elles viennent (Anadon & Guillemette, 2006, p.32).

La deuxième limite est l'usage d'une approche qualitative de type exploratoire, car cette méthode prend en compte la subjectivité de la personne chercheuse. Effectivement, il n'est pas possible de faire une abstraction complète de l'angle d'approche du phénomène à l'étude dans une recherche qualitative exploratoire (Anadon & Guillemette, 2006, p.33). La toxicité sera nécessairement abordée dans l'étude du système d'honneur dans *FFXIV*, car il s'agit de l'angle d'approche de la recherche. De plus, les données d'une recherche qualitative exploratoire sont elles-mêmes interprétées par les personnes participant à la recherche (Anadon et Guillemette, 2006). La personne chercheuse doit donc inévitablement construire sa propre interprétation des données en tenant compte du fait qu'elles sont déjà « chargées conceptuellement », ce qui apporte un côté plus subjectif aux résultats de la recherche (Anadon et Guillemette, 2006).

La dernière limite est en lien avec le fait que nous jouons à *FFXIV*. Notre perspective de joueuse peut présenter un certain biais, car l'expérience personnelle est prise en compte dans l'angle de recherche. En revanche, cette limitation peut aussi être considérée comme une force. Le fait de bien maîtriser le jeu permet d'aller encore plus loin dans l'analyse de la recherche. Nous avons utilisé cette expertise à bon escient afin de réaliser une analyse qualitative très détaillée et nuancée, en respect des propos des participant·e·s.

Enfin, la nuance entre « encourager les comportements bienveillants » et « prévenir la toxicité » est pertinente à discuter. En effet, les participant·e·s voient en quoi le système d'honneur est positif et permet d'encourager les joueurs et joueuses à avoir de bonnes habitudes de jeu. Par contre, les participant·e·s ne voient pas en quoi le système d'honneur peut prévenir la toxicité due à leur manière de concevoir la définition de la toxicité. D'après le contenu des entretiens, les participant·e·s sont en commun accord avec l'idée qu'une personne est toxique de nature. Nous expliquons cette représentation de la toxicité par les nombreux exemples donnés par les personnes participantes, comme l'impossibilité de contrôler les personnes toxiques, car elles agissent

délibérément. Aussi, les personnes toxiques sont identifiées comme étant méchantes et vont agir négativement, et ce, malgré tout. Cette perception de la toxicité est très intéressante, puisqu'elle correspond à l'idée qu'un comportement toxique est intentionnel et que celui-ci est réalisé consciemment afin de nuire (Shores et al., 2014). En revanche, c'est notamment pour cette raison que les participant·e·s n'arrivent pas à voir le système d'honneur comme un moyen de prévention contre la toxicité, car la toxicité serait innée selon leur perception. Une personne naturellement toxique ne pourra pas être influencée par un système qui tente de promouvoir les comportements bienveillants, car elle est prédisposée à être méchante.

Si la définition de la toxicité était perçue autrement, les participant·e·s auraient peut-être pu percevoir le potentiel de prévention contre la toxicité avec le système d'honneur. D'ailleurs, si on ne tient pas pour acquis qu'une personne toxique est déterminée par la nature, il serait possible d'appréhender le système d'honneur comme une mesure anti-toxicité. Par exemple, l'encouragement de comportements bienveillants pourrait, à long terme, empêcher une personne à devenir toxique. *FFXIV* est notamment un MMORPG très peu toxique et le système d'honneur pourrait avoir une influence, même si elle est légère, sur les joueurs et joueuses toxiques. L'enjeu théorique de la définition de la toxicité est très bien illustré dans un contexte comme celui-ci.

Les résultats de notre recherche permettent ainsi de comprendre le système d'honneur en fonction de l'approche des joueurs et joueuses de *Final Fantasy XIV*, soit par la négociation de leur utilisation de la fonctionnalité. Cependant, cette étude ne peut être généralisée à toute la communauté, puisque notre échantillon correspond à un très petit nombre de joueurs et joueuses. De plus, nous avons sélectionné des personnes provenant uniquement de serveurs nord-américains, ce qui exclut les pratiques des joueurs et joueuses des serveurs européens, japonais et océaniques. Le choix de notre échantillon est un avantage, car il permet la collecte de données dans un secteur limité avec des entretiens approfondis. En revanche, il s'agit aussi d'un désavantage puisque nos conclusions ne peuvent pas s'appliquer à l'ensemble de la communauté de jeu, car nos participant·e·s ne reflètent pas tous les joueurs et les joueuses. Il pourrait y avoir des dynamiques sociales différentes dans d'autres types de serveurs. Par exemple, le titre de mentor pourrait être perçu autrement sur un serveur japonais qui respecterait le statut, plutôt que de le mépriser. Néanmoins, notre recherche permet de développer de nouvelles perspectives sur deux objets très peu étudiés : le système d'honneur et la communauté de *Final Fantasy XIV*.

Une troisième piste ouverte par ce mémoire est la question de l'intentionnalité des comportements toxiques : cette perception de la toxicité semble être sujette au débat. D'ailleurs, nous avons montré dans ce mémoire un exemple très pertinent comme quoi la positivité excessive peut devenir toxique. Les personnes qui défendent le jeu et refusent sa critique ne sont pas nécessairement toxiques de manière délibérée. En effet, il est probable que ces personnes ne soient pas conscientes de la toxicité de leurs actions qui briment la liberté d'expression des autres joueurs et joueuses. Bien que, dans les faits, leurs réactions provoquent de la toxicité, ces personnes sont probablement de bonne intention. L'intentionnalité des comportements toxiques serait donc un facteur intéressant à étudier dans une future thèse doctorale en vue de définir ce concept.

Ce mémoire apporte donc une compréhension des effets d'une méthode de gestion de la toxicité par les comportements positifs avec le système d'honneur. Il soulève aussi une réflexion sur la manière d'approcher la toxicité par l'encouragement de comportements bienveillants plutôt que la sanction de comportements toxiques. D'autres possibilités d'études, comme la modération ou la sensibilisation, seraient intéressantes à aborder dans de futures recherches sur la gestion des comportements toxiques par renforcement positif plutôt que par punition.

ANNEXE A

CARTE DES SERVEURS

NORTH AMERICAN DATA CENTER

Aether	Primal	Crystal
ADAMANTOSE	BEHEMOTH	BALMUNG
CACTUAR	EXCALIBUR	BRITHLEDR
FAEBE	EXODUS	COEUR
GILGAMESH	FAMFRIT	DIABLOS
JENOVA	HYPERION	GOBLIN
MEDGARDSORME	LAMIA	MALBORO
SARGATANAS	LEVIATHAN	MATEUS
SIREN	ULTROS	ZALERA

EUROPEAN DATA CENTER

Chaos	Light
Cerberus	LICH
LOUSOIX	ODIN
MOOGLE	PHOENIX
OMEGA	SHIVA
RAGNAROK	TWINTANIA
SPRIGGAN	ZODIARK

JAPANESE DATA CENTER

Elemental	Gala
AIGIS	ALEXANDER
ATOMOS	BAHAMUT
CARBUNCLE	DURANDAL
GARUDA	FENRIR
GINSCHER	IRIT
KUBATA	RIDILL
RAMUH	TIAMAT
TONBERRY	ULTIMA
TYPHON	VALFOR
UNICORN	YOMMO
	ZEROMUS

■ DATA CENTER SELECTION

- Aether
- ★ Primal
- Crystal
- Chaos
- Light
- Elemental

FINAL FANTASY XIV requires connecting to one of three data centers to play. The closer your physical location to the data center, the smoother gameplay will be. The center you have selected is recommended for residents of North America. Select if you wish to create a character and play in one of the Worlds listed.

Each data center contains several unique Worlds (servers). If you have already decided which World on which you are going to play, you must select the corresponding data center.

ANNEXE B

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche

Le système d'Honneurs et ses effets sur les comportements toxiques des joueur.se.s de Final Fantasy XIV

Étudlante-chercheuse

Laurie Briand, Maîtrise en communication – profil jeux vidéo et ludification

briand.laurie@courrier.uqam.ca

514-608-5090

Direction de recherche

Maude Bonenfant, Professeure et Chercheure à l'Université du Québec à Montréal

bonenfant.maude@uqam.ca

514-984-3000 (poste 3392)

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique une entrevue individuelle sur votre utilisation du système d'Honneur dans Final Fantasy XIV. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche vise à analyser l'utilisation du système d'Honneurs (*Player Commendation*) chez les joueur.se.s de Final Fantasy XIV en documentant leur expérience avec la fonctionnalité. Ce projet est d'une durée de 3 ans (2024) et implique 10 participant.e.s. Notre objectif est de comprendre comment le système d'Honneurs affecte les comportements toxiques des joueur.se.s dans Final Fantasy XIV.

Nature et durée de votre participation

La participation au projet demande une entrevue individuelle unique de 45 à 60 minutes par participant. L'entrevue se déroulera par vidéoconférence et l'audio sera enregistré. La personne participante peut recevoir un suivi des résultats par courriel lorsque le mémoire de recherche sera publié si vous le désirez.

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez personnellement pas d'avantages à participer à cette étude outre le fait de donner une voix à la perspective des joueur.se.s. Toutefois, vous aurez contribué à l'avancement de la science.

Risques liés à la participation

En principe, aucun risque et avantage ne sont liés à la participation à cette recherche. En revanche, si la personne participante préfère ne pas répondre à une question qu'elle considère chargée émotionnellement, elle peut passer à la suivante.

Confidentialité

Vos informations personnelles ne seront connues que des chercheurs et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Les entrevues transcrites seront identifiées par un pseudonyme et seuls les chercheurs auront la liste des participants et du pseudonyme qui leur aura été attribué. Les enregistrements seront détruits dès qu'ils auront été transcrits et tous les documents relatifs à votre entrevue seront conservés sous clef durant la durée de l'étude.

Usage secondaire des données

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine d'étude ? Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant d'être complétés. Les données de recherche seront stockées et sécurisées. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous serez identifié par un numéro de code. Acceptez-vous que les données soient utilisées à l'avenir par d'autres chercheurs dans ces conditions ?

Oui Non

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser Laurie Briand verbalement (ou par courriel) ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue.

Des questions sur le projet?

Pour toute question additionnelle sur le projet et sur votre participation vous pouvez communiquer avec les responsables du projet : Maude Bonenfant, bonenfant.maude@uqam.ca, 514-984-3000 (poste 3392) ; Laurie Briand, briand.laurie@courrier.uqam.ca, 514-608-5090

Des questions sur vos droits ? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche au plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordination du CERPE : cerpe.pluri@uqam.ca

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

Je déclare avoir lu et compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire. J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.

Je, soussigné(e), accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice d'aucune sorte. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.

Une copie signée de ce formulaire d'information et de consentement doit m'être remise.

Prénom Nom

Signature

Date

Engagement du chercheur

Je, soussigné(e) certifie

(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard;

(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus;

(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.

Prénom Nom

Signature

Date

ANNEXE C
HONORER UN JOUEUR OU UNE JOUEUSE



BIBLIOGRAPHIE

- Ahn, S. (2022). The League of Legends Honor System Explained [EarlyGame].
<https://earlygame.com/lol/honor-system-ranks-rewards>
- Anadon, M. et Guillemette, F. (2006). La recherche qualitative est-elle nécessairement inductive?, 5.
- Barnabé, F. (2017). *Rhétorique du détournement vidéoludique : Le cas de Pokémon*. Université de Liège.
- Blackburn, J. et Kwak, H. (2014). *STFU NOOB! Predicting Crowdsourced Decisions on Toxic Behavior in Online Games*. International World Wide Web Conference, Séoul, Corée.
- Blais, M. et Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*, 26.
<https://doi.org/10.7202/1085369ar>
- Bonenfant, M. (2008). Des espaces d'appropriation. *MédiaMorphoses*, (22), 63-67.
- Bonenfant, M. (2010). *Sens, fonction et appropriation du jeu: l'exemple de World of Warcraft*. Université du Québec à Montréal.
- Bonenfant, M. (2011). Les mondes numériques ne sont pas «virtuels» : l'exemple des jeux vidéo en ligne. *Revue des Sciences Sociales*, 45(1), 60-67.
<https://doi.org/10.3406/revss.2011.1356>
- Bonenfant, M., St-Martin, L. I. L., Prégent, F. et Crémier, L. (2018). Toxic Allies and Caring Friends: Social Systems and Behavioral Norms in League of Legends and Guild Wars 2. Dans K. Lakkaraju, G. Sukthankar et R. T. Wigand (dir.), *Social Interactions in Virtual Worlds: An Interdisciplinary Perspective* (p. 130-161). Cambridge : Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316422823.007>

- Brandt, A. (2021). Which FFXIV Jobs Get The Most Commendations [Actualité]. *ScreenRant*.
<https://screenrant.com/ffxiv-jobs-most-commendations-player-comms/#:~:text=Though%20players%20of%20every%20job,Dark%20Knight%2C%20and%20Gunbreaker>).
- Church, D. (1999). Formal Abstract Design Tools. *Game Developer Magazine*.
- Constantinidès, Y. (2015). Le mal dans le remède ? Dans *Dépendances*.
- Coulombe, M. (2011). Chapitre 11. De l'autre à l'Autre : socialiser dans WoW. Dans *Socialisation et communication dans les jeux vidéo* (p. 227-242). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Craipeau, S. (2011). *La société en jeu(x). Le laboratoire social des jeux en ligne*. Paris : PUF.
- De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien, tome I : Arts de faire* (Gallimard).
- Derrida, J. (1981). Plato's Pharmacy. Dans B. Johnson (dir.), *Dissemination*. (p. 61-171). University of Chicago Press.
- Deslauriers, P., Lafrance St-Martin, L. I. et Maude, B. (2020). Assessing Toxic Behaviour in Dead by Daylight : Perceptions and Factors of Toxicity According to the Game's Official Subreddit Contributors. *Game Studies*, 22(4).
- Dhang, P. (2021). Valorant community recommends a commendation system to help eliminate toxicity [Sportskeeda]. <https://www.sportskeeda.com/valorant/valorant-community-recommends-commendation-system-help-eliminate-toxicity>
- Donovan, T. (2010). *Replay. The history of video games* (Illustrated). Yellow Ant.
- Ducheneaut, N. (2011). Chapitre 1. Les jeux vidéo en ligne : un laboratoire virtuel de recherche en sciences sociales ? Dans *Socialisation et communication dans les jeux vidéo* (p. 13-39). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

- Fahey, R. (2021). FFXIV shows a toxic community isn't an inevitability | Opinion [Site web commercial de jeux vidéo]. *GamesIndustry.biz*. <https://www.gamesindustry.biz/ffxiv-shows-a-toxic-community-isnt-an-inevitability-opinion>
- Faulkner, J. (2022). Final Fantasy 14 Next Expansion: Release Date Rumors, Story, News, Trailers, and More. *Game Revolution*. <https://www.gamerevolution.com/guides/702202-final-fantasy-14-next-expansion-release-date-rumors-story-news-trailers>
- Final Fantasy XIV (version 1.0). (2022). Dans *Final Fantasy Wiki*. [https://finalfantasy.fandom.com/wiki/Final_Fantasy_XIV_\(version_1.0\)](https://finalfantasy.fandom.com/wiki/Final_Fantasy_XIV_(version_1.0))
- Foucault, M. (1971). *L'ordre du discours: Leçon inaugurale au Collège de France prononcée le 2 décembre 1970*. Paris : Gallimard.
- Foucault, M. (1982). Le sujet et le pouvoir. Dans *Dits et écrits IV, 1980-1988* (p. 222-243). Paris : Gallimard.
- Fraser, N. (2004). Justice sociale, redistribution et reconnaissance. *Revue de MAUSS*, 23(1), 152-164. <https://doi.org/10.3917/rdm.023.0152>
- Galloway, A. (2006). *Gaming: Essays on Algorithmic Culture* (NED-New edition, vol. 18). Minneapolis : University of Minnesota Press.
- Garlow, A. (2022). Does League of Legends Honor System Work? [Esports Edition]. <https://esportsedition.com/league-of-legends/does-the-new-league-of-legends-honor-system-work-better/>
- Gibson, J. J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception* (2014^e éd.). New York : Psychology Press.
- Gillihan, S. J. (2019). You May Have Toxic Behaviors You're Not Aware Of [WebMD]. *WebMD Blogs*. <https://blogs.webmd.com/from-our-archives/20190402/you-may-have-toxic-behaviors-youre-not-aware-of>

- Hadadian, Z. et Zarei, J. (2017). Relationship between Toxic Leadership and Job Stress of Knowledge Workers. *Studies in Business and Economics*, 11(3), 84-89.
<https://doi.org/doi:10.1515/sbe-2016-0037>
- Halpern, C. (2011). Rencontre avec Axel Honneth : Les luttes pour la reconnaissance. *Sciences Humaines, Hors-série*(#13). https://www.scienceshumaines.com/rencontre-avec-axel-honneth-les-luttes-pour-la-reconnaissance_fr_27143.html
- Honneth, A. (2004). La théorie de la reconnaissance: une esquisse. *Revue de MAUSS*, 23(1), 133-136. <https://doi.org/10.3917/rdm.023.0133>
- Kollar, P. (2014). Final Fantasy 14 killed by Square Enix's stubbornness, reborn by a new approach [Polygon]. <https://www.polygon.com/2014/3/20/5527948/final-fantasy-14-killed-square-enix-stubbornness-realm-reborn-new-approach>
- Lafrance St-Martin, L. I. (2019). La toxicité dans les jeux vidéo : enjeux théoriques. *Vectis*.
- Lapolla, M. (2020). *Tackling Toxicity: Identifying and Addressing Toxic Behavior in Online Video Games*. Seton Hall University.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale du contenu* (Sillery : Presses de l'Université du Québec).
- Lehdonvirta, V. (2010). Virtual Worlds Don't Exist: Questioning the Dichotomous Approach in MMO Studies. *Game Studies*, 10(1).
- Lipman-Blumen, J. (2010). Toxic Leadership: A Conceptual Framework. Dans F. Bournois, J. Duval-Hamel, S. Roussillon et J. Scaringella (dir.), *Handbook of Top Management Teams*. London : Palgrave Macmillan.
- Murray, J. (1997). *Hamlet on the Holodeck*. New York : Free Press.
- Perret, J.-B. (2004). Y a-t-il des objets plus communicationnels que d'autres? *Hermès*, 38, 121.

- Ratan, R. (2020). Toxicity in Gaming Is Dangerous. Here's How to Stand Up to It [Wired].
Wired Opinion. <https://www.wired.com/story/toxicity-in-gaming-is-dangerous-heres-how-to-stand-up-to-it/>
- Roballo, F. (2022). La théorie de la reconnaissance d'Axel Honneth. *NosPensées*.
<https://nospensees.fr/la-theorie-de-la-reconnaissance-daxel-honneth/>
- Salen, K. et Zimmerman, E. (2004a). Chapitre 9. The Magic Circle. Dans *Rules of Play: Game Design Fundamentals* (p. 1-7). Cambridge : The MIT Press.
<https://books.google.ca/books?id=UM-xyczrZuQC>
- Salen, K. et Zimmerman, E. (2004b). *Rules of play: Game Design Fundamentals*. Cambridge: The MIT Press.
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans *Recherche sociale: de la problématique à la collecte de données* (5e édition, p. 337-360). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Shores, K., He, Y., Swanenburg, K., Kraut, R. et Riedl, J. (2014). *The Identification of Deviance and its Impact on Retention in a Multiplayer Game*. Proceeding of the 17th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing (p. 1356-1365). <https://doi.org/0.1145/2531602.2531724>
- Square Enix. (2022). *Game Manual*. Final Fantasy XIV.
https://na.finalfantasyxiv.com/game_manual/pp/
- Square Enix. (2023). *Centre d'assistance*. Final Fantasy XIV. <https://support.eu.square-enix.com/faqarticle.php?kid=79766&id=5384&la=3&pv=20&page=0&sc=0&so=0>
- Stiegler, B. (2007). Questions de pharmacologie générale. Il n'y a pas de simple pharmakon. *Psychotropes*, 13, 27-54. <https://doi.org/10.3917/psyt.133.0027>

Stiegler, B. (2008). *Pharmakon (pharmacologie)*. Ars Industrialis.

<https://arsindustrialis.org/pharmakon>

Taylor, T. L. (2006). *Play Between Worlds : Exploring Online Game Culture*. Cambridge : The MIT Press.

Taylor, T. L., Boellstorff, T., Pearce, C. et Nardi, B. (2012). *Ethnography and Virtual Worlds: A Handbook of Method*. Princeton : Princeton University Press.

Top MMOS in 2022. (2022). MMO Populations. <https://mmo-population.com/top/2022>

Trudel, L. et Vonarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire?

Wardrip-Fruin, N., Mateas, M., Dow, S. et Sali, S. (2009). *Agency Reconsidered*. DiGRA Conference, Londres.

Why is the FFXIV Community NOT TOXIC? (2020). Youtube.

https://www.youtube.com/watch?v=-Fx7aFUfnkQ&ab_channel=ZeplaHQ

Yoshida, N [@Naoki_Yoshida]. (2013). *The Reasoning behind Login Restriction* [forum square enix]. *The Lodestone*. Repéré le 6 novembre 2022 à <https://forum.square-enix.com/ffxiv/threads/73680>