

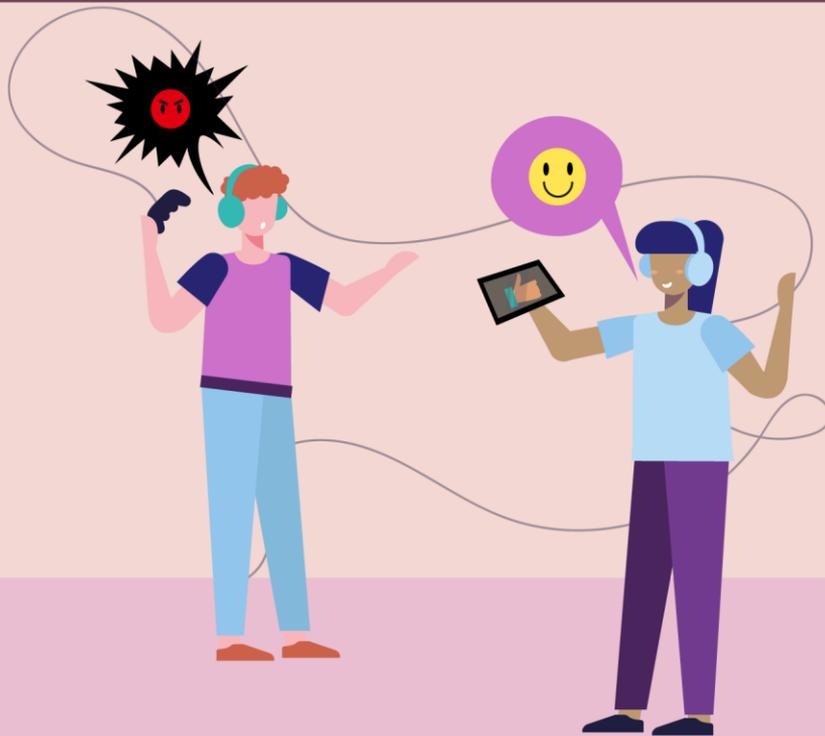


## CIVISME ET JEUX VIDÉO, L'ÉCLAIRAGE DES SCIENCES COMPORTEMENTALES

SYNTHÈSE DU RAPPORT DE DIAGNOSTIC

OCTOBRE  
2022

Direction interministérielle de  
la transformation publique



## Présentation de la DITP

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) est placée sous l'autorité du ministre de la Transformation et de la Fonction publiques. Elle regroupe plus de 80 experts, chercheurs et consultants internes chargés de coordonner et d'animer le programme de transformation publique.

Ses équipes interviennent dans quatre grands domaines : suivi des réformes prioritaires de l'État, accompagnement des acteurs publics dans la concrétisation de leurs projets de transformation, diffusion de l'innovation publique et amélioration de l'expérience usagers, notamment au travers du programme Services Publics +. L'objectif : une action publique toujours plus proche, plus simple et plus efficace.

### En savoir plus :

<https://www.modernisation.gouv.fr/>

## Agir contre la toxicité dans les jeux vidéo

En 2019, une étude a mis en lumière l'étendue de la toxicité dans les jeux vidéo : **74 % des adultes qui jouent à des jeux multijoueurs en ligne auraient été victimes d'une forme de harcèlement**, allant d'insultes sur la base de leur identité, de leur origine ethnique, de leur sexe et de leur orientation sexuelle, au harcèlement criminel, au harcèlement sexuel et aux menaces physiques (Anti-Defamation League, 2019).

Faisant écho à des tendances similaires par exemple sur les réseaux sociaux, **l'industrie du jeu vidéo a multiplié les efforts pour lutter contre la toxicité sur ces plateformes**. En avril 2022, la Délégation Interministérielle à la Lutte Contre le Racisme, l'Antisémitisme et la Haine anti-LGBT (DILCRAH), la Direction interministérielle du numérique (DINUM) et la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) ont mise en place un groupe de travail réunissant des acteurs du monde du jeu vidéo pour identifier de nouvelles façons de favoriser des environnements de jeu positifs.

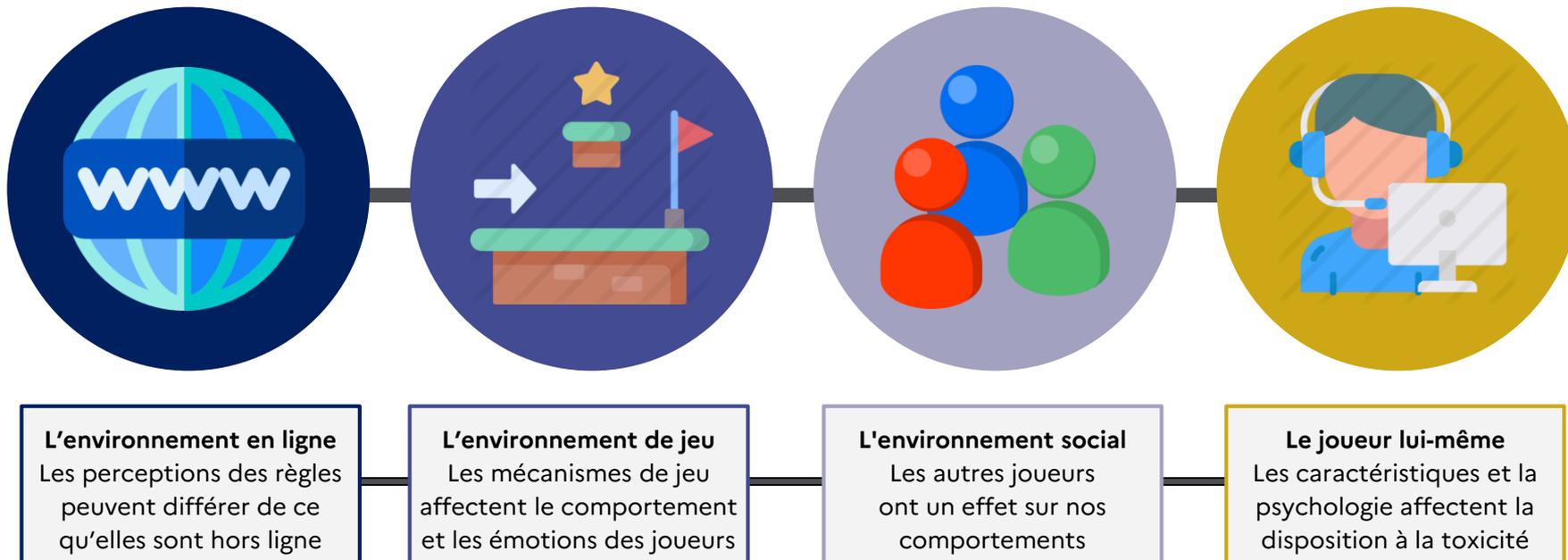
**74 % des adultes** qui jouent  
à des jeux multijoueurs en  
ligne **auraient été victimes**  
d'une forme de  
harcèlement

**Fruit d'un travail collectif entre la DILCRAH, la DINUM, la DITP, et le Behavioural Insights Team (BIT), ce rapport :**

- identifie les principaux **déterminants** du comportement toxique dans les jeux vidéo
- recense différents leviers d'actions potentiels
- propose un focus avec des **principes et des conseils pratiques** pour la création et la diffusion d'un **code de conduite** commun que le groupe de travail espère diffuser dès la fin de l'année 2022.

## Les déterminants du comportement toxique

Les déterminants du comportement toxique identifiés relèvent de quatre macro-facteurs distincts. Pour chaque déterminant, nous proposons des leviers pour répondre "en miroir" aux problèmes identifiés



## Macro facteur 1 :

### L'environnement en ligne

L'Internet a été considéré à son apparition comme une source d'évasion.

Bien que la ligne de démarcation entre les mondes « réel » et « virtuel » se soit depuis considérablement estompée, **ce sentiment que les règles d'engagement diffèrent de l'un à l'autre demeure**, ce qui a un impact considérable sur le comportement des joueurs.



#### Déterminants

La distance entre identité de jeu et identité « réelle » peut encourager une **désinhibition toxique** et un **désengagement moral**

#### Leviers

Lier les comptes des joueurs à leur **véritable identité** permet de lutter contre la désinhibition en ligne (utilisation authentifiée, etc.)

Aider les joueurs à révéler des aspects de leur **propre personnalité à travers leur avatar** peut combattre le désengagement moral

## Macro facteur 2 :

# L'environnement de jeu

Nos actions sont **façonnées par l'environnement** dans lequel nous nous trouvons.

Les univers de jeu, et les structures qu'ils contiennent, peuvent tant favoriser la toxicité que la combattre.



### Déterminants

Les **jeux compétitifs en équipe** avec des systèmes de classement génèrent des émotions particulièrement fortes

Les « **dark patterns** » introduites dans les jeux peuvent représenter une source de frustration pour des joueurs

Les **représentations stéréotypées** peuvent renforcer et concentrer les attitudes toxiques sur certains types de joueurs

Les **déséquilibres** entre les niveaux de compétences et les objectifs de jeu des joueurs entraînent des tensions

Les **systèmes d'incitation** au fair-play existants ne sont pas suffisamment attrayants pour avoir un impact

### Leviers

Intégrer le « **jeu positif** » dans les mécanismes de jeu :

- Réduire les moments de friction inutiles entre joueurs
- Faire en sorte que les joueurs puissent jouer comme ils l'entendent (modes de jeu choisis, etc.)
- Faire en sorte qu'il soit facile pour tous les joueurs d'être (vus comme) bons
- Introduire des fonctionnalités permettant aux joueurs de s'amuser hors mécaniques de jeux

Tester des systèmes de jumelage (**matching**) qui associent les joueurs sur des **bases comportementales**

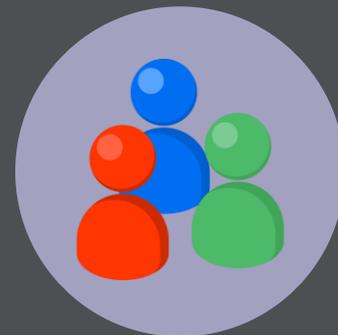
Offrir des **incitations significatives** aux joueurs pour encourager le **fair-play**

## Macro facteur 3 :

### L'environnement social

Les jeux multijoueurs offrent d'immenses possibilités d'interaction sociale et de création de structures sociales.

Répétées au fil du temps, la nature et le ton de **ces interactions sociales conduisent à l'établissement, puis au maintien, de cultures et de normes** propres au jeu en question.



#### Déterminants

Un **mauvais comportement non contrôlé banalise la toxicité** et soutient l'idée qu'elle est une norme du jeu

Les nouveaux joueurs, qui souhaitent s'intégrer, **apprennent les normes d'interaction** d'autres joueurs

Les joueurs **manquent de compétences pour intervenir** face à des comportements toxiques dont ils sont témoins

#### Leviers

Utiliser une **gestion active de la communauté** pour définir les attentes en matière de comportement dès le pré-lancement d'un jeu

Utiliser **le feedback** pour montrer que le comportement toxique est surveillé et fait l'objet de mesures

Envisager d'**inclure les joueurs** dans la **modération des jeux** pour lutter contre la diffusion de la responsabilité (systèmes de modération communautaire etc.)

## Macro facteur 4 :

### Le joueur lui-même

Au-delà des facteurs externes, tous les joueurs n'ont pas la même prédisposition à la toxicité, que ce soit du fait de certaines caractéristiques psychologiques, ou du fait d'un état émotionnel passager.

Une série de facteurs liés à notre personnalité et à nos connaissances affectent notre propension à être toxique.



#### Déterminants

Les joueurs peuvent **manquer de conscience** de l'impact de leurs actions sur les autres

Les joueurs ayant un **faible niveau de contrôle émotionnel** sont plus susceptibles d'adopter des comportements toxiques

#### Leviers

Sensibiliser les joueurs quant à l'**impact que leurs paroles** et leurs actes peuvent avoir sur les autres (en les invitant par exemple à voir les choses par les yeux d'une victime)

Sensibiliser les joueurs au **phénomène de « tilt »** et à son impact négatif sur les performances personnelles et collectives

## Zoom : 12 principes pour un code de conduite commun

Pour répondre au problème de la toxicité dans les jeux, le groupe de travail piloté par la DILCRAH prévoit de créer et déployer un code de conduite des joueurs.

Jusqu'à présent, l'une des difficultés rencontrées par l'industrie a été l'absence d'une force de coordination capable de développer et de publier des **normes minimales de comportement**, valables indépendamment du jeu ou du contexte.

En établissant un ensemble de principes qui s'appliquent quel que soit le jeu, il est possible de **créer une base de compréhension universelle de la toxicité**. Il sera alors plus facile pour les joueurs de modérer leur propre comportement et de repérer et interpréter la toxicité des autres. Cela ouvre également la voie à une application cohérente dans les différents jeux.

Les pages suivantes résument **12 principes clés** sur :



Ce que doit contenir un code de conduite



Comment un code de conduite devrait être présenté



Comment un code de conduite devrait être communiqué



Comment le code de conduite devrait être appliqué



## Ce que doit contenir un code de conduite



### Des lignes rouges claires

Les messages sont plus **percutants lorsqu'ils sont simples**. Un code de conduite doit donc établir des « lignes rouges claires » établissant en un coup d'œil les comportements inacceptables.



### Un appel à l'action et à la responsabilité de tous

Pour contrer sa minimisation, la toxicité doit être présentée comme un sujet qui **nous concerne tous**. Nous avons tous un rôle à jouer pour dénoncer la toxicité et modérer notre propre comportement.



### Un élément de motivation

Parmi les motivations mobilisables : le désir d'aider les autres et de les protéger du danger, d'agir d'une manière cohérente avec ses propres valeurs, ou d'être bien perçu par ses coéquipiers et amis et traité avec respect.



### Des actions simples et directement applicables

Un code de conduite doit indiquer aux joueurs le plus précisément possible **quoi faire** lorsqu'on est victime, témoin ou bien auteur d'un comportement toxique



### Une norme sociale positive

Un code de conduite commun permet de définir des **attentes quant à ce que "nous" représentons**. Le code doit donc promouvoir des comportements considérés comme ayant une application universelle (la bienveillance, le fair-play etc.)



## Comment un code de conduite devrait être présenté



### En tant que caractéristique essentielle du jeu

Les codes de conduite doivent être une **partie intégrante** des jeux et plateformes. Pour un impact maximal, le code devrait être **rappelé** aux joueurs dans les modes tutoriel, avant les matchs et avec l'aide des rappels aléatoires.



### En tant que caractéristique de la vie communautaire

Pour qu'un code de conduite ait le plus grand impact possible, son influence doit se faire sentir non seulement dans les jeux, mais aussi dans leur **écosystème**. Les gestionnaires de communauté et les modérateurs ont un rôle essentiel à jouer.



### En tant qu'objet vivant et participatif

Les **méthodes participatives** offrent des moyens d'impliquer les joueurs dans les discussions autour des codes de conduite. Cela doit permettre de faire vivre le code et d'améliorer l'adhésion de tous.



## Comment un code de conduite devrait être communiqué



### En s'appuyant sur l'effet messenger

Il semble essentiel de faire participer des personnalités reconnues à la création et à la diffusion du code. Les **streameurs** et les équipes d'eSports apparaissent comme des messagers prometteurs, qui devraient être impliqués au plus tôt.



### En dotant le code d'une identité mémorable

Pour favoriser la diffusion du code, il sera essentiel de le doter d'une **identité mémorable** (nom, visuel, etc.) et cohérente, qui doit être portée par l'ensemble des messagers.



## Comment le code de conduite devrait être appliqué



### Assurer que le code soit utilisé

Il est essentiel que le code soit utilisé, et associé à de véritables mesures de suivi. Cela implique notamment de faire le lien entre les mécanismes de signalement, le **feedback** sur le comportement des joueurs, et le code de conduite.



### Impliquer personnellement les joueurs dans la mise en application

La **modération communautaire** et les **jurys de joueurs** ont le potentiel d'accroître l'engagement vis-à-vis du code de conduite et de rendre tous les joueurs responsables de son respect.



Cette synthèse du rapport a été rédigée par la  
Direction interministérielle de la transformation publique et le Behavioural Insights Team  
[www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

Octobre 2022