

TÈQQUE 2

AMAZON DE L'INTÉRIEUR
LES PIÈGES DE L'ATTENTION
CRINGE & PROBABILITÉS
SURVIVRE AVEC L'ALGO
EMBARQUÉE DANS GTARP

Dans le ventre de la Baleine

Interview d'un employé anonyme d'Amazon

Traduction **Sophie Garnier**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 14 À 49
ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0014

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-14.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Les pièges de l'attention

Nick Seaver, Traduction **Guillaume Heuguet**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 50 À 94

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0050

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-50.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

La nouvelle normalité

Le cringe algorithmique, un outil de contrôle social

Robin James, Traduction **Phœbe Hadjimarkos Clarke**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 96 À 115

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0096

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-96.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Le danger des algorithmes intimes

Laura Forlano, Traduction Phœbe Hadjimarkos Clarke

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 116 À 131

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0116

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-116.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Métier : role-playeuse

Ennui et dépaysement à Liberty City

Julie Le Baron

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 132 À 163
ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0132

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-132.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

ÉDITO

Dans un récent numéro de la revue académique *Réseaux*, trois universitaires dont le travail sur les technologies ou médias numériques nous ont nourris — Olivier Alexandre, Jean-Samuel Beuscart et Sébastien Broca — ont proposé une histoire des critiques numériques¹. Le timing est parfait, à l'heure où le retour de bâton que connaissent les grandes entreprises de la Silicon Valley (le « techlash ») a quitté les facs et les cercles militants pour devenir un format de la grande presse.

L'article de *Réseaux* nous rappelle que l'idée même d'un ensemble de choses qui se rapporterait au « numérique » est récente et fragile. Les auteurs y font un travail de généalogie pour montrer comment la critique sociale a joué un rôle dans l'invention de l'Internet et de la micro-informatique — l'Internet comme réponse aux menaces du contrôle social, du manque d'autonomie au travail, etc. — avant que ces technologies n'en deviennent un objet à leur tour, dans des analyses visant un « monde virtuel » déshumanisé et chaotique, un accès à l'information inégalement réparti, ou la marchandisation des communs et des expérimentations de partage.

1. Olivier Alexandre, Jean-Samuel Beuscart et Sébastien Broca, « Une sociohistoire des critiques numériques », *Réseaux*, n° 231 (1), 2022, p. 9-37.

Avec les développements du Web 2.0 —de ces « services » qu'on appelait alors peu souvent « plateformes »—, ces critiques ont évolué et se sont démultipliées : condamnation d'un pseudo-espace public dévoyé ; inquiétudes face à la divulgation involontaire de la vie privée ; alertes sur la dimension addictive des outils et médias ; sur les effets des plateformes et « l'uberisation » des métiers ; les entraves à la libre concurrence et l'innovation des grandes entreprises californiennes ; l'approfondissement des critiques de l'exploitation plus ou moins indirecte des internautes, mais bien sûr aussi des employés, où qu'ils soient dans le monde ; surveillance ; ravages écologiques.

L'article met un peu d'ordre dans tout cela en classant ces critiques selon quelques obédiences politiques (« libérale, marxiste, sociale et écologique »), les positions d'où elles émanent (internes ou externes au milieu professionnel) et finit en pointant l'émergence d'une « argumentation par la technologie », avec l'expérimentation de projets plus ou moins « alternatifs ». Tout cela constitue une jolie cartographie qui permet à chacun-e de réfléchir à sa place dans tout cela, nous les premiers ; mais de manière peut-être symptomatique, on n'y trouve pas les cyberféministes, et les figures individuelles ou collectives et militantes se font rares.

Certes, une synthèse, un effort d'intelligibilité appelle forcément des choix et des réductions. Mais que se passerait-il si l'on choisissait de faire l'inverse ? Si l'on cherchait moins à lire des dénominateurs communs et à classer les critiques qu'à faire identifier et faire proliférer les trajectoires, les situations « critiques », les textes qui témoignent d'une expérience ou d'un déplacement dans le rapport aux technologies ?

Il nous semble que la critique devient alors moins une affaire de « positionnement » dans des répertoires politiques balisés, ou d'argumentation, qu'une manière d'apprendre à se déplacer ou à témoigner des écarts, des luttes, des blocages, des violences, tout simplement parce que les choses avec lesquelles on se débat ou les forces auxquelles on fait face nous y obligent. C'est en fait ce que la critique est toujours déjà, dans le meilleur des cas.

Le « monde de la critique technologique » apparaît alors peuplé un peu différemment : les essais, les analyses originales, les généalogies perplexes et les nouvelles questions peuvent prendre de la place aux côtés des pamphlets et autres manifestes portés par les experts (en informatique et en discours) et les groupes d'intérêt plus ou moins « représentatifs » ; les types d'arguments contre tel ou tel aspect du

monde vécu des technologies se mélangent, les horizons politiques se précisent au fur et à mesure, et on ne fait plus bien la différence entre la critique et la description sensible ; l'enquête, l'écriture, l'observation, la lutte, apparaissent alors comme des formes de critique tout aussi stimulantes que les critiques qui, s'autoétiquant comme telles, se sont jusqu'ici rendues les plus lisibles...

Bien sûr, il y a effectivement une critique libérale des logiciels et des entreprises de la « tech », celle des promesses non tenues, des distorsions de marché, comme il y a une critique marxiste de la façon dont les mêmes mécanismes ne font que relancer les dynamiques fondamentales d'accumulation du capital. Et nous participons déjà et continuerons volontiers à faire circuler des positions relevant de l'une ou de l'autre... Mais ce qui nous intéresse le plus, qui constitue un défi pour nous et qui motive les balbutiements de cette revue, ce sont les interventions et les voix qui, y compris en prenant appui sur tout cela, se retrouvent obligées de faire autrement, et rendent compte de moments où l'analyse se mêle à l'imagination, le récit à la critique.

Ce n'est pas une mince affaire que d'essayer ainsi d'ouvrir et de troubler ce champ. Ce numéro le

prouve par son sommaire, qui fait certes la part belle aux universitaires, mais que nous accueillons surtout quand iels nous emmènent là où on ne les attend pas — en préférant l’ethnologie à l’économie, le point de vue « du bas » au surplomb, ou leur propre expérience de vulnérabilité à une démonstration de force analytique. Vous lirez donc Nick Seaver, un ethnologue des technologies, risquer une interprétation littérale du discours de ces ingénieur-es et de leurs patron-nes qui disent vouloir « piéger » l’attention, tout en nous racontant où et comment iels ont appris à le faire; Robin James, une philosophe qui s’intéresse aux rapports entre musique, genre et néolibéralisme, interroger le rapport à la norme statistique depuis l’expérience queer; ou Laura Forlano, professeure de design, nous raconter ses nuits aux prises avec un outil de contrôle de son taux de diabète. Nous reproduisons également un entretien anonyme avec un ingénieur en cybersécurité employé par Amazon, qui nous aide à compléter les critiques du géant américain en considérant sa stratégie de stockage de données, avant de partir avec Julie Le Baron dans une quête existentielle à propos de ce que peut nous offrir un jeu de rôle dans lequel les métiers fictifs sont approchés avec le grand sérieux imposé par leur réalité quotidienne — on pourra lire son enquête à Liberty City comme un miroir indirect des promesses qui se mul-

tiplient autour du travail dans les « métavers ». Cette revue est une recherche en cours. N'hésitez pas à nous écrire à info@revue-audimat.fr pour vous plaindre, nous suggérer des traductions ou nous proposer vos idées.

Dans le ventre de la Baleine

Interview d'un employé anonyme d'Amazon

Traduction **Sophie Garnier**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 14 À 49

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0014

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-14.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

DANS LE VENTRE DE LA BALEINE

Interview d'un employé anonyme d'Amazon

(N.d.E) Full disclaimer:

Audimat éditions fait partie d'une initiative collective de boycott d'Amazon de la part d'éditeurices et de leur distributeur Hobo: le manifeste « Nous ne vendrons plus nos livres sur Amazon » est disponible sur hobo-diffusion.com.

TRADUCTION:
SOPHIE GARNIER

Destruction d'emplois, rythme de travail insoutenable, évitement de la TVA, mise au travail de sans-papiers dans les chaînes logistiques et dégradation écologique des territoires: tels sont les effets ravageurs de l'implantation des hangars Amazon en France, comme ailleurs dans le monde. Dans un contexte où la parole des travailleur-euses de la tech se fait rare, nous avons saisi l'occasion de cet entretien avec un ingénieur en cybersécurité publié par *Logic Magazine*¹ pour faire exister et circuler cette parole en français. On apprend notamment que la grande majorité des recettes d'Amazon ne se fait pas grâce à la vente de biens, mais celle de services numériques de stockage de données (Amazon Web Services), et on y découvre surtout qu'une certaine rhétorique de la sécurisation des données permet aux équipes de marketing de l'entreprise de séduire les clients et ainsi garantir son modèle d'affaire dans le *cloud computing*. Par ailleurs, si celui qui prend ici la parole se montre particulièrement sceptique quant au potentiel pour l'organisation et la lutte syndicale dans les entrepôts, les récentes réussites de ce côté-là dans l'État de New York semblent le faire mentir.

1. Inside the Whale: An Interview with an Anonymous Amazonian", *Logic Magazine*, N°12, 20 décembre 2020

Amazon s'est donné pour mission de posséder les infrastructures de nos vies. Sur dix dollars dépensés en ligne, quatre dollars tombent dans l'escarcelle du deuxième plus important employeur privé aux États-Unis, après Walmart. Amazon dispose d'un vaste réseau de centres logistiques et continue d'acquérir des biens immobiliers à un rythme soutenu ; en septembre 2020, le groupe a annoncé son intention d'ouvrir 1500 centres de distribution supplémentaires dans des banlieues, partout aux États-Unis. La vente ne représente cependant qu'une petite partie de son activité : pour de nombreux Américains, il est devenu impossible de ne pas passer devant une caméra Ring, la caméra de surveillance domestique intelligente d'Amazon, lors de trajets quotidiens. De plus, Amazon Web Services (AWS) contrôle près de la moitié du marché public du *cloud*² et investit massivement dans de nombreux autres secteurs allant du divertissement à la publicité. *Logic* s'est entretenu avec un ingénieur en cybersécurité chez AWS pour savoir ce

2. Le *cloud* désigne non pas littéralement un « nuage », mais abusivement le développement de solutions de stockage et d'applications délocalisées pour Internet (serveurs, *data centers*, par exemple). Pour une critique de son invisibilisation et les implications de l'implantation des *data centers* sur le tissu urbain, lire : Clément Marquet, « Ce nuage que je ne saurais voir. Promouvoir, contester et réguler les data centers à Plaine Commune », *Tracés*, n°35, 2018/2, p. 75-98.

qu'il fallait penser du mastodonte Amazon et ce qu'il en était, pour lui, d'y travailler.

– Amazon est une organisation gigantesque et complexe. Comment pouvons-nous l'envisager dans son ensemble ?

Amazon est une société opportuniste qui investit dans des domaines dans lesquels elle pense avoir un avantage concurrentiel. Dans l'ensemble, Amazon se considère comme une entreprise de technologies. Par conséquent, la technologie est toujours mise en avant, quel que soit le produit vendu. Nous estimons que, parce que nous avons une telle quantité de talent et de capital, nous pouvons exercer notre avantage technologique pour dominer chaque marché sur lequel nous décidons d'entrer.

– Quelles sont les origines d'Amazon ? Pourquoi est-ce que l'entreprise a commencé en vendant des livres sur Internet ?

Au milieu des années 1990, Internet était généralement perçu comme le remplaçant des bibliothèques – la bibliothèque 2.0 – alors vendre des livres sur Internet semblait logiquement être la prochaine chose à faire. Un peu plus tard, Google a imaginé un projet dans le même esprit avec Google Books, qui était une entreprise colossale, et y a engagé des ressources disproportionnées. Le but d'Amazon était

similaire à celui de Google Books : numériser toute l'information contenue dans les livres du monde entier et la rendre accessible à tous, parce que c'était la promesse d'Internet.

Jeff Bezos s'intéresse à d'autres « grands personnages » de l'histoire et se voit comme un Alexandre le Grand moderne. Il existe même un bâtiment sur le campus d'Amazon qui s'appelle Alexandria : c'était le nom de l'un des premiers projets du groupe, qui consistait à s'assurer que tous les livres jamais publiés soient disponibles sur Amazon.

Ce projet avait aussi une raison d'être plus pragmatique. Les livres sont parfaits parce que vous pouvez les emballer facilement. Ils ne coûtent pas non plus très cher à transporter, et ils sont faciles à protéger durant leur transport. Les livres ne s'abîment pas facilement.

– Dès le début, Amazon a vendu des objets physiques. Son activité a donc évolué très différemment de celle de Google ou de Facebook, qui gagnaient de l'argent en surveillant les gens sur Internet et en se servant des informations ainsi recueillies pour vendre des publicités.

C'est vrai, Amazon n'est pas une plateforme qui mise avant tout sur la publicité. Le groupe possède tout de même une filiale, A9, qui est spécialisée dans la

publicité en ligne, mais ce n'est pas le secteur qui rapporte le plus à Amazon. Les activités les plus lucratives sont la vente et AWS.

- Quelles sont les raisons qui ont poussé Amazon à se lancer dans le cloud computing? Quelle a été l'impulsion de départ?

Amazon a voulu explorer la possibilité de vendre des services Web après avoir réalisé que la plupart des autres acteurs du secteur n'étaient pas très bons. Dès le début, les start-up étaient nombreuses à frapper à notre porte, car nous leur faisons économiser beaucoup de temps et d'argent. Une fois les start-up devenues accros, il est devenu plus facile pour AWS de vendre ses services à de plus grandes entreprises – celles qui jalouaient la réussite des start-up, plus évoluées sur le plan technique.

C'était intéressant pour nous, parce que les grandes entreprises rapportent plus. Le bémol, c'est qu'elles ont des exigences plus élevées en matière de sécurité. Leurs domaines d'activité sont plus anciens et soumis à davantage de règles, et ceux qui élaborent ces règles sont attentifs à la façon dont ils protègent leurs données.

– C’est là que vous intervenez.

Pendant longtemps, la sécurité n’était pas une priorité chez Amazon, car les données collectées – quels livres commandaient les gens – n’étaient pas sensibles. Les gens n’avaient pas peur que ces informations soient accessibles à d’autres. Il fallait juste trouver un moyen pour sécuriser les informations des cartes bancaires des client-es pour que les transactions en ligne soient possibles. Nous avons externalisé cette question.

Après 2006 et les débuts d’AWS, la sécurité est devenue une préoccupation beaucoup plus importante. Amazon a réalisé à quel point la sécurité comptait pour ses clients les plus importants. Aujourd’hui, le groupe prend cet aspect très au sérieux. À mon avis, rares sont les États qui gèrent leur sécurité de manière aussi poussée qu’Amazon.

La sécurité, c’est avant tout devenir une cible difficile à atteindre. C’est comme cette blague sur l’ours qui attaque un groupe de randonneur-euses : pour survivre, il ne faut pas forcément être plus rapide que l’ours ; il suffit d’être plus rapide que lae plus lent-e du groupe.

– Les grandes entreprises, traditionnellement, géraient leurs propres centres de données. A-t-il été difficile de les convaincre de transfé-

rer ces données vers le *cloud*? Elles étaient peut-être plus rassurées de tout faire elles-mêmes?

C'est possible, mais en fin de compte, les normes de sécurité de leurs centres de données seront toujours plus faibles que celles d'un fournisseur de *cloud* comme AWS. Un fournisseur de *cloud* héberge de nombreuses entités qui peuvent ainsi réaliser des économies d'échelle leur permettant de bénéficier de systèmes de sécurité plus perfectionnés que quelqu'un qui assurerait l'entière gestion de ces systèmes en interne.

Par ailleurs, si vous êtes une entreprise qui gère son propre centre de données, vous êtes à 100% responsable de votre sécurité – de la sécurité de vos infrastructures, du transport, des locaux, de tout. Si vous déplacez vos données dans le *cloud*, Amazon prend en charge au moins une partie de cette sécurité.

– Quand vous recourez aux services d'AWS, une partie de ce que vous payez est alloué à la sécurité.

C'est exact; ça fait partie de ce que nous vendons. Prenons un exemple: un client potentiel arrive chez AWS. Il nous dit: «J'aime payer en fonction de ce que je consomme. Dites-m'en plus.» Nous lui montrons ce qu'il peut utiliser à haute capacité et quelles économies il peut réaliser.

Ce client potentiel peut alors nous demander : « Comment je sais que je suis en sécurité chez AWS ? » Et c'est là que ça devient intéressant. C'est à ce moment-là qu'on achève de le convaincre. On lui propose d'analyser son niveau de sécurité actuel et on dit qu'on va voir si on peut lui proposer un niveau comparable. Il nous décrit ses centres de données.

Nous nous exclamons : « Ouh-là ! Nous avons une sécurité de niveau 5 et votre centre de données n'est qu'à 3. Vous êtes sûr de vouloir continuer comme ça ? » Le client se dit alors que, non seulement il va économiser de l'argent en optant pour AWS, mais aussi que sa sécurité n'est pas aussi fiable que ce qu'il imaginait.

Nous faisons aussi en sorte qu'il soit facile de migrer chez nous et difficile d'en partir. Si vous avez des milliards de données dans votre propre centre et que vous voulez les déménager chez AWS sans passer par Internet, nous vous enverrons un semi-remorque rempli de disques durs, que nous brancherons à votre centre de données avec un câble optique, avant de retraverser le pays pour arriver chez nous avec vos données.

– Mais comment est-ce que vous faites ça ?

Nous avons ce produit qui s'appelle Snowmobile. C'est un camion-citerne. Il n'existe aucune photo publique de ce qui se trouve à l'intérieur, mais c'est plutôt cool. Ce camion, c'est comme un centre de

données modulaire sur roues. Nos clients sont en droit d'attendre que nous fournissions une certaine sécurité à partir du moment où ils remplissent un camion avec leurs données. Alors ce camion est protégé en permanence par un garde armé.

C'est une vente plutôt simple. Si un client l'envisage, il se dit : « Oui, bien sûr que je veux le camion géant et le gars armé pour déménager mes données, pas un système maison qui n'est pas terrible. »

– Incroyable.

AWS vend aussi des systèmes de sécurité spécifiques, comme Amazon Inspector. Amazon Inspector est un outil qui va passer en revue toutes vos configurations pour AWS et vous fournir des recommandations sur la manière de changer ces configurations.

Quand vous vous connectez à un serveur, la connexion se fait par un port spécifique. Les autres ports peuvent alors être identifiés par des personnes mal intentionnées, qui voient que ces ports ont été laissés ouverts parce qu'ils sont fréquemment utilisés pour la gestion de ce serveur. Amazon Inspector peut alors vous proposer un diagnostic et vous dire : « Nous avons scanné votre serveur et détecté que ce port a été laissé ouvert alors que vous ne l'utilisez pas. Voulez-vous le fermer pour empêcher d'autres personnes de s'y connecter ? » Ou encore : « Vos deux serveurs

communiquent entre eux dans un format qui peut facilement être espionné. Nous vous recommandons d'utiliser au minimum telle version du logiciel de connexion qui vous permettra de remédier à certains problèmes de sécurité.»

Si vous êtes un-e administrateur-ice système compétent-e, vous êtes censé-e avoir fait tout ça au moment de la configuration du système. Mais toutes les administrateur-ices système ne sont pas compétent-es. Si vous travaillez pour une compagnie d'assurances, par exemple, vous vous en fichez bien. Disons que vous habitez à Sioux Falls, dans le Dakota du Sud. Pourquoi est-ce que vous vous souciez de la sécurité du *cloud*?

Vous évoluez sur un marché du travail d'une petite ville, où vous connaissez tout le monde et savez que vous ne serez jamais au chômage. De nombreuses sociétés dont le siège se trouve dans des zones reculées n'ont pas d'équipes IT particulièrement perfectionnées, et payent Amazon pour se charger de leur sécurité à leur place.

- Vous avez dit que les clients les plus rentables pour AWS étaient les grands groupes évoluant dans des secteurs bien développés, qui sont souvent soumis à davantage de règles. Comment est-ce que AWS aide ces sociétés à respecter la réglementation en vigueur?

Certaines institutions et certains domaines font effectivement l'objet d'une réglementation plus importante que d'autres. Prenez le domaine de la santé. Les hôpitaux et les caisses d'assurance maladie sont régis par le Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), la loi sur la protection des données de santé aux États-Unis. Il existe de nombreuses règles relatives au stockage des données, à la durée de ce stockage et aux différents types d'accords nécessaires à la conservation de ces données. Il peut être difficile de mettre en place un système qui respecte toutes les dispositions de l'HIPAA, mais AWS propose des produits qui peuvent vous aider à le faire.

Il en va de même concernant le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne. Ce règlement oblige les organisations à traiter les données personnelles d'une façon bien précise. Il ouvre de nouveaux droits, dont le « droit à l'oubli ». Ainsi, si vous êtes une entreprise ayant une activité en Europe, il va vous falloir un moyen d'accéder aux demandes des client·es qui souhaitent que leurs données soient supprimées. AWS peut fournir un rapport qui indique que : « Oui, ces données ont été supprimées ; nous ne pouvons plus y accéder. »

- Le respect de la réglementation peut donc générer des perspectives commerciales lucratives pour AWS. Ces perspectives seront vraisemblablement de plus en plus nombreuses au

fur et à mesure de la mise en place de nouvelles réglementations sur la confidentialité, comme le California Consumer Privacy Act ou encore de nouveaux règlements européens relatifs aux données et à l'intelligence artificielle.

AWS est une machine à sous. Aujourd'hui, la vente au détail représente quelque chose comme 70 % des recettes d'Amazon, mais AWS, c'est 70 % des résultats d'exploitation du groupe.

L'une des raisons pour lesquelles les militants antitrust s'intéressent à Amazon, c'est parce que cette dernière profite de sa position vis-à-vis d'entreprises très rentables, auprès desquelles elle bénéficie d'un avantage durable, pour financer les pertes engendrées par ses autres départements employés à acquérir des parts de marché. Sans un organe tel que AWS, des concurrents d'Amazon comme Walmart doivent baisser leurs prix en deçà du seuil de rentabilité pour rester compétitifs, et ils ne peuvent pas éponger ces pertes indéfiniment.

– Pouvez-vous donner un exemple d'un département largement financé par AWS?

Il y a Prime Video. Jeff adore Prime Video parce que ça lui donne accès à la vie mondaine de Los Angeles et de New York. Il vient de divorcer et il est l'homme le plus riche du monde. Prime Video est un produit d'appel pour la vie sexuelle de Jeff.

Une belle affaire

– Comment avez-vous vu changer votre travail avec la pandémie de COVID-19?

La première chose que nous avons remarquée, c'était l'annulation des conférences ; tout le monde s'est alors dit : « Ouah ! Ce n'est pas rien la COVID, en fait ! » Puis les bâtiments se sont vidés. Il y a eu une bifurcation entre les gens qui travaillent dans les bureaux et ceux qui travaillent dans les centres logistiques. Les cols blancs n'ont pas de problème parce qu'ils peuvent tout simplement travailler de chez eux, mais il y a eu un énorme effort en interne pour que les employé·es des centres logistiques puissent travailler dans un environnement sûr.

– Qu'est-ce qui est ressorti de ces discussions ? Je sais qu'il y a eu plusieurs actions collectives introduites par des employé·es d'Amazon travaillant dans les entrepôts au sujet de la sécurité pendant la pandémie.

Au début de la pandémie, les manager·euses ont fait appel à des consultant·es et à des scientifiques pour analyser la manière dont le virus se propageait. On avait une semaine pour décider d'un plan et trois semaines pour le mettre en œuvre. Maintenant, on a des caméras qui prennent votre température. Vous ne pouvez pas entrer dans un bâtiment Amazon si

votre température est trop élevée. Iels ont trouvé comment limiter les contacts au maximum et mis en place des mesures, comme scanner les badges à distance et utiliser des code-barres au lieu de lecteurs NFC (*near field communication*, « communication en champ proche »). Iels ont aussi mis en place un protocole de tests.

Au début, il était impossible de se procurer des tests, mais nous avons fait des pieds et des mains pour trouver un fournisseur, avec qui nous avons passé un contrat pour pouvoir tester les employé·es des entrepôts. Je ne connais pas la fréquence de ces tests, et ce n'est pas comme si nous faisons des tests pour détecter toutes sortes de choses. Une grande partie des personnes qui travaillent dans les entrepôts sont des personnes âgées qui n'appartiennent plus à la main-d'œuvre traditionnelle et qui ont des difficultés à la réintégrer parce qu'ils ne peuvent ou ne veulent plus suivre de formation, ou parce que leur métier n'existe plus vraiment. Beaucoup d'entre elleux ne font pas assez d'heures pour avoir une assurance maladie. Donc s'ils ont un cancer potentiellement mortel, nous ne les aidons pas à se soigner. Mais s'ils attrapent cette maladie respiratoire infectieuse, nous voulons le savoir.

[...]

– Vous avez été confronté·es à d’autres difficultés au début de l’épidémie, n’est-ce pas? Avec les chaînes d’approvisionnement par exemple?

L’épidémie a effectivement eu des conséquences sur toutes les chaînes logistiques d’Amazon. Il était difficile de trouver du gel hydroalcoolique, ou encore des cartons.

Nous avons eu de la chance parce que le début de la pandémie a coïncidé avec le Nouvel An chinois. Nous nous attendions déjà à un ralentissement, parce que nous savions que le Nouvel An chinois allait de toute façon avoir un impact sur notre calendrier.

Toutefois, dans l’ensemble, c’est comme si la pandémie avait combiné tous les avantages d’Amazon et atténué les effets de tous ses points faibles.

– Comment ça?

La crise a profité aux grands acheteurs. Plus vous opérez à grande échelle, plus vous avez de pouvoir d’achat, non? Si vous êtes une usine, la répartition de vos clients est la suivante: vous avez un ou deux clients qui représentent 80% de votre chiffre d’affaires, et une multitude d’autres qui représente les 20% restants. Donc si votre production chute de 30 ou 40%, vous vous dites: «Ok, je vais devoir laisser tomber les plus petits vendeurs et me concentrer sur

les plus gros.» C'est ce qui s'est produit. Amazon a pu être livrée en priorité alors que des entreprises plus petites affichaient des ruptures de stock.

– Et le e-commerce a fortement progressé pendant la pandémie en général.

La question que se posent tous les acteurs de la distribution est la suivante : est-ce que Walmart et Target³ peuvent utiliser leurs infrastructures de distribution locale pour livrer des colis plus rapidement qu'Amazon? Le seul avantage de Walmart et de Target, ce sont leurs magasins physiques. Quand ces magasins sont fermés, ils peuvent être transformés en centres de distribution. Il est alors possible de réceptionner les colis près de chez leurs destinataires et de les leur livrer. Racheter Whole Foods⁴ a permis à Amazon de toucher, en gros, 80 % des 1%, mais il reste de vastes zones aux États-Unis que l'on ne peut atteindre en passant par Whole Foods.

3. Deux des plus importantes chaînes de supermarchés aux États-Unis.

4. Une chaîne de supermarchés bio américaine, rachetée par Amazon en 2017.

Les rumeurs que j'entends, tant internes qu'externes, font état d'un grand intérêt d'Amazon pour l'achat de bureaux de poste. La privatisation des bureaux de poste est intéressante en raison de la situation géographique de ces bâtiments. Il en existe dans le centre de toutes les villes américaines. Il se pourrait bien qu'Amazon veuille les racheter, et l'entreprise en a les moyens. Alors pourquoi pas ?

La semaine dernière, nous avons annoncé le recrutement de cent mille personnes supplémentaires – une nouvelle fois. Nous embauchons énormément, que ce soit à la direction, à temps complet ou à temps partiel, dans les bureaux, dans la distribution, dans le traitement des commandes, dans la logistique, dans la technologie et la distribution et dans tous les domaines dans lesquels nous œuvrons.

– Qu'en est-il d'AWS ? Est-ce que sa croissance est la même ?

Certains de nos clients ont évidemment connu une baisse dramatique de leurs revenus. Des clients importants, dans la restauration et dans la vente, ont négocié des réductions substantielles ou ont obtenu d'importants crédits pour leur compte.

De manière générale, l'épidémie de COVID a persuadé de nombreuses entreprises d'accélérer leur migration vers le *cloud*, parce que si vous êtes une

organisation qui possède son propre centre de données, il y a de fortes chances pour que vous ayez à mettre en place tout un tas de consignes de sécurité et de restrictions. Amazon opère à une telle échelle qu'il lui est possible de faire mieux et plus efficace.

Par exemple, beaucoup de sociétés de sécurité ont été touchées parce que leurs installations sécurisées devaient soudain se plier à des règles d'entrée dans les bâtiments. Une seule personne à la fois dans les locaux par exemple. Or, dans le secteur des technologies de sécurité, de nombreux processus nécessitent au minimum deux personnes présentes. Ce changement a rendu impossible l'usage d'installations sécurisées en raison de consignes contradictoires. Cela a donné un moment à la *Freaky Friday*⁵, quand tout le monde a réalisé que, dans le contexte d'une pandémie ou d'une catastrophe naturelle, les procédures qui avaient été créées pour assurer la sécurité des installations étaient celles-là mêmes qui empêchaient de suivre les bonnes pratiques en matière de sécurité.

Les clients qui avaient commencé à tester AWS, et qui avaient peut-être conservé leur propre centre de

5. *Freaky Friday*. Dans la peau de ma mère est un film de Mark Waters de 2003, dans lequel une mère et sa fille réalisent brutalement qu'elles ont échangé leurs corps.

données pour des raisons de sécurité, ont paniqué. Ils se disaient: «Ouh-là! Il faut vraiment qu'on se dépêche de migrer vers le *cloud* parce qu'ils peuvent faire pour nous tout ce qu'on ne peut pas faire sur place en ce moment.»

– Au-delà des défis posés par la distanciation sociale, avez-vous identifié de nouvelles menaces pour la cybersécurité à l'ère de la COVID?

Les menaces pour la sécurité que nous voyons émerger actuellement sont les mêmes que par le passé. Elles sont juste plus intenses. Quatre-vingts pour cent des problèmes de sécurité sont dus à des infractions mineures. Et c'est cette proportion qui augmente.

– Pour quelles raisons?

De plus en plus, les grandes entreprises technologiques emploient des personnes dans des pays en développement et s'en servent comme des employé-es de bureau jetables. De plus petites le font aussi. Beaucoup de start-up ont par exemple un-e directeur-ice technique dans la région de San Francisco et le reste de leur équipe de développement en Ukraine ou en Roumanie.

Quand les financements de ces start-up s'amenuisent et que les entreprises doivent fermer boutique, toutes leurs équipes à l'étranger chargées du numérique sont

remerciées. Et ces personnes qui ont perdu leur emploi se tournent vers la cybercriminalité. Iels se disent : « Je n'ai pas d'autre choix. Allez, on y va. C'est parti. » Un·e cybercriminel·le peut aussi être payé·e par un concurrent pour révéler des données, ou pour changer leur configuration afin de rendre les données publiques et donner une mauvaise image de l'entreprise en question. L'intrusion dont a été victime la banque Capital One en 2019 était le fait d'une ancienne employée d'Amazon. Capital One s'est faite ridiculiser dans la presse. Malheureusement, comme avec la violation de données d'Experian en 2015, l'incident avec Capital One⁶ a montré que les marchés pardonnaient très facilement les violations de données, parce que les personnes les plus touchées par celles-ci sont des personnes pauvres qui n'ont aucune idée de la manière dont il faudrait qu'elles contrôlent leurs données, et qui ignorent même ce qu'est une violation de données.

Les entreprises n'aiment pas être mises à nu de cette façon. C'est très embarrassant. Mais en fin de compte, le marché en déduit que rendre des données publiques n'est pas si grave que ça, tant que le Congrès ne s'en mêle pas.

6. (N.d.E.) Le 19 juillet 2019, la banque américaine Capital One a annoncé qu'elle avait fait l'objet d'une fuite de données personnelles touchant plus de cent millions de ses clients.

Faire le dernier pas

– Vous travaillez dans la cybersécurité et c'est de toute évidence un aspect très important pour AWS. Nous parlons de cybersécurité, mais je pense aussi à un autre type de « sécurité », la sécurité domestique. C'est un domaine dans lequel Amazon est en train de s'implanter avec Ring, son interphone connecté à Internet.

Je n'ai pas pris part à cette acquisition, mais ce que j'ai entendu dire, c'est que notre investissement dans Ring était à l'origine destiné à lutter contre le vol de colis.

Le secteur des ventes, chez Amazon, est avant tout une entreprise de logistique. Nous disposons d'une infrastructure pour la distribution que nous découpons en différents segments. Le « premier kilomètre » regroupe les étapes allant de la fabrication à la distribution. Le « kilomètre du milieu » comprend le trajet du premier centre de distribution (un entrepôt), jusqu'au deuxième (l'endroit d'où un colis part pour être livré, comme un entrepôt de la poste). Le « dernier kilomètre » va de ce deuxième centre jusqu'au pas de la porte du client. Et l'un des principaux problèmes de ce dernier kilomètre, c'est le vol de colis.

Lutter contre le vol de colis n'était cependant pas la seule motivation derrière Ring. Plus largement, les projets de maison connectée d'Amazon visent à

faire « le dernier pas » – c'est-à-dire non seulement trouver comment livrer le colis *devant* la maison, mais aussi *dedans*. À un moment, on a pensé fabriquer un cadenas électronique fonctionnant avec une clé qui aurait pu être utilisée pour les livraisons Amazon. Puis quelqu'un a inventé Ring, et on a réalisé qu'on pouvait s'en servir à la place de ce cadenas électronique.

– Amazon a recouru à des techniques de marketing agressives pour vendre Ring à la police, en nouant des partenariats avec des centaines d'agences de maintien de l'ordre à travers le pays et, parfois, en faisant cadeau de ses appareils. Les policiers ont accès à un portail via lequel ils peuvent demander les enregistrements vidéo faits par Ring chez les gens. Est-ce que Ring a renforcé les liens d'Amazon avec la police ?

Des relations avec les autorités de police sont longues à mettre en place, donc je serais très surpris d'apprendre que ces relations sont le fruit de l'acquisition de Ring. Les fondations ont été posées en amont. Je pense que Ring n'a fait qu'accélérer les choses.

En général, ce qui est bien quand on travaille avec des policier·ères, c'est qu'ils savent ce qu'ils veulent. Les régulateurs, non.

Franchement, je crois qu'Amazon s'est retrouvée dans cette situation sans le vouloir. Nous n'avons

réalisé qu'après coup que nous possédions toutes ces données sur ce qui se déroulait sur les pas de portes des gens. Chez Amazon, on s'est frotté les mains en imaginant tout ce qu'on pouvait faire avec ces données. Ring a une app, Neighbors («voisin-es») dans laquelle vous pouvez importer vos données collectées par Ring et les partager avec vos voisin-es pour que tout le monde sache qui se trouve dans le quartier. Le maintien de l'ordre était naturellement la prochaine étape, et s'accordait bien avec notre intérêt pour le développement de la sécurité domestique grâce à d'autres produits connectés pour la maison.

– Comme les enceintes connectées Alexa.

Exactement. Ring fonctionne très bien avec Alexa pour ce qui est de la sécurité de la maison, et Alexa pourrait aussi aider le secteur de la distribution à faire ce «dernier pas» et à livrer les colis à l'intérieur.

– Vous évoquiez l'existence de relations entre Amazon et la police bien avant l'acquisition de Ring par le groupe. Qu'en est-il?

AWS travaille beaucoup avec les agences fédérales aux États-Unis. Au niveau fédéral, il gère un *cloud* réservé à plusieurs agences de renseignement, et on essaie toujours de décrocher le contrat pour JEDI, le grand projet de *cloud* du Pentagone⁷.

Un autre facteur susceptible de contribuer à l'étroitesse des liens entre Amazon et les agences de renseignement et la police est le fait que beaucoup d'agent-es de ces secteurs rejoignent les rangs d'Amazon.

– Pour quelles raisons?

Amazon paie mieux et vous permet de travailler sur des choses plus intéressantes; le boulot est juste moins pénible.

– Est-ce qu'il n'y a pas un clash des cultures?

En général, les militaires ont un sens de la hiérarchie et du respect des ordres assez développé. Ce n'est pas ce que cherche Amazon. Nous, on préfère que les gens soient le plus autonomes possible. Chez Amazon, c'est facile de contacter sa hiérarchie et de discuter avec des responsables si on a un problème.

7. Le contrat JEDI (Joint Enterprise Defense Infrastructure) était un important contrat d'informatique du ministère de la Défense des États-Unis, dont la valeur a été estimée à dix milliards de dollars. Il a été suspendu en juillet 2021.

– Est-ce que Amazon applique une vraie stratégie en ce qui concerne le recrutement d'ex-policières et militaires?

Pour le grade et le dossier, oui. Amazon fait en sorte de recruter d'ancien·nes agent·es de police et d'ancien·nes militaires. En fait, Amazon considère le personnel militaire comme une catégorie à part et fait du recrutement ciblé. Nous avons un groupe interne appelé Warriors@Amazon pour les ex-militaires, et c'est de loin le groupe de recrutement qui rencontre le plus de succès.

Plus haut dans la hiérarchie, il y a une porte battante⁸. Si vous êtes responsable des achats au Pentagone, celui qui passe les commandes de tout ce qu'il faut pour l'armée, vous le restez un moment, et puis vous êtes muté·e au General Accountability Office (l'organisme chargé du contrôle des comptes publics du budget fédéral) pour y être inspecteur·ice. Après avoir été inspecteur·ice pendant un moment, vous allez travailler pour Amazon, où vous pouvez gagner un

8. En anglais le phénomène de « porte battante » (*revolving door*) est communément désigné en français par « pantouflage », soit le va-et-vient de haut fonctionnaires du secteur public vers le privé (et inversement). Un phénomène qui renforce la collusion entre intérêt général (du secteur public) et objectif de rentabilité (du secteur privé).

demi-million de dollars par an en vendant les services de votre nouvel employeur au Pentagone. Vous pouvez franchir la barrière de la surveillance puisqu'à une époque, vous occupiez ce poste.

Amazon n'est évidemment pas la seule entreprise qui agit ainsi. Tout le monde le fait. C'est un circuit fermé de vingt mille personnes aux États-Unis qui ont travaillé pour l'armée, pour les organismes de surveillance et pour l'industrie, et qui se vendent et se revendent tout ça entre eux.

– En septembre 2020, Amazon a nommé Keith Alexander, l'ancien directeur de la NSA, membre de son conseil d'administration. Comment vous et vos collègues de travail avez perçu cette nomination ?

Il s'agit évidemment d'une stratégie pour avoir une influence sur le ministère américain de la Défense et pour remporter davantage de contrats fédéraux. Keith Alexander⁹ connaît tous les gens qu'il faut connaître au Pentagone, donc il peut nous aider non seulement à gérer les relations avec les personnes en poste, mais aussi à élaborer une stratégie conforme aux priorités des décideurs à l'avenir.

9. (N.d.E) Ancien général et ancien directeur de l'agence nationale de la sécurité états-unienne.

Cette nomination a quand même suscité un vif débat. Même au sein de Warriors@Amazon, les avis sont partagés : certain·es soutiennent le gouvernement américain, mais pour d'autres, faire appel à quelqu'un comme Keith Alexander représente aussi une vraie menace pour l'activité d'Amazon.

– Comment ça ?

Nos partenaires européens sont très remontés à propos du message que le recrutement de Keith Alexander fait, selon eux, passer quant à la protection de leurs données. Celui-ci intervient aussi à un moment particulièrement mal choisi. AWS a besoin du marché européen, mais de récentes décisions de justice, comme l'annulation de l'accord « Privacy Shield¹⁰ », nous ont rendu la vie plus difficile.

AWS travaille vraiment dur avec ses clients pour s'assurer que nous pouvons respecter toutes les nouvelles règles relatives à la protection des données que pourrait introduire l'Union européenne.

10. (N.d.E.) Privacy Shield était un accord visant à certifier la sécurité des données des entreprises basées aux États-Unis et à les autoriser à transférer les données personnelles de clients européens dans le respect du règlement RGPD.

Donc, dans ce contexte, l'arrivée de Keith Alexander au conseil d'administration va sûrement faire tiquer en Europe. Nos partenaires européens vont nous dire: «Euh, pardon... Nous avons peur que vous preniez des données de nos citoyen·nes pour les transférer aux États-Unis. Et maintenant, voilà que vous embauchez l'architecte du programme qui espionne le monde entier?!» Au mieux, le message est ambigu. Le fait qu'une action en justice soit en cours contre cette décision a aussi profité aux employé·es d'Amazon qui y sont opposé·es pour des raisons philosophiques ou idéologiques.

– Iels sont nombreux·ses?

Beaucoup de mes collègues sont inquiet·êtes de la présence de Keith Alexander.

Je dirais qu'un quart des employé·es d'Amazon partage les idées d'organismes de protection des libertés sur Internet comme la Electronic Frontier Foundation, et iels sont très fâché·es. Je crois que beaucoup de monde chez AWS préférerait démissionner plutôt que de transférer des données à la NSA. Ces personnes sont vent debout et elles sont parmi les plus intelligentes et inventives du groupe. Je ne pense pas qu'Amazon s'attendait à autant d'opposition et de résistance en interne.

Des voix en interne

- Des cadres chez Amazon ont organisé des campagnes internes contre la vente de logiciels de reconnaissance faciale à des agences de maintien de l'ordre et contre la vente de services de *cloud* à des entreprises qui collaborent avec l'Immigration and Customs Enforcement (ICE, l'agence de protection douanière et des frontières aux États-Unis). Est-ce que le contingent relativement important d'ancien-nes policier-ères et militaires chez Amazon a compliqué l'organisation de ces campagnes?

Selon moi, les ancien-nes militaires aiment les États-Unis, mais se fichent de qui est au gouvernement. Iels disent : « Oui, j'ai bossé pour l'Oncle Sam, mais je m'en fous. » Je ne pense pas que la présence de ces personnes complique nécessairement le regroupement de salarié-es. En revanche, je crois que l'effondrement de la gauche en général ces dernières décennies a convaincu les travailleur-euses de par-tout que toute résistance était inutile. Peut-être que ce que nous faisons est bien, peut-être que c'est mal – mais si c'est mal, on n'a quasiment aucune marge de manœuvre pour changer ça.

- On dirait que les enjeux qui rassemblent le plus dans les bureaux chez Amazon, ce sont les enjeux climatiques. Il existe une campagne

pour inciter l'entreprise à réduire fortement ses émissions de CO₂, qui a notamment pris la forme de plusieurs lettres ouvertes à Jeff Bezos. En avril 2020, Amazon a licencié deux employés qui avaient aidé à piloter le regroupement de salarié·es autour de la question du climat et qui avaient critiqué la façon dont les employé·es dans les entrepôts étaient traité·es durant la pandémie. Qu'en pensez-vous?

Je n'ai signé aucune de ces lettres, parce que je ne suis pas sûr qu'elles servent à quelque chose, que ce soit en interne chez Amazon ou en externe dans le monde. En général, les campagnes chez Amazon se divisent en trois groupes. Le premier regroupe des causes qui parlent à tout le monde, comme la collecte de vêtements chauds ou la protection des animaux. Le deuxième groupe, c'est l'écologie. Chez Amazon, c'est facile de trouver des gens qui s'inquiètent du réchauffement climatique. Donc on aide un peu les gens qui reconnaissent la gravité du problème et qui souhaitent se rassembler autour de cette question en interne. Mais leur effort est encore anecdotique. On en entend beaucoup plus parler dans les médias, parce que tout le monde est fasciné par Amazon. Mais en interne, rares sont ceux qui y prêtent attention. La troisième catégorie de campagne est l'activisme pour la justice sociale, qui regroupe notamment les campagnes #TechWontBuildIt contre le fait de travailler avec l'ICE ou les autorités de police. Il existe un

vif débat à propos de plusieurs listes de diffusion en interne sur ce genre d'activisme. Mais encore une fois, cela ne concerne qu'un petit nombre d'employé-es.

– À votre avis, pourquoi est-ce que si peu de personnes rejoignent ce débat en interne?

Historiquement, Amazon a probablement eu les pires outils de communication interne existant dans de grandes entreprises. Il est très difficile de trouver des conversations actives dans l'entreprise. Il n'existe ni bureau d'information, ni réseau social interne. On a récemment adopté Slack¹¹, mais ça n'a pas changé grand-chose pour les employé-es qui voudraient se syndiquer.

– Pensez-vous que ce manque de communication interne est voulu?

Je crois que c'est un de ces cas où on ne doit pas voir le mal partout. Amazon ne cherche pas activement à empêcher ses employé-es de communiquer. C'est juste que l'entreprise ne voit pas comment le fait que ses employé-es se parlent pourrait améliorer la productivité, le moral, ou le résultat net. Si c'était le cas, et que cette amélioration était quantifiable, la situation

11. (N.d.E.) Application de messagerie instantanée conçue pour la communication entre employé-es en entreprise.

changerait immédiatement. Mais dans l'état actuel des choses, Amazon fournit à ses employé-es les outils qui, selon elle, les aident à faire leur travail. Et elle ne considère pas que l'entente entre employé-es a quelque chose à voir avec le travail.

– Google, en revanche, a une infrastructure de communication interne bien développée, et cette infrastructure a joué un rôle important dans l'organisation d'un syndicat au sein de l'entreprise. (Même si depuis peu, la direction limite les sujets de conversation possibles sur les plateformes internes.) Pensez-vous que l'absence d'outils de ce type explique en partie pourquoi il y a moins de regroupements d'employé-es chez Amazon?

Si vous vous intéressez à Google, vous remarquez qu'ils sont basé-es à Mountain View, au cœur de la Silicon Valley. Et si vous travaillez chez Google, que vous êtes habile dans ce que vous faites et que vous voulez quitter votre emploi demain, il y aura à peu près cinquante-trois recruteur·euses prêt·es à vous embaucher.

En revanche, si vous travaillez à Seattle pour Amazon et que vous voulez quitter votre emploi demain, vous aurez beaucoup moins de perspectives. Où est-ce que vous allez frapper, chez Microsoft? Vous n'avez pas du tout la même mobilité. Je pense que la raison

principale pour laquelle les gens parlent moins de se syndiquer chez Amazon, c'est qu'ils ont peur de perdre leur emploi. Si vous voulez rester à Seattle, vous courbez l'échine.

Statistiquement, un-e employé-e d'Amazon a plus de chance d'avoir une famille qu'un-e employé-e de Google. Cela participe aussi à rendre les gens frileux. Pourquoi feraient-ils quelque chose qui pourrait mettre en péril leur emploi? Surtout s'ils ont peu de chances de réussir?

– Comme vous l'avez fait remarquer, l'une des raisons pour lesquelles les tentatives de création de syndicat chez Amazon ont fait l'objet d'une telle couverture médiatique est que les médias sont fascinés par Amazon. Il y a eu toute une série d'articles très critiques sur le positionnement d'Amazon sur le marché, ses partenariats avec la police, les conditions de travail dans ses entrepôts, etc. Amazon fait aussi l'objet de vives critiques de la part de personnalités politiques au niveau national, comme Bernie Sanders. Comment est-ce que ces critiques sont perçues en interne? Comment les gens réagissent-ils à cela?

À mon avis, votre question traduit l'absence de vue d'ensemble. La plupart des gens chez Amazon ne vont pas plus loin que faire défiler leur fil d'actualité

Apple News sur leur iPhone. Iels se fichent de l'actualité. Cela ne change rien à leur vie. J'ai des collègues, qui sont aussi des ami-es, qui ne savent pas vraiment qui était candidat à la présidentielle. Iels se disent que le résultat sera le même de toute façon, alors pourquoi s'embêter avec ça.

En même temps, s'iels entendent quelqu'un critiquer Amazon, iels ne vont pas franchement défendre le groupe. Il n'y a pas beaucoup de vrais loyalistes. Les gens chez Amazon sont des mercenaires. L'entreprise ne leur offre pas grand-chose. La vie au bureau n'est pas marrante, c'est assez ennuyeux. Le boulot est répétitif. Les gens travaillent ici parce que le salaire est un peu plus élevé que chez les concurrents et que ça fait bien sur le CV. Iels peuvent arriver le matin, faire leur travail, rentrer chez elleux, passer du temps avec leurs enfants, regarder un match. C'est la belle vie.

Amazon emploie près d'un million de personnes dans le monde entier. La plupart travaillent dans le transport, la logistique et la livraison. Il y a peut-être 80 000 employé-es dans les bureaux. Et je dirais qu'iels sont moins de 2 000 à avoir participé à des discussions à propos d'un syndicat.

– Selon vous, y a-t-il des raisons d’espérer?

En général, les gens qui vont se syndiquer sont ceux qui en ont besoin parce qu’iels se battent pour vivre et pour survivre. Les gens dans cette situation sont ceux qui travaillent dans la logistique chez Amazon: les employé-es des centres de distribution, les membres du prolétariat chinois qui fabriquent des objets qui seront ensuite vendus par Amazon, les personnes qui, dans les pays en développement, sont rémunéré-es à la tâche sur Mechanical Turk¹². S’il doit y avoir un changement, c’est d’elleux qu’il viendra. Je crois qu’il est ridicule de croire que les employé-es de bureau d’Amazon sont une source d’espoir. L’idée selon laquelle ces entreprises vont réparer les dégâts qu’elles causent en créant un syndicat en interne est selon moi absurde. Peut-être que c’est cynique et nihiliste de dire ça. Peut-être que je suis méchant.

12. Amazon Mechanical Turk est un service de microtravail lancé par Amazon fin 2005. C’est une plateforme Web de crowdsourcing qui vise à faire effectuer par des humains, contre rémunération, des tâches plus ou moins complexes. Les tâches en question consistent souvent à analyser ou produire de l’information dans des domaines où l’intelligence artificielle est encore trop peu performante, comme l’analyse du contenu d’images notamment (source: Wikipédia).

Les pièges de l'attention

Nick Seaver, Traduction **Guillaume Heuguet**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 50 À 94

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0050

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-50.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LES PIÈGES DE L'ATTENTION¹

Nick Seaver

1. «Captivating algorithms: Recommender Systems as traps» *Journal of Material Culture*, 24 (4), p.421-436, décembre 2018.

TRADUCTION:
GUILLAUME HEUGUET

Si la critique des technologies a une spécificité, c'est sans doute, pour le meilleur comme pour le pire, un certain goût pour l'utilisation des métaphores et l'invention de concepts. On retrouve cela dans certaines zones de la recherche universitaire comme les études des sciences et des techniques (*Science and Technology Studies* ou STS), dans le travail d'auteur·ices bien connu·es comme Donna Haraway, quand ce ne sont pas les autobaptisé·es « archéologues » des médias qui jouent des chiasmes plus ou moins virtuoses (les médias comme virus, les virus comme médias, etc.).

Nick Seaver, qui se définit volontiers comme ethnographe des cultures informatiques, est une figure des STS, et il ne rechigne pas à une forme de pensée qui joue sur les mots. Mais comme certain·es des meilleur·es dans cet exercice, il prend le risque de le faire, car il est capable de parler avec une certaine précision dans deux langues à la fois : en l'occurrence, celle du développement et du management de logiciels — et en particulier des systèmes de recommandation algorithmique — et celle du savoir des pièges, qu'on choisisse de l'appeler « art de la capture » ou, pour faire plus chic, « captologie ».

Tout cela ne serait peut-être que coquetterie s'il ne s'agissait pas d'exprimer des rapports entre les deux univers qui sont parfois très directs. Comme l'explique l'article, certain-es ingénieur-es-stars sont passé-es par l'école des recherches sur le comportement animal. Surtout, ce réseau de métaphores prend tout son intérêt quand il permet de prendre du recul sur tout un jargon professionnel qui s'accompagne de petits indicateurs fétiches : taux de rétention et d'engagement, *stickiness*, etc. Ce détour par le vocabulaire professionnel des développeur-euses d'algorithmes permet d'observer une série de glissements de perspective : de la séduction à l'orientation des pratiques, du soutien dans la découverte à la production de réflexes et à la captation de l'attention, ou de l'objectif de satisfaction de l'utilisateur-ice à celle des actionnaires.

C'est une journée couverte dans le nord de la Californie, et je mange des sushis avec Mike. Nous sommes assis au bord de la rue qui jouxte son bureau, chez Willow, une entreprise de radio personnalisée où il travaille depuis 15 ans. Mike a des yeux bleus brillants, une coupe de cheveux qui ressemble à un ersatz de mohawk et un tempérament inhabituellement énergique, même quand on prend en compte les normes en vigueur dans la Bay Area. Comparés aux éphémères entreprises et carrières du secteur, Mike et Willow connaissent une longévité remarquable : lorsqu'il a rejoint l'entreprise, Mike venait d'abandonner ses études et devenait, en tant que stagiaire, le premier ingénieur de Willow. Aujourd'hui, après plus de dix ans, il y est « scientifique en chef » (*Chief Scientist*). Quand je lui demande ce que le *Chief Scientist* fait dans une société de streaming musical, il me répond : « Je suis responsable de faire en sorte que la musique que nous diffusons soit géniale. »

Le service de radio à succès proposé par Willow offre à ses utilisateur·ices des listes de lecture générées par des algorithmes : tapez le nom d'un·e artiste et Willow diffusera un flux sans fin de musique qu'il juge similaire à votre requête. Si vous continuez à écouter, en sautant les chansons que vous n'aimez pas et en donnant des notes positives aux chansons que vous aimez, le service adaptera ses choix à vos préférences. Depuis qu'il a commencé chez Willow, la conception, la construction et la maintenance

de ce système de recommandation est son travail. «Au début, me dit Mike, j'étais le gars de l'algorithme – le seul à travailler sur l'algorithme – qui essayait de comprendre comment diffuser de la musique correctement.»

Au fur et à mesure que l'entreprise s'est développée, l'algorithme et le travail de Mike ont suivi des trajectoires typiques et parallèles : l'algorithme est devenu beaucoup plus compliqué, et le rôle de Mike est passé de codeur à manager. «Maintenant, me dit-il, je dirige des équipes composées de sous-équipes, chacune d'entre elles étant responsable d'une partie différente de l'infrastructure de recommandation de l'entreprise.» L'«algorithme» n'est plus un algorithme, mais des «dizaines et des dizaines» de sous-algorithmes, qui analysent chacun un signal différent. Quelle est la sonorité de telle ou telle chanson? Combien de fois un·e utilisateur·ice a-t-iel cliqué? Qu'a aimé un·e auditeur·ice dans le passé? Un algorithme directeur orchestre les outputs des sous-algorithmes en un «ensemble» prenant une simple et unique décision: quelle chanson doit être jouée ensuite?

Des entreprises comme Willow ont consacré des quantités extraordinaires de capital, d'efforts d'ingénierie et de recherche scientifique pour trouver la réponse à cette question. La recherche sur les systèmes de recommandation a motivé des centaines de

thèses et de mémoires, attiré des milliards de dollars de financement et inspiré la création d'innombrables start-up. L'asymétrie d'échelle est frappante : de petites actions, par ailleurs banales, comme choisir un film à regarder ou changer de station de radio, sont désormais la cible d'un complexe scientifico-industriel exceptionnellement grand et complexe, qui ne cesse de croître en taille et en portée.

Mike me décrit avec quelle minutie Willow peut adapter ses recommandations aux utilisateur·ices, en ne se contentant pas de suggérer des artistes similaires, mais en identifiant des styles d'écoute qui semblent transcender les genres : certain·es auditeur·ices préfèrent des recommandations qui restent assez proches de leur demande initiale, tandis que d'autres favorisent des recommandations plus exploratoires ; certain·es utilisateur·ices sautent souvent des chansons, tandis que d'autres utilisent rarement l'interface. Le système de recommandation de Willow prend tout cela en compte, ajustant l'importance de ces actions en conséquence.

Mais une recommandation sophistiquée nécessite des données. Les nouveaux utilisateur·ices posent un problème que les chercheur·euses appellent le « problème du démarrage à froid » : ils n'ont pas encore de données et, sans données, les recommandations ne fonctionnent pas. Pour les nouveaux utilisateur·ices, l'ingénierie élaborée de Willow est

mise de côté au profit de techniques plus grossières. Ou bien, pour le dire comme Mike : « Si vous en êtes à votre première semaine d'écoute, nous vous disons : "Rien à foutre ! Jouez les hits ! Jouez les trucs que vous savez qu'ils vont aimer pour qu'ils reviennent. Rendez-les accros." Au début, j'essaie juste de vous rendre accros. »



Comment en est-on arrivés à ce que des gens comme Mike expliquent la finalité de leur travail comme étant de « rendre accros » les utilisateur-ices ? C'est pour répondre à cette question qu'entre 2011 et 2016, j'ai mené un travail de terrain à travers les États-Unis auprès de développeur-euses de systèmes algorithmiques de recommandation de musique. À quoi servaient ces systèmes et comment leurs concepteur-ices décidaient-ils de leur fonctionnement ? Depuis les laboratoires universitaires jusqu'aux bureaux des entreprises, les systèmes de recommandation permettaient avant tout de *retenir* les utilisateur-ices sur les plateformes, de *capturer* leur attention et d'aider les entreprises à conquérir des parts de marché.

De telles métaphores, qui présentent les utilisateur-ices comme des proies et les systèmes de recommandation comme des dispositifs permettant de les capturer, étaient étonnamment courantes. La recommandation algorithmique, semblait-il, constituait

un piège. En m'appuyant sur l'anthropologie du piègeage des animaux, je place les systèmes de recommandation en compagnie inhabituelle – non pas parmi les intelligences artificielles et les machines à apprentissage (automatique), mais parmi les lances soustraites à la vue et les paniers garnis d'épines [...] Penser *avec* les pièges peut nous aider à voir comment les infrastructures épistémiques et techniques s'associent pour produire des mondes culturels englobants et difficiles à fuir, à un moment où les entreprises les plus riches du monde consacrent la plupart de leurs ressources à rendre les gens accros.

Captologie

Hooked (« hameçonné·e »), s'est avéré être le titre d'un livre de 2014 du blogueur et entrepreneur de la Silicon Valley Nir Eyal. Le livre est sous-titré *How to Build Habit Forming Products* (« Comment construire des produits formant des habitudes ») et il expose un paradigme comportementaliste pour la conception de logiciels : les entreprises qui veulent acquérir des utilisateur·ices doivent leur inculquer des habitudes. « Des entreprises prospères comme Facebook ont connu le succès, écrit Eyal, en ayant les premières à l'esprit le précepte suivant : leurs utilisateur·ices ressentent un sentiment de solitude et, avant même d'avoir une pensée rationnelle, iels font défiler leurs flux Facebook. » Pour atteindre cet objectif, il faut penser aux utilisateur·ices non pas comme des client·es

qui choisissent parmi diverses marchandises, mais comme des esprits instinctifs, sensibles à de subtiles influences extérieures. Eyal écrit : « Les entreprises doivent apprendre non seulement ce qui pousse les utilisateur·ices à cliquer, mais aussi ce qui les fait tiquer ». La couverture du livre représente un curseur cliquant sur un cerveau humain.

Cette approche de la conception de logiciels qui vise l'esprit de l'utilisateur·ice est devenue très influente dans le secteur, et le titre d'un livre populaire de l'économiste comportemental Dan Ariely, *Predictably Irrational* (« Prévisiblement Irrationnel », 2008), résume utilement pourquoi. L'irrationalité apparente du comportement humain menace les modèles de l'acteur rationnel qui ont historiquement caractérisé aussi bien la discipline économique que l'ingénierie ; les théories comportementalistes arrachent la prédiction des griffes de l'irrationalité, rendant l'action humaine à nouveau disponible pour ce type de modélisation. Les gens peuvent être irrationnels, mais sont toujours prévisibles, et là où il y a prédiction, il y a des profits potentiels.

Eyal n'était pas le seul à reconditionner les principes comportementalistes sous la forme de conseils commerciaux. À l'époque de mon travail de terrain dans la Bay Area, au début des années 2010, Ariely organisait un sommet annuel appelé « StartupOnomics », qui formait les fondateur·ices d'entreprise aux principes

de base de l'économie comportementale, présentés comme des tactiques pour retenir les employé-es ou attirer les utilisateur-ices dans « l'entonnoir du produit » (*product funnel*) – autrement dit, pour les transformer en client-es payants ou en utilisateur-ices à long terme. Un flot continu de livres populaires a décrit les gens en des termes qui remontent au moins aux célèbres expériences de renforcement positif du comportementaliste B. F. Skinner qui induisait une certaine « superstition chez les pigeons » : des oiseaux en cage, à qui l'on mettait à disposition un levier qui libérait de la nourriture, apprenaient à appuyer dessus ; si les expérimentateurs ajustaient le levier pour ne libérer de la nourriture que par intermittence, les pigeons apprenaient à appuyer dessus en continu. Remplacez les pigeons par des personnes, intégrez les bons leviers dans votre produit, et vous pourriez, vous aussi, amasser une base d'utilisateur-ices pousse-bouton compulsif-ves.

Le Persuasive Technology Lab de B. J. Fogg à Stanford a été l'une des sources majeures de cette vague de pensée comportementaliste dans l'industrie du logiciel. Fogg a fondé le laboratoire en 1998 pour développer le domaine qu'il a appelé « captologie », un nom dérivé de l'acronyme CAPT pour *Computers As Persuasive Technologies* (« les ordinateurs en tant que technologies persuasives »). La mission du laboratoire, d'après son site Web, est de « comprendre la façon dont les produits informatiques – des sites Web

aux applications de téléphonie mobile – peuvent être conçus pour changer les croyances et les comportements des gens¹». Parmi les ancien·nes du laboratoire figurent un cofondateur du service de partage de photos Instagram, et Nir Eyal lui-même.

Fogg définit la persuasion comme « une tentative non coercitive de changer les attitudes ou les comportements » : ainsi, sa vision de la captologie se concentre sur le « changement volontaire », excluant par définition la force ou la ruse et dépendant finalement de la capacité d'action du ou de la persuadé·e. Alors que Skinner a dénié l'existence du libre arbitre dans *Beyond Freedom and Dignity* (1971), la captologie contemporaine en dépend comme d'un bouclier éthique : quels que soient les pouvoirs de Facebook, le service ne peut contraindre personne à faire quoi que ce soit – il ne peut que l'en persuader. Comme Eyal, Fogg répond aux critiques éthiques émises de longue date à l'encontre de ses travaux – qui soutiennent qu'ils sont manipulateurs ou qu'ils ne respectent pas la dignité humaine – en se concentrant sur la nature volontaire de la persuasion et en soulignant comment elle peut être utilisée pour un bien social incontestable : « *peace innovation* » et « *mobile health* »² sont parmi les projets catalogués sur le site Web du laboratoire. Eyal, de manière plus lapidaire, cite l'un

1. captology.stanford.edu

2. « Innovation dans la paix » et « Santé mobile ».

de ses lecteurs dans son livre: « si ça ne peut pas être utilisé pour le mal, alors ce n'est pas un super-pouvoir ». Compte tenu de ces critiques bien rodées, les connotations coercitives de la « captologie », qu'elle partage avec la « capture », se sont avérées gênantes pour Fogg, qui a plus récemment privilégié le terme de « design comportemental ».

Dans les travaux de Skinner, Eyal, Ariely et d'autres, le comportementalisme se trouve enchevêtré dans des techniques physiques et psychologiques de capture: les pigeons pris dans des cages sont subjugués (*transfixed*) à travers des programmes de renforcement; les utilisateur·ices sont hameçonné·es (*hooked*); les employé·es sont retenu·es (*retained*); les client·es potentiel·les sont attiré·es dans des entonnoirs.

La « captologie » peut nous permettre de désigner cette manière d'envisager les individus dans des termes orientés par le comportementalisme, comme des esprits pétris d'habitude dont les tendances et les compulsions les rendent sensibles à la persuasion et en font des cibles à capturer. La pensée captologique se retrouve dans des textes comportementalistes comme *Hooked* ou dans les sommets et les ateliers sur le design comportemental qui se tiennent régulièrement dans la Silicon Valley, mais ces derniers ne font jamais qu'explicitier et systématiser ce qui constitue ailleurs un mode de pensée tacite et adapté aux circonstances. Bien qu'elle soit redevable au

comportementalisme, la pensée captologique ordinaire ne lui est pas nécessairement fidèle, et elle ne le revendique pas toujours. Lorsque Mike a déclaré qu'il voulait accrocher ses utilisateur·ices, il ne citait pas intentionnellement Eyal. Il s'inspirait plutôt de la captologie vernaculaire, qui est devenue un élément déterminant de la culture professionnelle de l'industrie du logiciel – une sorte de sens commun vague et omniprésent, qui informe et est informé lui-même par les technologies produites par l'industrie.

Les pièges comme technologies de persuasion

Quatre-vingt-dix-huit ans avant la fondation du Persuasive Technology Lab de Fogg, Otis Mason a publié, dans le volume 1900 de la revue *American Anthropologist*, une étude sur les pièges pour animaux des indigènes américains. Mason était conservateur d'ethnologie au Smithsonian³ et il s'était particulièrement intéressé aux « ingénieuses combinaisons mécaniques » que les peuples du monde entier utilisaient pour capturer les animaux. Ces dispositifs – paniers garnis d'épines pour attraper les poissons, filets élaborés pour piéger les oiseaux, trappes posées

3. (N.d.E.) La Smithsonian Institution est un institut de recherche scientifique muséographique américain créé en 1846, investi dans de nombreux projets de conservation de patrimoine.

sur des bâtons pour capturer les renards – se prêtaient bien à la théorisation de l’ethnologie à l’époque victorienne : des objets mécaniques particuliers pouvaient être identifiés à travers les régions comme preuve de la diffusion des cultures, et ils pouvaient être disposés en séquences témoignant d’une complexité croissante, comme preuve de l’évolution humaine. Les mécanismes divers et plus ou moins sophistiqués des pièges indexaient tout un monde de développement technologique. « Le piège, écrit Mason, enseigne tout ce qu’il y a à savoir sur le processus d’invention. »

Cet enseignement est évident dans la définition que Mason donne d’un piège : « une invention destinée à inciter les animaux à s’emprisonner, à s’arrêter par eux-mêmes, ou à se suicider ». Bien que nous puissions penser aux pièges comme à des dispositifs contondants et matériellement simples orientés vers les corps vulnérables des animaux – « pour enfermer ou retenir ou encager, ou pour saisir par la tête, les cornes, les membres, les branchies ; pour mutiler, blesser, écraser, entailler, assommer, empaler, empoisonner, et ainsi de suite » – Mason souligne comment les pièges doivent, et c’est le plus important, être orientés vers l’esprit de l’animal. Un piège doit persuader sa proie de jouer le rôle qui lui est dévolu dans sa conception. Comme le dit Mason : « Le piège lui-même est une invention dans laquelle se matérialisent les études les plus minutieuses concernant la mentalité et les habitudes des animaux – le chasseur doit connaître pour

chaque espèce sa nourriture, ses goûts et ses dégoûts, ses faiblesses et ses vulnérabilités. Dans ce contexte, un piège est une embuscade, une tromperie, une tentation, d'un attrait irrésistible: c'est une stratégie.»

En termes anachroniques, on peut dire que Mason offre une représentation des pièges en tant que technologies de persuasion: des dispositifs conçus pour altérer le comportement de leurs proies, afin de les attraper. Le piège incarne dès lors, bien plus qu'un simple mécanisme brutal, une interaction mentale complexe entre le chasseur-euse et sa proie. Ils deviennent les lieux d'une dramaturgie extraordinaire, où les esprits humains et animaux apprennent à se connaître et font l'expérience de moments de prise de conscience aussi soudains que tragiques. Mason raconte les pièges de son enquête comme des histoires, mêlant langage technique et poétique: «L'ours s'accroupit entre les troncs, appuie sur la gâchette et relâche le levier, qui s'envole et laisse glisser l'anneau qui le retenait; puis c'est la tragédie.»

Le fait de considérer les pièges comme des drames, et non comme de simples dispositifs, rend évidentes leurs qualités persuasives: nous rencontrons les animaux non pas comme des machines instinctives, mais comme des personnages tragiques amenés à connaître une fin inopinée.

Les récits de Mason retracent l'intrication entre la connaissance et l'action qui se joue dans le piège et dans ses alentours : les chasseur-euses étudient leurs proies et transposent leurs réflexions dans le design des pièges ; les animaux curieux étudient l'appât, mais ne réalisent que trop tard la nature de leur situation, car le piège fonctionne automatiquement, comme si « la pensée du chasseur [était] contenue dans chaque pièce, prête à agir efficacement au moindre contact ». Dans le compte-rendu qu'en donne Mason, la capacité d'action est fluide et nomade, elle circule entre lae chasseur-euse, l'animal et le piège dans un processus qui ne relève pas simplement de l'exécution de la volonté humaine, mais correspond plutôt à l'interaction d'intentions et d'automatismes. Si l'animal ne joue pas le rôle qui a été scénarisé pour lui, alors le piège ne fonctionne pas.

Là où le comportementalisme finirait par soutenir que les humains sont comme des animaux en raison de leurs habitudes irréfléchies, Mason traite les animaux comme des humains parce qu'ils sont des agents pris dans des arcs dramatiques qui échappent à leur contrôle, et parce qu'ils sont susceptibles d'être soumis aux desseins des autres [...]

Dans le premier numéro du *Journal of Material Culture*, Alfred Gell a analysé de son côté la « structure temporelle » du piège – son déroulement au-delà du claquement de la souricière ou du relâchement

d'un levier. « Il est difficile de ne pas voir, écrit-il, dans le drame du piégeage un analogue mécanique à la séquence tragique de l'hubris, de la némésis, et de la catastrophe. » Dans son récit, un chimpanzé curieux qui libère une flèche empoisonnée tout en enquêtant sur un fil étrange, joue le rôle de Faust ; un hippopotame, « bercé dans un sentiment de fausse sécurité par sa masse et sa majesté » avant d'être transpercé, incarne Othello [...] Là où Mason attirait l'attention sur les aspects psychologiques de dispositifs matériellement violents, Gell a utilisé les pièges pour réfléchir aux complexités psychologiques des œuvres d'art, qui, selon lui, fonctionnent comme des « pièges à pensées ». Comme les pièges conventionnels, les œuvres d'art incarnent quelque chose de la capacité d'action de leurs créateur-ices, qui, s'ils anticipent avec succès leur public, piègent l'esprit des spectateurs. « Toute œuvre d'art qui fonctionne est de cet ordre, écrit Gell, un piège ou un collet qui entrave le passage ; et qu'est-ce qu'une galerie d'art sinon un lieu de capture [...] » Ailleurs, Gell a plaidé pour l'inclusion des « technologies de l'enchantement » – la publicité, l'art et d'autres techniques visant à produire des effets psychologiques – dans nos définitions de la technologie. « La technologie de l'enchantement, écrit-il, est la plus sophistiquée que nous possédions. »

J'utilise le terme « captivation » pour englober la capture au sens large, qui comprend les auditoires ravis

des galeries, les consommateur-ices qui délibèrent et les oiseaux en cage. La « captivation », dans son sens plus ancien, ne faisait pas de distinction particulière entre la capture de l'esprit et la capture du corps. Il ne s'agit pas d'ignorer les différences entre la capture mentale et la capture physique. Il s'agit plutôt de réorienter notre attention vers le vaste terrain intermédiaire qui existe entre la coercition, représentée comme matérielle ou technologique, et la persuasion, représentée comme mentale ou culturelle. Les conflits éthiques qui s'articulent autour de la question de savoir si une technique est proprement persuasive ou coercitive passent à côté du fait, évident dans la conception des pièges, que la plupart des technologies de persuasion fonctionnent dans un flou intermédiaire.

Cultures de capture

Jusqu'à présent, nous avons rencontré des pièges de manière isolée : un piège individuel, portant la puissance et les idées de saon créateur-ice, tente un animal, représentant toute son espèce, afin de le rendre captif. Les tragédies racontées par Gell et Mason frappent des individus, et le récit idéalisé d'Eyal sur les utilisateur-ices les trouve seul-es, interagissant uniquement avec leurs écrans. Mais ni les chasseur-euses, ni les proies, ni les pièges n'existent de manière isolée.

À leurs origines, au milieu des années 1990, les systèmes de recommandation n'étaient pas communément considérés comme des outils de captivation. Ils ont plutôt été développés, au moment de l'essor du World Wide Web, comme des outils pour aider les utilisateur·ices à gérer des catalogues d'informations de plus en plus volumineux. Alors que ce domaine s'est développé et que les chercheur·euses ont proposé des métriques pour évaluer les performances de leurs systèmes, une mesure d'erreur appelée de l'écart quadratique moyen (RMSE) est devenue paradigmatique. L'idée de base est simple : un système de recommandation prédit la façon dont les utilisateur·ices évalueront les articles et il est jugé en fonction de la précision de ses prédictions. Cette mesure – facile à calculer, simple à comprendre – a rapidement dominé le secteur, et le paradigme a atteint son apogée en 2009, lorsque la société de location de DVD Netflix a décerné un prix d'un million de dollars à une équipe de chercheur·euses qui a réduit son RMSE de 10 %.

Pour les critiques, cette focalisation étroite sur la prédiction et l'erreur indiquait « à quel point la précision du système de recommandation s'avère centrale pour ces organisations », au détriment d'autres préoccupations potentielles. Mais, au moment où Netflix a décerné son prix, le paradigme prédictif, centré sur la RMSE, était en réalité déjà en train de vaciller, et l'entreprise n'a jamais mis en œuvre son

algorithme lauréat. Le gagnant était, comme l'ont souvent fait remarquer les ingénieur-es de Netflix dans leurs présentations, trop lourd, complexe et intensif en ressources informatiques, ayant été surdéveloppé pour réduire l'écart RMSE à tout prix. Mais, plus important encore, les intérêts commerciaux de Netflix avaient changé entre temps : au début du concours, il s'agissait d'une société de location de DVD, qui envoyait des disques par la poste au domicile de ses clients ; à la fin, elle était devenue un service de streaming vidéo, qui diffusait des vidéos à la demande *via* les navigateurs Web de ses utilisateur-ices. Alors que l'objectif de la recommandation était autrefois de représenter fidèlement l'avenir, il s'agissait désormais de faire en sorte que les utilisateur-ices continuent de consommer du flux, en en faisant des abonné-es payants.

Ce virage captologique a été anticipé par deux publications en 2000 : *The Tipping Point*, le livre qui allait lancer la carrière du journaliste Malcolm Gladwell en tant qu'intellectuel public et un article de Daniel Miller paru dans le *Journal of Material Culture*, qui utilisait le travail de Gell pour théoriser « les sites Web comme pièges ». Dans son livre, Gladwell a inventé un terme qui allait devenir populaire parmi les spécialistes du marketing et les sociétés de médias au fur et à mesure qu'ils se frayaient un chemin en ligne : « l'adhésivité » ou « l'adhérence » (*stickiness*⁴).

Le terme décrit la façon dont les messages emballés selon les principes de la psychologie parviennent à retenir l'attention du public. L'adhérence est devenue un objectif partagé parmi les concepteur-ices de sites Web commerciaux qui cherchaient à attirer les utilisateur-ices et leur attention, de sorte qu'ils soient plus susceptibles de cliquer sur les publicités, d'acheter des produits ou simplement d'augmenter le nombre d'utilisateur-ices.

Miller, en revanche, a concentré son attention sur les sites Web personnels rencontrés lors de son travail de terrain sur Internet à Trinidad. Il a raconté son expérience consistant à suivre les liens entre les différentes pages d'accueil: « J'ai constaté que presque chaque jour, je commençais avec l'intention de suivre une voie d'investigation particulière, puis je me retrouvais séduit par l'esthétique de l'un des sites Web visités et ému par la simplicité de cliquer pour suivre un lien proposé par ce site. Quelques clics de plus m'enverraient dans des canaux creusés dans le cyberspace par les liens sculptés de ces créateurs de sites Web, souvent jusqu'à un point où il m'est difficile de retrouver l'endroit à l'origine de cette diversion. »

4. (N.d.E.) Dans le « *sticky* » de « *stickiness* », le fait de coller à une surface se double d'une connotation de viscosité.

Si l'« adhérence » implique une espèce de stase un peu morne, le récit de Miller évoque les intensités affectives de la navigation sur le Web, une sorte de captivation marquée, comme les « pièges à idées » de Gell, par une densité de mouvements dans un même endroit, plutôt que par l'immobilité. Comme l'ont écrit Gladwell et Miller, le design comportemental n'en était qu'à ses débuts quand le premier boom des dotcom atteignait son apogée. Comparé aux expériences actuelles de perte de soi sur Internet, le récit de Miller sur l'enchantement en réseau semble presque pittoresque, et le catalogue de Gladwell sur les astuces psychologiques pour atteindre l'adhérence semble d'une simplicité enfantine. Si l'adhérence reflétait une « captologie de base », l'équivalent de l'usage de la chaux étalée sur une branche pour attraper tout ce qui pouvait s'y poser, la captologie qui suivrait allait se révéler une déclinaison hautement personnalisée, incarnant une théorie plus complexe et précise du comportement humain.

L'essor des métriques de captation

La transformation de Netflix était symptomatique d'une évolution plus large des modèles commerciaux d'Internet; elle reflétait un ensemble de changements dans les cadres techniques, économiques et épistémiques de la recherche et de la conception des systèmes de recommandation. Les chercheur-euses qui trouvaient des failles dans les hypothèses sous-

jacentes à la RMSE se sont tourné·es vers des mesures « centrées sur l'utilisateur·ice » ; le centre de gravité de la communauté des chercheur·euses s'est déplacé vers l'industrie ; le tournant de l'industrie vers les médias en continu a mis à disposition un nouvel ensemble d'incitations commerciales et de sources de données. La façon dont de nombreux logiciels étaient créés, mis à jour et maintenus s'est également transformée dans la même période, dans ce que Seda Gürses et Joris van Hoboken ont appelé le « tournant agile », qui a vu les cycles de développement et de tests continus axés sur l'utilisateur·ice se raccourcir : de nouvelles fonctionnalités ou des ajustements pouvaient être apportés et évalués à des intervalles hebdomadaires, voire quotidiens. Au terme de cette transformation, le domaine de la recherche sur les systèmes de recommandation a connu un tournant captologique : la RMSE a été détrônée en tant que mesure de référence du succès des différentes initiatives, et remplacée par un ensemble d'indicateurs que j'appelle les métriques de captivation.

Celles-ci n'étaient plus concernées par la prédiction précise des évaluations, mais par la mesure de la capacité d'un système à capter l'attention de l'utilisateur·ice : l'« engagement ». Le paradigme prédictif reposait sur une hypothèse tacite concernant les utilisateur·ices : iels seraient plus satisfait·es par un système capable de prédire plus précisément leurs évaluations. Mais cette hypothèse a rencontré une

série de crises. Au fil du temps, les améliorations de la RMSE sont devenues plus difficiles à obtenir, bloquées derrière ce que certain·es chercheur·euses ont appelé une « barrière magique ». L'une des explications de ce phénomène, comme me l'a dit un étudiant, tient à ce que les recommandations sont intrinsèquement instables, ou « bruyantes ». Un système de recommandation ne pouvait pas prédire les préférences d'un·e utilisateur·ice avec plus de précision que cette personne n'en avait elle-même, et si ses préférences variaient de manière significative avec le temps ou le contexte, cela posait un sérieux défi à la précision de la prédiction. Des expériences ont montré que les gens, sensibles aux influences contextuelles, donnaient souvent des notes différentes au même élément à des moments différents. De nouvelles études « centrées sur l'utilisateur·ice », qui cherchaient à mesurer la satisfaction au moyen d'instruments d'enquête, ont abouti à un résultat frappant : au-delà d'un certain point, les améliorations de la RMSE n'étaient pas corrélées à une augmentation de la satisfaction de l'utilisateur·ice. Comme l'affirme le titre d'un des premiers articles influents en la matière : « être précis ne suffit pas ».

Lors de RecSys, la conférence internationale de recherche sur les systèmes de recommandation à laquelle j'ai assisté à Dublin en 2012, un atelier a exploré les méthodes d'évaluation « au-delà de la RMSE ». Dans leur rapport, les organisateur·ices ont

résumé l'ambiance : « il semble y avoir un consensus général sur l'inadéquation de la RMSE comme indicateur de la satisfaction de l'utilisateur·ice ». Lors du RecSys suivant, auquel j'ai assisté en 2014 dans un hôtel de la Silicon Valley, j'ai vu le responsable de l'ingénierie algorithmique de Netflix présenter un exposé avec une diapositive marquante : un énorme sigle « RMSE » barré.

Les chercheur·euses en recommandation ont trouvé une issue à ce problème dans l'infrastructure changeante du Web. Au fur et à mesure que le centre de gravité de la communauté des chercheur·euses s'est déplacé vers le monde économique et que les entreprises se sont tournées vers le streaming, iels ont accumulé des données qui pouvaient remplacer les évaluations « explicites » qui avaient auparavant défini le domaine. Les journaux de données d'interaction (*logs of interaction data*) pouvaient être interprétés comme des évaluations « implicites » : le fait que les utilisateur·ices stoppent une vidéo en cours de route, sautent les éléments recommandés ou écoutent des chansons plusieurs fois sont autant de phénomènes qui ont été interprétés comme des évaluations de leur part. Ces données étaient plus abondantes que les évaluations explicites, dans la mesure où elles étaient générées par toute interaction d'un·e utilisateur·ice avec un système. Dans un mouvement d'interprétation hérité du comportementisme, elles étaient également considérées

comme plus véridiques que les évaluations explicites des utilisateur·ices. Bien que les chercheur·euses en systèmes de recommandation aient étudié les évaluations implicites depuis les premiers jours de ce domaine de recherches, le tournant agile a fait de la collecte et de l'organisation de telles données (facilement disponibles) un élément central dans les métiers du développement logiciel. Les journaux d'activité (*activity logs*), interceptés à travers une lentille comportementaliste, sont devenus une source privilégiée d'information sur les utilisateur·ices, à la fois grâce à leur dimension prépondérante et parce qu'ils étaient générés de façon involontaire.

À la recherche de signes de «satisfaction» dans les journaux d'activité, les développeur·euses les ont trouvés dans la rétention des utilisateur·ices (*user retention*): tout comme l'écoute répétée d'une chanson pouvait indiquer une préférence pour celle-ci, l'utilisation continue d'un service était considérée comme un signe de satisfaction. Dans un billet de blog décrivant leur choix d'aller «au-delà des cinq étoiles» (des évaluations explicites), les ingénieur·es de Netflix ont écrit qu'ils se concentraient désormais sur «le plaisir de [ses] membres», mesuré par le temps passé à regarder des vidéos et la durée de leur abonnement. Lorsque Mike m'a parlé de son objectif de rendre accros les utilisateur·ices, il s'est également vanté de la sophistication de Willow dans l'analyse des données: «Chaque changement qui a lieu sur le service

a été mesuré avec exactitude du point de vue de son impact sur l'écoute et sur la rétention.»

Au lieu de prévoir les évaluations explicites, les développeur-euses ont commencé à anticiper les évaluations implicites, ce qui a donné lieu à une approche clairement captologique du design informatique : en utilisant les traces des interactions enregistrées dans les journaux d'activité, les développeur-euses ont conçu leurs systèmes pour susciter davantage d'interactions. Le prototype du système de recommandation n'était plus un support permettant de trouver des informations, mais un piège afin de capturer des utilisateur-ices capricieux-ses. Un-e utilisateur-ice vu-e à travers ses données d'évaluation ressemblait à un portrait flou composé de préférences ; un-e utilisateur-ice vu-e à travers les journaux d'activité tenait plutôt d'une présence fantomatique qui laissait des traces dans son sillage, au fil du temps. Un-e utilisateur-ice retenu-e était, de façon élémentaire, « plus grand-e » tel-le qu'iel apparaissait dans les journaux – iel laissait plus de traces, ce qui fournissait plus de données pour les recommandations. Rappelez-vous de l'affirmation de Mike selon laquelle les auditeur-ices de longue date pouvaient profiter des fruits d'une personnalisation étendue, tandis que les nouveaux utilisateur-ices allaient être la cible de tentatives de captivation plus génériques. Les nouveaux utilisateur-ices étaient confrontés-es à des recommandations conçues pour susciter une

interaction et augmenter leur présence dans les journaux d'activité aussi rapidement que possible.

Alors que les unités de mesure canoniques des erreurs telles que la RMSE comparent des instantanés – un ensemble d'évaluations prédites et un ensemble d'évaluations réelles – les mesures de captivation quantifient la rétention dans le temps : depuis le calcul du nombre d'utilisateur-ices actif-ves quotidiennement ou mensuellement, indiquant combien de personnes utilisent un service au cours d'une journée ou d'un mois donné, jusqu'à celui d'un « temps de séjour » (*dwell time*) au nom évocateur, qui mesure la durée des sessions individuelles des utilisateur-ices.

Les métriques de captivation comprennent alors une paire de caractéristiques clés que l'on retrouve dans d'autres pièges : elles s'intéressent aux interactions involontaires et elles sont essentiellement structurées dans le temps. Ce qui compte, ce n'est pas la précision d'une représentation, mais la façon dont une interaction se déroule dans la durée.

Dans l'industrie contemporaine du logiciel, les métriques de captivité sont des indicateurs clés de la santé et de la croissance d'une entreprise. Ces métriques sont si importantes pour les start-up et leurs investisseurs en capital-risque qu'elles sont souvent affichées de manière prometteuse sur les

écrans des tableaux de bord dans les bureaux, comme un échocardiogramme dans une chambre d'hôpital. Bien que d'autres mesures soient encore utilisées de manière limitée, elles sont généralement subordonnées à l'objectif supérieur de l'engagement.

Confondre la satisfaction et la rétention a permis d'amenuiser la tension qui oppose les développeur-euses, qui m'ont souvent exprimé un fort désir d'aider les utilisateur-ices, et les gens des affaires, qui voulaient les capturer. Les appels à la « satisfaction » des utilisateur-ices se prévalent d'une efficacité morale au sein de l'industrie du logiciel et sont donc utilisés pour justifier une variété de décisions techniques. Mais ils expriment également une ambivalence fondamentale dans les technologies d'enchantement : les gens désirent et apprécient l'enchantement, et la tension entre « satisfaire » les utilisateur-ices et les capturer n'est pas facilement résolue. Ainsi Mike pouvait, sans aucune ironie apparente, me dire qu'il travaillait à la fois dans l'intérêt de ses auditeur-ices et dans le but de les rendre dépendant-es.

L'infrastructure est un piège

Lorsque la recommandation algorithmique est devenue captologique, elle s'est répandue. Le système de recommandation n'est plus une partie isolée de l'interface de quelques plates-formes de diffusion de médias ; désormais, sur des services comme Netflix,

« tout est une recommandation », la personnalisation s'étendant au-delà de la prédiction des notes pour influencer tout ce qui est affiché à l'utilisateur·ice, des éléments d'une page de renvoi aux catégories dans lesquelles ces éléments apparaissent, et même les images utilisées pour les représenter. Et, inversement, les données qui entrent dans le système de recommandation se sont élargies pour inclure pratiquement toute forme d'interaction, même (et maintenant, surtout) les interactions dont l'utilisateur·ice ignore qu'elles ont eu lieu – comme les données partagées par un réseau social, enregistrées dans l'historique d'un navigateur ou capturées par les capteurs d'un téléphone « intelligent ». La recommandation algorithmique s'est installée profondément dans l'infrastructure de la vie culturelle en ligne, où elle est devenue pratiquement inévitable.

Cette situation a suscité une critique publique de plus en plus virulente, qui s'en prend à la conception algorithmique non seulement pour les implications de la collecte de données sur la vie privée, mais aussi spécifiquement pour son héritage et son intention comportementalistes; la description du filtrage algorithmique comme une boîte de Skinner est désormais monnaie courante. Bien que ces critiques s'opposent à la portée et au pouvoir actuels de la captologie, elles en partagent généralement le sens commun behavioriste. Elles identifient le problème comme tenant à des incitations mal ajustées de la part des

entreprises, plutôt qu'à leurs prémisses comportementalistes. Ce sens commun partagé est évident dans le fait que de nombreux critiques publics de premier plan ont elleux-mêmes des antécédents dans le design captologique: Tristan Harris, cofondateur de Time Well Spent, une organisation qui aspire à «récupérer nos esprits pour les empêcher d'être détournés par la technologie», est un ancien chef de produit Google et un ancien élève du Persuasive Technology Lab de Fogg. Eyal et Fogg eux-mêmes en sont venus à mettre en avant leur propre expertise captologique comme une ressource pour aider à résister à une telle ingénierie, et pas seulement pour la construire.

Ce qui est nouveau dans ces critiques, c'est l'accent mis sur l'ampleur de l'infrastructure de la captologie, sur la façon dont la recommandation algorithmique est devenue incontournable pour les utilisateur·ices d'Internet aujourd'hui. Par exemple, *Black Mirror*, la série télévisée de dystopie numérique, fait de l'omniprésence de ces pièges un leitmotiv, allégorisant la fin de la captivité mentale sous une forme physique extrême: les personnages se retrouvent coincés dans des pièces couvertes d'écrans ou isolés dans des mondes où chacun·e est rivé·e à son smartphone, et tout effort pour s'échapper ne participe qu'à resserrer le piège. Comme le décrit le réalisateur de la série, «chaque personnage de ces différentes histoires est piégé dès la première image et ne s'en sort jamais».

Que pouvons-nous faire, demandent ces critiques, lorsque le cadre même de l'action sociale devient un piège?

Revenir à la structure temporelle du piégeage rend plus visible la continuité entre les pièges et les infrastructures : une infrastructure est un piège au ralenti. Une fois qu'ils sont ralentis et étalés dans l'espace, nous pouvons voir comment les pièges ne sont pas seulement des dispositifs de violence momentanée, mais des agents d'« environnementalisation », créant des mondes pour les entités qu'ils piègent. Chloe Nahum-Claudiel et Alberto Corsín Jiménez décrivent comment la capture peut s'étendre à l'échelle de l'environnement lui-même, dans ce qu'ils appellent des « pièges paysagers » : les chasseurs du Kalahari plantent des buissons pour pousser plus efficacement leurs proies dans des pièges ; les anciens chasseurs du nord de l'Argentine ont laissé des outils et des pièges à travers le désert pour les futurs chasseurs, le transformant en un « paysage d'anticipation ». Si la tragédie du piégeage commence lorsque la proie interagit pour la première fois, à son insu, avec le piège, alors les pièges paysagers produisent des environnements où la proie est toujours déjà effectivement prise.

Être attrapé à cette vitesse, ce n'est pas être mort, c'est plutôt être enfermé, identifié, et soumis à la manipulation. Dans autre registre théorique, cela

s'apparente au « contrôle » de Deleuze ou à la « gouvernementalité » de Foucault : des styles d'enfermement qui pour n'être pas absolus, n'en sont pas moins sinistres. Mais se voir attrapé à une telle vitesse, c'est aussi se trouver hébergé – se voir conférer des conditions d'existence qui facilitent l'activité tout en la contraignant. Dans cette optique, un piège n'est pas simplement l'application unilatérale d'une force technique, mais plutôt un effort fondamentalement incertain de relation aux autres qui produit ainsi un monde. Nous pourrions dire que les infrastructures sont déjà des pièges – des agencements faits de technique et de cadres épistémiques conçus pour attirer et retenir des types particuliers d'agents projetés, selon des préconceptions cosmologiques culturellement spécifiques. La leçon de tout cela est peut-être que, « les pièges sont prédateurs, mais ils sont aussi productifs », et qu'ils ne sont pas réductibles à un simple conte moral sur la méchanceté de la capture.

L'alternative à cela, comme l'anthropologie du piégeage peut nous aider à le voir, n'est pas une absence de piège, un état où nous serions libres de tout enfermement et des desseins d'autrui, mais plutôt une situation dans laquelle nous ne sommes pas conscients des infrastructures qui accueillent notre pensée et notre vie, et qui nous ont déjà capturé-es. Nous pouvons le voir dans les visions de la liberté exposées par les critiques contemporains de la captologie : en imaginant une évasion de la machinerie

de la conception comportementale, iels sont déjà piégé·es par le cadre comportementaliste de la captologie, dépendant·es des mêmes infrastructures épistémiques et des mêmes techniques de fabrication du monde contre lesquelles iels militent.

Après avoir identifié la recommandation algorithmique comme une sorte de piège, en notant comment elle rapproche les écologies de la connaissance et de la technologie des théories sur la proie et la valeur, nous pourrions aller au-delà de la dénonciation du piègeage et avancer vers la reconfiguration de nos infrastructures sociales captivantes. Alors que les pièges créent des mondes, ils sont déjà suspendus au sein de plus larges infrastructures signifiantes et matérielles, rassemblant, par exemple, les préoccupations du capital-risque et la disponibilité de registres de données volumineuses dans une même cosmologie captologique ; tout comme les pièges attrapent leurs proies, ils sont rattrapés par d'autres. La question qui se pose à propos des pièges n'est peut-être pas de savoir comment leur échapper, mais plutôt comment les reconquérir et les transformer vers de nouvelles finalités, au service de nouveaux mondes.

Références

Agre (Philip E.), Surveillance and Capture: Two Models of Privacy. *The Information Society*, 1994, vol. 10, no 2, p. 101-127.

Akrich (Madeline), The De-Description of Technical Objects. In Wiebe E. Bijker et John Law (éds.), *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*. MIT Press, Cambridge (MA), 1992, p. 205-224.

Amatriain (Xavier) et Basilico (Justin), Netflix recommendations: Beyond The 5 Stars (Part 2) [en ligne]. *Netflix Tech Blog*, 20 juin 2012.
Disponible sur : <https://medium.com/netflix-techblog/netflix-recommendations-beyond-the-5-stars-part-2-d9b96aa399f5>
(Consulté le 6 décembre 2018.)

Amatriain (Xavier) et Pujol (Josep M.) et Oliver (Nuria), I Like It... I Like It Not: Evaluating User Ratings Noise in Recommender Systems. In Houben (G. J.), McCalla (G.), Pianesi (F.), Zancanaro (M.) (éds.), *User Modeling, Adaptation, and Personalization*. UMAP, 2009.
Lectures Notes in Computer Science, vol. 5534, Springer, Berlin, Heidelberg, p. 247-258.

Amatriain (Xavier), et al., Workshop on recommendation utility evaluation: beyond RMSE - RUE 2012. In *RecSys '12: Proceedings of The Sixth ACM Conference on Recommender Systems*. New York, Association of Computing Machinery, 2012, p. 351-352.

Ariely (Dan), *Predictably Irrational*, HarperCollins, New York, 2008.

—

Beer (David), *Popular Culture and New Media: The Politics of Circulation*, Palgrave Macmillan, Londres, 2013. Partie 3, Algorithms: Shaping Tastes and Manipulating the Circulations of Popular Culture, p. 63-100.

—

Bien-Kahn (Joseph), What Happens When *Black Mirror* Moves Beyond Traps? It Gets Even Better [en ligne].
Wired, 21 octobre 2016.

Disponible sur : <https://www.wired.com/2016/10/black-mirror-traps/>
(Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Birnbaum (Debra), Netflix Picks Up *Black Mirror* for 12 New Episodes [en ligne]. Variety, 25 septembre 2015.

Disponible sur : <http://variety.com/2015/digital/news/netflix-black-mirror-new-episodes-1201602037/> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Bosker (Bianca), *The Binge Breaker* [en ligne].
The Atlantic, novembre 2016.

Disponible sur : <http://www.theatlantic.com/magazine/archive/2016/11/the-binge-breaker/501122/> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Boyer (Pascal), *Barricades mystérieuses et pièges à pensée: Introduction à l'analyse des épopées fang*, Société d'ethnologie, Paris, 1988.

—

Cheney-Lippold (John), A New Algorithmic Identity: Soft Biopolitics and the Modulation of Control. *Theory, Culture & Society*, décembre 2011, vol. 28, n° 6, p. 164-181.

—

Chow (Rey) et Rohrerhuber (Julian), On Captivation: A Remainder from the 'Indistinction of Art and Nonart'. In CHOW (R.) (éd.), *Entanglements, or Transmedial Thinking about Capture*, Duke University Press, Durham (NC), 2012, p. 31-58.

—

Chun (Wendy Hui Kyong), *Updating to Remain the Same: Habitual New Media*, MIT Press, Cambridge (MA), 2016.

—

Cochoy (Frank), A Brief Theory of the 'Captation' of Publics: Understanding the market with Little Red Riding Hood. *Theory, Culture & Society*, décembre 2007, vol. 24, n° 7/8, p. 203-223.

—

Corsín Jiménez (Alberto), Spider Web Anthropologies: Ecologies, Infrastructures, Entanglements. In CADENA (Marisol DE LA) et Blaser (Mario) (éds.), *Indigenous Cosmopolitics: Dialogues for the Reconstitution of Worlds*. Duke University Press, Durham/Londres, à paraître. Preprint disponible en ligne : http://digital.csic.es/bitstream/10261/134351/1/spiderweb%20anthros_160209.pdf

Davidow (Bill), Skinner Marketing: We're the Rats, and Facebook Likes Are the Reward [en ligne]. *The Atlantic*, 10 juin 2013. Disponible sur : <https://www.theatlantic.com/technology/archive/2013/06/skinner-marketing-were-the-rats-and-facebook-likes-are-the-reward/276613/> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—
Deleuze (Gilles), *Pourparlers*. Post-scriptum sur les sociétés de contrôle, Minuit, Paris, 1990.

—
Derrida (Jacques), *De l'hospitalité*, Stanford University Press, Palo Alto (CA), 2000.

—
Dieter (Michael), Dark Patterns: Interface Design, Augmentation and Crisis. In Berry (D.) et Dieter (M.) (éds.), *Postdigital Aesthetics. Art, Computation and Design*. Palgrave Macmillan, New York, 2015.

Duhigg (Charles), *The Power of Habit: Why We Do What We Do in Life and Business*, Random House Trade Paperbacks, New York, 2012.

—

Ekstrand (Michael D.) et Willemsen (Martijn C.), Behaviorism is not enough: Better Recommendations through Listening to Users. In *RecSys '16: Proceedings of the 10th ACM Conference on Recommender Systems*. New York, Association of Computing Machinery, p. 221-224, 2016.

—

EYAL (Nir), *Hooked: How to Build Habit-Forming Products*, Portfolio Books, Harmondsworth, 2014.

—

Ferster (C. B.) et Skinner (B. F.), Schedules of Reinforcement. *Psychology*, 1957, vol. 5, n° 13, Appleton-Century-Crofts, New York.

—

Fogg (B. J.), *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*, Morgan Kaufmann, Boston (MA), 2003.

—

FOGG (B. J.), Cuellar (Gregory) et Danielson (David), Motivating, Influencing, and Persuading users: An introduction to captologie. In Sears (A.), Jacko (Julie A.) (éds.), *The Human-Computer Interaction Handbook*. Lawrence Erlbaum, New York, 2009.

—

Foucault (Michel), Governmentality,
in *The Foucault Effect: Studies in Governmentality*.
University of Chicago Press, Chicago, 1991.

—

Gell (Alfred), Technology and Magic.
Anthropology Today, avril 1988, vol. 4, n° 2, p. 6-9.

—

GELL (Alfred), The Technology of Enchantment
and the Enchantment of Technology.
In COOTE (Jeremy) et SHELTON (Anthony) (éds.),
Anthropology, Art, and Aesthetics.
Oxford University Press, Oxford, 1992, p. 40-63.

—

Gell (Alfred), Vogel's Net: Traps as Artworks
and Artworks as Traps. *Journal of Material
Culture*, mars 1996, vol. 1, n° 1, p. 15-38.

—

Gladwell (Malcolm), *The Tipping Point*,
Little Brown, New York, 2000.

—

Goldschmitt (K. E.) et Seaver (Nick), Shaping
the stream: The techniques and Troubles
of Algorithmic Recommendation. In Cook
(Nicholas), et al. (éds.), *The Cambridge Companion
to Music and Digital Culture*, Cambridge
University Press, à paraître.

—

Graham (Paul), *Startup = Growth* [en ligne].
Site Web, paulgraham.com, 2012.

Disponible sur : <http://www.paulgraham.com/growth.html> (Consulté le 6 décembre 2018).

—

Gürses (Seda) et Hoboken (Joris VAN), Privacy After the Agile Turn. Polonetsky (Jules), et al. (éds.), *The Cambridge Handbook of Consumer Privacy* (Manuel de Cambridge sur la vie privée des consommateurs).

Cambridge University Press, Cambridge, 2017.

Disponible sur : <https://osf.io/preprints/socarxiv/9gy73/> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Haber (Alejandro F.), Animism, Relatedness, Life: Post-Western perspectives. *Cambridge Archaeological Journal*, octobre 2009, vol. 19, n° 3, p. 418-430.

Doi: 10.1017/S0959774309000602.

—

Hallinan (Blake) et Striphas (Ted), Recommended for You: The Netflix Prize and the Production of Algorithmic Culture. *New Media & Society*, 23 juin 2014, vol. 8, n° 1, p. 117-137.

(Disponible en ligne avant impression).

—

Heath (Chip) et Heath (Dan), *Made to Stick: Why Some Ideas Survive and Others Die*, Random House, New York, 2007.

—

Herlocker (Johnathan), et al., Evaluating Collaborative Filtering Recommender Systems. *ACM Transactions on Information Systems*, janvier 2004, vol. 22, n° 1, p. 5-53.

—

Knijnenburg (Bart), et al., Explaining the User Experience of Recommender Systems. *User Modeling and User-Adapted Interaction*, 2012, vol. 22, n° 4/5, p. 441-504.

—

Leslie (Ian), The Scientists Who Make Apps Addictive. *The Economist*, octobre/novembre 2016, n° 1843.

—

Mason (Otis), Traps of The Amerinds: A Study in Psychology and Invention. *American Anthropologist*, décembre 1900, vol. 2, n° 4, p. 657-675.

—

McNee (Sean), Riedl (John) et Konstan (Joseph A.), Being Accurate is Not Enough: How Accuracy Metrics Have Hurt Recommender Systems [en ligne]. In *CHI '06 Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems*, avril 2006, p. 1097-1101.

Disponible sur : <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1125659> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Miller (Daniel), The Fame of Trinis: Websites as Traps. *Journal of Material Culture*, mars 2000, vol. 5, n° 1, p. 5-24.

—

Mullaney (Tim), Everything Is a Recommendation [en ligne]. *MIT Technology Review*, 23 mars 2015.

Disponible sur : <https://www.technologyreview.com/s/535936/everything-is-a-recommendation/> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Paasonen (Susanna), Fickle focus: Distraction, affect and the production of value in social media [en ligne]. *First Monday*, septembre 2016, vol. 21, n° 10.

Disponible sur : <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/6949> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Parr (Ben), *Captivology*, HarperOne, New York, 2015.

—

Pu (Pearl), Chen (Li) et Hu (Rong), A User-Centric Evaluation Framework for Recommender Systems. In *RecSys '11: Proceedings of The Fifth ACM Conference on Recommender Systems*. New York, Association of Computing Machinery, 2011, p. 157-164.

—

Resnick (Paul), et al., GroupLens:
An Open Architecture for Collaborative Filtering
of Netnews. In *CSCW '94: Proceedings
of the 1994 ACM Conference on Computer Supported
Cooperative Work*, octobre 1994, p. 175-186.

—

Schüll (Natasha Dow), *Addiction by Design*,
Princeton University Press, Princeton (NJ), 2012.

Seaver (Nick), Algorithmic Recommenda-
tions and Synaptic Functions. *Limn*, 2012, n° 2,
« Crowds and Clouds ».

Disponible sur : <https://limn.it/articles/algorithmic-recommendations-and-synaptic-functions/>
(Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Shardanand (Upendra) et MAES (Pattie), Social
Information Filtering: Algorithms for Automat-
ing Word of “Mouth”. In *Proceedings of the ACM
CHI '95 Conference on Human Factors in Comput-
ing Systems*, ACM, New York, 1995, p. 210-217.

—

Singleton (Benedict), *On Craft and Being Crafty*.
Thèse de doctorat en Service Design. Newcastle :
University of Northumbria, 2014.

—

Skinner (B. F.), *Beyond Freedom and Dignity*, Hack-
ett Publishing Company, Indianapolis, 1971.

—

Swancutt (Katherine), *The Gaptive Guest: Spider Webs of Hospitality Among the Nuosu of Southwest China*. *Journal of The Royal Anthropological Institute*, juin 2012, n° 18, p. 103-116.

Doi: 10.1111/j.1467-9655.2012.01766.x

—

Time Well Spent, mouvement rattaché au Center for Humane Technology, 2017. Disponible sur : <http://www.timewellspent.io> (Consulté le 6 décembre 2018.)

—

Van Couvering (Elizabeth), *Is Relevance Relevant? Market, Science, and War: Discourses of Search Engine Quality*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, juin 2007, vol. 12, n° 3, p. 866-887.

—

Wikipedia contributors, B.J. Fogg [en ligne]. *Wikipédia, The Free Encyclopedia*. Disponible sur : https://en.wikipedia.org/w/index.php?title=B._J._Fogg&diff=781756129&oldid=777482130 (Consulté le 6 décembre 2018.)

La nouvelle normalité

Le cringe algorithmique, un outil de contrôle social

Robin James, Traduction **Phœbe Hadjimarkos Clarke**

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 96 À 115

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0096

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-96.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LA NOUVELLE NORMALITÉ

Le cringe
algorithmique,
un outil
de contrôle social

Robin James

TRADUCTION:
PHOEBE HADJIMARKOS-CLARKE

Jusqu'à une période récente, la critique de l'exploitation des données personnelles visait le pouvoir de prédiction plus ou moins crédible que celles-ci semblaient accorder à des entreprises surtout soucieuses d'identifier et d'alimenter des comportements d'achats. Si l'on n'est pas du genre à consommer des flux Facebook ou Instagram à longueur de journée, ou que l'on se pense assez malin·gne pour déjouer les publicités, il paraît assez facile d'écarter cela d'un revers de la main. Mais on sait aussi aujourd'hui qu'en France, Pôle Emploi et la CAF utilisent le même type de modèles prédictifs pour identifier des irrégularités et ainsi renforcer leurs contrôles sur les personnes ayant droit à des aides sociales (quitte à suspendre ces aides directement, et à tort).

Sans s'attarder sur l'un de ces mécanismes de répression en particulier, la philosophe Robin James éclaire dans l'article qui suit ce qui constitue la base commune de leur fonctionnement : la méthode bayésienne en sciences des données. Et pour nous expliquer son principe, elle se concentre sur l'expression de l'orientation sexuelle et des identités de genre. James montre que la prétention à la neutralité d'un certain type de probabilités statistiques reproduit incidemment sur les plateformes en ligne le même genre de conventions sociales que celles

qui fondent par ailleurs le racisme, la transphobie, l'aversion pour les handicapées et toutes autres formes d'exclusion.

Parce que les conventions sociales ne passeraient plus par des catégories préconstruites (comme c'est le cas avec le mépris de classe, le sexisme ou le racisme), et parce qu'elles se situent désormais à une échelle granulaire, algorithmique et inaccessible au public, elles n'apparaissent plus d'emblée visibles et contestables de la même manière. Selon James, les nouveaux systèmes de gestion et de punition des déviations sur les plateformes sont d'autant plus machiavéliques et/ou kafkaïens qu'ils se passent bien d'un discours explicite sur les frontières de la « conformité ». La morale diffuse et ordinaire du *cringe* (« grimace », en français), cette façon intuitive de juger les comportements des autres déplacés ou incongrus, devient la meilleure métaphore de cette « nouvelle normalité ».

On pourrait croire que le *cringe*¹ est un phénomène se passant d'explication : une sorte de réflexe de révolte face à une démonstration publique de maladresse ou d'ignorance. Le terme est devenu la formule consacrée pour désigner un sentiment que les réseaux sociaux ont contribué à rendre plus courant : « une gêne indirecte », pour reprendre la formulation d'un contributeur à *Urban Dictionary*². Mais au cours des dernières années, l'évolution des définitions présentes sur le site suggère que le terme est de plus en plus associé à une honte sexualisée. Début avril 2022, lorsque j'ai cherché le hashtag « *cringe* » sur Instagram, le sexe était clairement l'un des thèmes unificateurs de ce à quoi renvoyait le mot : le contenu allait de représentations d'un désir exprimé de façon outrée à des organes génitaux hypothétiquement coincés dans une bouteille de ketchup.

1. (N.d.E.) « *Cringe* » est une expression difficile à traduire en français, elle est d'ailleurs passée dans le langage courant des communautés en ligne françaises. Elle désigne un contenu en ligne, un post (photo, vidéo ou texte), jugé comme dégoûtant, qui fait grincer des dents, déplacé et/ou surprenant.

2. (N.d.E.) *Urban Dictionary* est un dictionnaire anglophone en ligne lancé en 1999, et dont les définitions sont écrites par les internautes inscrit-es au site. On peut le considérer comme une encyclopédie vernaculaire des expressions circulant sur les réseaux.

Ce glissement suggère que le *cringe* pourrait servir d'indicateur quant à la manière dont la régulation du sexe, de la sexualité et du genre (c'est-à-dire l'hétéronormativité) s'est transformée en même temps que les technologies d'identification, de surveillance et d'enregistrement nécessaires à sa réalisation. Dans un récent article paru dans *The New Inquiry*, Charlie Markbreiter affirme que le *cringe* a été mobilisé contre l'augmentation de la visibilité et de l'inclusion relatives des personnes trans au sein de la vie états-unienne, et qu'il a été « instrumentalisé par la droite comme moyen de contrôle social ». Mais ce qui rend ce concept particulièrement puissant est la manière dont il s'aligne sur les nouveaux modes de contrôle mis en œuvre non pas en termes de normes fixes, mais de probabilités en mutation.

Quand une personne trans est qualifiée de « *cringe* », son identité non-cis³ est transformée en une sorte de coût social, un fardeau imposé à d'autres qui se manifeste par l'inconfort de ces derniers. Le *cringe* marque les individus, les excluant ainsi du soin et de la protection du reste de la société, non pas en raison d'une

3. (N.d.E.) La cisidentité, ou cissexualité, est un néologisme désignant un type d'identité de genre où le genre ressenti d'une personne correspond au genre assigné à sa naissance. Le terme transgenre désigne toute personne dont l'identité de genre diffère de celle qu'on lui a assignée à la naissance.

espèce de déviation générale (c'est-à-dire le fait d'être trans et non pas cis), mais plutôt de la perception de leur non-alignement (avec la culture hétéronormative). Markbreiter affirme que le concept permet ainsi de subdiviser plus avant les personnes trans entre « acceptables et surnuméraires [jugés comme en excédent ou en trop] », en fonction de la manière dont leur propre relation à leur transition est perçue par les autres selon le degré auquel elle semble efficace ou plausible. Ainsi, le *cringe* est déployé comme une sorte de *vibe*⁴ qui évite de parler en termes de normes générales, tout en insistant d'une part sur la vérité irréfutable du déficit de sentiments positifs chez la personne qui en fait l'expérience, et, d'autre part, sur la responsabilité supposée de la personne trans vis-à-vis de cet état de fait (comme si les personnes trans méritaient de subir le *cringe*). En pratique, cela signifie que le *cringe* est principalement appliqué à des personnes trans n'ayant pas accès à certaines ressources (argent, accessibilité, assurance maladie, soins) nécessaires pour qu'iels puissent transitionner discrètement, grâce aux procédures médicales menant généralement à une reconnaissance étatique et institutionnelle plus aisée. Ce mécanisme réunit

4. (N.d.E.) Sur les dimensions politiques des vibes chez Robin James, voir « La gestion des émotions féminines dans la pop mainstream » dans *Chill. À l'écoute de la détente, de l'évasion et de la mélancolie*, Audimat Éditions, 2022.

les processus de la marginalisation sociale et économique, tout en obscurcissant la nature de leurs liens, de telle sorte que les personnes trans sont elles-mêmes capables d'intégrer une réaction par le *cringe* à leur propre situation.

Voilà qui situe nettement le *cringe* dans ce que Michel Foucault a appelé la biopolitique, une forme de pouvoir qui utilise des statistiques pour identifier les groupes « surnuméraires » qui seront ciblés à des fins de réforme ou d'élimination. Mais ce concept reflète également l'affinement de ce pouvoir lui permettant d'accueillir les nouveaux modes de contrôle algorithmiques.



Traditionnellement, certaines populations ont été exclues à partir d'un ensemble de normes, qu'il illustre par exemple l'eugénisme de Francis Galton au XIX^e siècle ou la mise à jour des théories de ce dernier par Richard Herrnstein et Charles Murray dans *The Bell Curve*. Ces auteurs affirment que la distribution de l'intelligence dans la population peut être représentée par une courbe en cloche – ce graphique de probabilités gaussiennes⁵ utilisé par

5. (N.d.E.) Les probabilités gaussiennes, ou « lois normales » en statistiques, permettent au départ de modéliser l'apparition d'événements aléatoires dans les phénomènes naturels. Dans cet univers, plus on

Galton pour distinguer les personnes « eugéniques » des personnes « dysgéniques ». La courbe en cloche, ou distribution normale, établit une amplitude normale (la « cloche » ou courbe) pour une variable telle que le QI, qui devient donc la base de pratiques correctives ou excluantes. Au milieu du xx^e siècle, par exemple, le conseil d'eugénisme de Caroline du Nord cibra des individus au « QI inférieur » (majoritairement issus des minorités raciales) dans le cadre de son programme de stérilisation forcée. Ainsi, les distributions statistiques sont converties en relations sociales. Le passé est transformé en modèle de ce que devrait être le futur.

répète une expérience, plus les variations aléatoires sont lissées, dessinant une courbe « en cloche » dite courbe de Gauss. Elles peuvent notamment donner lieu à des analyses autour d'une valeur dite « médiane » et d'une dispersion des cas étudiés par rapport à celle-ci (par exemple en sociologie quantitative). Du point de vue du raisonnement de James, les probabilités gaussiennes ont donc la spécificité d'établir une « valeur de référence » et d'enregistrer les déviations par rapport à celle-ci, ce qui est intéressant à souligner dans le cadre de cette réflexion sur la façon dont ces modèles de calculs sont intégrés dans des outils en rapport avec des normes sociales de l'apparence ou du comportement.

Tout au long du xx^e siècle, cette approche de la probabilité a servi de justification principale pour exclure certaines personnes des protections et des prestations accordées aux membres de la société à part entière. Aujourd'hui, les algorithmes qui déterminent la technologie et la finance sont mathématiquement différents, car ils se basent sur la détermination de probabilités corrélationnelles⁶ plutôt que sur des distinctions empiriques mesurées⁷. Et comme ces algorithmes sont responsables de tâches qui vont de l'analyse de candidatures d'emploi à la surveillance d'examens

6. (N.d.E.) Les algorithmes font des liens (des corrélations) entre des variables qui peuvent apparaître comme indépendantes. Par exemple, la probabilité qu'une personne soit de telle ou telle race va être abusivement déduite par un algorithme à partir de la corrélation entre son code postal (un quartier jugé comme peuplé d'afro-américains ou de latinos, par exemple) et les traces qu'elle a pu laisser en ligne. Voir à ce sujet: Phan (T.), Wark (S.), « Racial Formations as Data Formations », *Big Data & Society*, juillet 2021, vol. 8, n° 2.

7. (N.d.E.) Les spécialistes trouveront sans doute matière à discussion dans cette affirmation: on peut estimer que ce ne sont pas seulement, et pas toujours, les méthodes de calcul ou de probabilités qui diffèrent, mais aussi les définitions de l'empirisme (du matériau de départ auquel elles sont appliquées, et de sa valeur).

ou de travailleur·euses, en passant par le diagnostic médical, ils exercent un pouvoir très concret sur la vie quotidienne de nombreuses personnes.

Dans *Revolutionary Mathematics: Artificial Intelligence, Statistics and The Logic of Capitalism*, Justin Joque note que les algorithmes utilisés par l'IA et l'apprentissage machine (*machine learning*) contemporains ne se fondent pas sur le modèle gaussien de probabilité (qui répertorie la fréquence passée d'une variable au sein d'une population), mais sur un modèle bayésien (qui calcule de façon fluide les probabilités d'occurrences à venir)⁸. Il explique la manière dont sont établies ces normes: « Plutôt que d'imaginer puis de

8. (N.d.E.) Wikipédia décrit avec simplicité le théorème de Bayes, qui « permet de déterminer la probabilité qu'un événement arrive à partir d'un autre événement qui s'est réalisé, notamment quand ces deux événements sont interdépendants ». Cette méthode, qui a pour particularité d'intégrer des événements nouveaux au fur et à mesure pour affiner le modèle, demande une grande puissance de calcul, si bien qu'elle s'est étroitement liée à l'extension des capacités informatiques, et en particulier aux champs de l'apprentissage machine (*machine learning*), qu'on appelle parfois couramment « intelligence artificielle ». L'ensemble de l'article s'intéresse donc aux conséquences de la différence de philosophie entre probabilités gaussiennes et méthode bayésienne.

définir un groupe qui devient ainsi la classe référente au sein de laquelle on prélève des échantillons, les approches bayésiennes présupposent un agent (la chercheur-euse ou l'ordinateur qui les met en œuvre) qui acquiert sans cesse plus de connaissances sur le monde. » C'est-à-dire qu'ils ajustent leurs modèles et leurs prédictions au fur et à mesure qu'ils assimilent plus de données.

Comme dans une déformation retorse de l'épistémologie du point de vue féministe, selon laquelle il n'existe de connaissance que située et intersubjective, les algorithmes contemporains calculent la probabilité dans les termes de l'orientation ou de la croyance d'une personne localisable. Pour Joque, « la probabilité est subjective ». Les modèles bayésiens dessinent un point de vue depuis lequel il est possible de spéculer à propos de possibilités futures, sur des sujets aussi divers que la prochaine chanson que j'aurais envie d'écouter ou savoir s'il faut accorder la liberté conditionnelle à une personne sur la base de la probabilité qu'elle récidive.

Au fil de la diffusion des techniques bayésiennes servant à modeler le monde et les comportements, celles-ci ont également transformé les moyens de la gouvernance, qui n'intervient plus tant au niveau du recensement de la population retranscrit sous forme de courbes en cloches, mais plutôt à travers le profilage algorithmique des individus, une technique que

le chercheur en communication John Cheney-Lippold associe à la « biopolitique douce du contrôle ». Plutôt que de déterminer où les membres d'une population se situent en termes d'une variable définie de façon stable (c'est-à-dire à la manière de l'obtention de points sur un test standardisé), les approches algorithmiques traitent les variables elles-mêmes comme des probabilités en pleine évolution en ce qui concerne les corrélations détectées au sein d'un ensemble de données ouvertes. Ainsi, comme le formule Cheney-Lippold, ce processus « utilise les modèles de communauté statistique pour déterminer le genre, la race ou la classe d'un individu de manière automatique tout en déterminant le sens de ce genre, de cette race ou de cette classe ». Par exemple, un « genre » peut être assigné à chaque individu au sein d'une population sous forme de probabilité : *sur la base des données à disposition sur son comportement, ce sujet a 74 % de chances d'être un homme*. Ici, un profil de données formule un point de vue à partir duquel les algorithmes peuvent spéculer sur l'identité de genre probable d'un individu tout en ajustant les limites de la catégorie d'« homme » pour qu'elle reflète la perspective de ce point de vue. La probabilité mesure le degré auquel le profil en question est conforme à ce qui, du point de vue de l'algorithme, compte comme « masculin », ensemble de données recalculées à chaque nouvelle instance.

Il s'agit là d'une manière totalement différente de modeler mathématiquement les personnes, et le type de contrôle qui en découle est lui aussi différent. Si l'État-providence utilisait les probabilités traditionnelles pour modeler les *populations*, la nouvelle mathématique spéculative (comme l'affirme la politologue Melinda Cooper dans *Life as Surplus*) prend en compte les profils de *personnes* spécifiques afin de déterminer leurs capacités ou leur impact potentiel, tout en évaluant si elles sont *in fine* productives ou menaçantes pour lui. Ce modèle est moins centré sur les *normes* (qui identifient les cas particuliers au sein d'une population pour soit les rejeter, soit les changer afin qu'ils s'insèrent dans la courbe en cloche), et se focalise davantage sur la *légitimité*, en identifiant comme étant soit productive, soit improductive la résonance entre le profil d'un sujet et un observateur situé. Un profil peut être considéré comme légitime s'il est corrélé à ou s'il s'aligne avec un algorithme spécifique qui a été pensé pour reconnaître la tendance à contribuer de façon positive au statu quo social – c'est-à-dire, s'il produit de bonnes *vibes*. Sinon, c'est *cringe*.

Par exemple, un rapport de ProPublica datant de 2019 explique que les scanners corporels intégraux de l'agence étasunienne de sécurité utilisés dans les transports ciblent certain·es voyageur·euses comme des menaces potentielles en comparant leurs corps à une vision algorithmique perpétuellement changeante de ce à quoi devrait ressembler le profil anato-

mique d'un homme ou d'une femme, plaçant *de facto* à part les personnes transgenres, non-binaires, ou au genre variant. En ce sens, l'algorithme exprime son *cringe*. Via ce processus, les voyageur·euses non-cisgenres sont donc chargés de la responsabilité de surmonter individuellement et de façon résiliente ces obstacles pour continuellement tenter de s'aligner sur les normes mouvantes du scanner. Les voyageur·euses qui ne peuvent pas prendre individuellement en charge le coût que représente le fait d'avoir un corps genré de façon lisible se retrouvent à subir une surveillance policière accrue. Dans une société qui criminalise la pauvreté, des ressources insuffisantes peuvent donc justifier l'illégitimité. En même temps, les jugements algorithmiques sont disséminés à travers l'ensemble de la société en structurant les moments où certain·es devraient *cringer* face à d'autres – devenant ainsi sensibles à des déviations plus subtiles, prises dans un processus d'évaluation infinie des un·es vis-à-vis des autres.

Avec l'adoption de plus en plus fréquente de logiciels de surveillance et de plateformes contrôlant les e-mails, les messageries et les réseaux sociaux des élèves, les écoles – dont Foucault avait fait l'un des exemples clés des institutions de normalisation – sont en train d'être converties en espaces de légitimation algorithmique. Alors que l'IA et l'apprentissage machine transforment nos vies quotidiennes, en rendant « intelligentes » nos maisons et en personnalisant

nos fils d'actualité, elles nous intègrent également à la régulation biopolitique de la légitimité.

Évidemment, les normes existent toujours. Mais leur pouvoir sur les personnes – particulièrement les personnes blanches de classe moyenne – décroît au fur et à mesure que l'expérience est de plus en plus façonnée par les algorithmes. Cette situation est reflétée, par exemple, par les débats autour du futur de l'activisme queer. La sexualité a traditionnellement été régulée et contestée à travers les normes, et par conséquent la théorie et l'activisme queer se sont historiquement positionnés en tant que pratiques antinormatives. Pendant la majeure partie du xx^e siècle, les personnes queer ont été représentées comme étant une population statistiquement déviante, c'est pourquoi «les politiques queer cherchaient à déplacer le concept même d'identité élaboré à partir de normes et de déviations», pour reprendre la formulation de la philosophe Ladelle McWhorter dans son article de 2012, «Queer Economies». Être queer signifiait être contre la norme. En brisant les binarités (de genre), en se constituant des familles choisies, et en refusant de suivre les rythmes d'une vie soi-disant «adulte», la théorie et l'activisme queer cherchaient à abolir les normes.

Mais à partir du début des années 2010, les théoricien·es queer ont admis que la sexualité était de plus en plus régulée grâce à des outils autres que

les normes, et ils et elles ont commencé à découpler le fait d'être queer des positions antinormatives. Comme l'affirme McWhorter, « certains homosexuels autrefois déviants, pouvaient par exemple être autorisés à devenir le couple de gays branché du quartier (blanc et de classe moyenne) – ni normaux ni anormaux, mais devenus une simple variante au sein de la population générale ». Comme le suggère la parenthèse, le statut de personne à part entière pouvait alors encore être refusé en raison de la race ou de la classe d'une personne, mais quelques-unes des normes sexuelles perdaient en importance.

En 2013, dans leur introduction au numéro spécial de la revue de théorie féministe *differences*, les directrices de publication Robyn Wiegman et Elizabeth A. Wilson affirmèrent que « la possibilité d'une théorie queer sans antinormativité est un objectif à la fois nécessaire et opportun ». Incidemment, le « *normcore* », l'une des formulations de la post-normativité – venait d'être défini dans un article sur la mode également publié cette année-là. Le *normcore* fait siens les goûts les plus génériques (les pantalons cargo kaki, les *pumpkin spice latte* [boisson épicée à la citrouille de chez Starbucks], etc.) comme rejet putatif de l'injonction à chacun et chacune de continuellement affiner son capital humain en prouvant ses capacités à avoir du goût et à savoir repérer les tendances. (À certains égards, le *normcore* était un retour aux [ou une nostalgie des] normes face à l'as-

cension du pouvoir des algorithmes. Mais ce concept dépendait de l'esthétisation d'un goût mainstream qui avait déjà plus à voir avec le mythe qu'avec la réalité). Les plateformes de réseaux sociaux, de par leur personnalisation algorithmique, illustrent parfaitement une époque au sein de laquelle les *vibes* peuvent changer, mais où il n'existe pas de *vibe* définitoire pour l'époque sur laquelle tout le monde soit d'accord, ni de perspective standardisée y menant, juste des probabilités et des alignements mouvants. Dans ce contexte, la *norme* devient un style et non un statut – une simple tendance parmi d'autres, et non plus « la normativité ». Alors que l'antinormativité queer du xx^e siècle correspondait à une stratégie politique pour intervenir dans la régulation de la sexualité, les approches de type *normcore* du refus de la personnalisation manquent de force politique, car les normes ne sont pas la bonne cible à subvertir.

Dans le nouveau régime biopolitique, la « croyance », la « perspective » ou la « *vibe* » fonctionnent en lieu et place des normes pour orienter les comportements. Lorsque des téraoctets de données utilisateurs ou l'infinie variété des tendances et des styles menacent de submerger les personnes censées prendre une décision, les modèles de probabilités interviennent pour leur proposer des options précises et concrètes une perspective d'orientation, un point de vue depuis lequel certaines choses gagnent en netteté et d'autres sortent du champ. Les algorithmes de recomman-

dation, par exemple, aident les utilisateur·ices à trier l'éventail apparemment infini de produits en mettant en avant certains de ces derniers qui ont déjà été achetés par des utilisateur·ices aux profils ou aux visions similaires.

Prenons l'exemple que de nombreux sites Web utilisent pour expliquer comment fonctionne le processus connu sous le nom de « filtrage collaboratif ». Imaginons deux personnes aux profils similaires. Puisque toutes deux ont acheté une pizza et une salade composée, mais que la personne A a aussi pris un soda, on supposera que la personne B voudra elle aussi un soda. Ici, la probabilité n'est pas une prédiction basée sur la fréquence, mais une prédiction spatiale et directionnelle. C'est ce qui fait des termes de « perspective » et de « *vibe* » des expressions aussi pertinentes pour décrire la gouvernance algorithmique.

Si les courbes en cloche ont permis à la comparaison entre les individus et la population générale de déterminer la potentielle valeur des premiers, cette nouvelle forme de biopolitique identifie les corrélations existant parmi des profils composés de données afin de déterminer si un individu va dans des directions productives ou improductives. Comme l'a écrit Joque, « tout nous apparaît désormais subjectif, mais cette subjectivité est liée à un marché contractuel, qui, en fin de compte, requiert que tous ceux qui arrivent sur le marché agissent

de façon objective ». Peu importe la normalité ou l'anormalité d'un individu, du moment qu'il ou elle contribue au projet patriarcal, racial et capitaliste d'accumulation de la propriété privée.

Tandis que les populations surnuméraires ont traditionnellement été marquées et pénalisées pour leurs différences par rapport à la norme, dans cette nouvelle forme de biopolitique, les désavantages cumulatifs du système traditionnel exposent les membres de ces groupes désavantagés par ces nouveaux modèles de probabilités « subjectifs » comme de mauvais risques ne méritant pas qu'on y investisse – c'est-à-dire en tant qu'individus illégitimes. Pour reprendre un exemple tiré de l'ouvrage *Family Values* de Cooper, la différence entre un couple marié d'hommes gays et blancs, mis à l'honneur sur la couverture du magazine *Time* d'une part, et de l'autre, la figure diabolisée de la « *welfare queen* » (la reine assistée) qui renvoie aux femmes accusées de chercher à bénéficier du maximum d'aides sociales, ne repose pas sur la « normalité » de leurs comportements sexuels, mais sur leur capacité respective à assumer de façon individuelle les risques et les coûts de ces mêmes comportements : le couple le peut, et la femme touchant des allocations ne le peut pas. Pour Cooper, la relation du couple est légitime car elle contribue à l'accumulation patriarcale, raciale et capitaliste de la propriété privée, tandis que le recours aux aides sociales est illégitime, car il n'y contribue pas.

De ce point de vue, il n'est pas étonnant que les chercheurs et les chercheuses trans se soient focalisé-es sur les concepts d'aide mutuelle et de soin plutôt que sur ceux de l'antinormativité. Par exemple, DJ Eros Drew et Octo Octa ont publié une série de guides expliquant comment être DJ et comment monter un home studio. Construit à partir des pratiques du partage de savoir au sein des communautés trans, ces guides diffusent un savoir dont l'accès est traditionnellement limité algorithmiquement (par l'algorithme de YouTube qui recommande les tutoriels par exemple) et physiquement (par la possibilité de pouvoir compter sur des expériences de clubbing sans danger). Rédigés sur un ton accueillant et encourageant, ces e-fanzines adoptent à la fois la perspective selon laquelle tout le monde devrait avoir les mêmes chances de devenir DJ, et celle d'un système de diffusion du savoir comparativement plus équitable que le format traditionnel du *boy's club*.

En concluant sur une note soulignant l'échange de savoirs réciproque et soutenant la prise de risque créative, le guide situe sa *vibe* comme alternative à la régulation du mérite en tant que ressource rare, tel que le *cringe* l'impose. Ce sont précisément ces types de pratiques dont nous avons besoin pour commencer à aider les personnes exclues par les logiques de légitimité.

Le danger des algorithmes intimes

Laura Forlano, Traduction Phoebe Hadjimarkos Clarke

DANS TÈQUE 2022/2 (N° 2), PAGES 116 À 131

ÉDITIONS AUDIMAT ÉDITIONS

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0116

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-116.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LE DANGER DES ALGORITHMES INTIMES

Laura Forlano

TRADUCTION:
PHOEBE HADJIMARKOS-CLARKE

Nous avons déclaré dans notre premier numéro que *Tèque* s'intéressait «à la vie des technologies et à nos vies avec elles». Mais pour être honnêtes, le premier plan nous est d'emblée paru plus concret que le second. Qu'est-ce que c'est, au fond, que de vivre avec les technologies? A-t-on seulement les moyens — les mots, le temps et la patience, les savoirs tacites et l'expérience de l'(auto-)observation — qui permettent de décrire et d'étayer la rencontre avec une interface de *trading*, la fréquentation d'une application de rencontres, l'usage d'une méthode de cryptage, la rencontre avec un virus informatique, l'immersion dans une base de données? Ce genre d'ambition rencontre les mêmes défis que toute écriture située — comment partir de l'échelle du quotidien, du personnel, en évitant le nombrilisme? Il se peut que les réponses à ces questions ne soient que locales, ad hoc, expérimentales, sans cesse remises à l'épreuve; et que les personnes les mieux placées pour écrire ce genre de choses ne viennent pas forcément des sciences des données ou des domaines de recherche spécialisés dans l'informatique ou les réseaux. Quoi qu'il en soit, s'il nous fallait un emblème de ce que ce genre de perspective offre d'inédit et de précieux, ce court article, transcription d'une conférence donnée lors d'un événement intitulé «Co-opting AI: Body» en 2019, pourrait bien y prétendre: Laura Forlano, profes-

seur de design dans une école d'architecture de l'Illinois, y raconte ses jours et ses nuits avec un appareil dont le bon fonctionnement est pour elle une question de vie et de mort.

Après une nuit blanche – tenue en éveil par les alertes incessantes de ma nouvelle pompe à insuline connectée à un système de capteurs – j'actualisai mon statut Facebook: « Idée pour une nouvelle théorie des médias/de la technologie: la “technologie violente”. Peu importe son affreux comportement de la veille, on se réveille le lendemain en pensant que ça ira mieux, avant de voir ses espoirs déçus ». J'étais frustrée par les interactions se déroulant principalement entre mon corps et un algorithme. Mais peut-être que la meilleure façon d'expliquer ce qui s'était passé cette nuit-là serait de vous raconter une blague :

C'est un algorithme qui parle à un corps.

Qu'est-ce qu'il lui dit à 4 h 24 ?

« Calibrez maintenant. »

C'est un algorithme qui parle à un corps.

Qu'est-ce qu'il lui dit à 5 h 34 ?

« Calibrez maintenant. »

C'est un algorithme qui parle à un corps.

Qu'est-ce qu'il lui dit à 6 h 39 ?

« Calibrez maintenant. »

Et qu'est-ce que le corps dit à l'algorithme ?

« J'en ai marre de ces conneries. Rendors-toi à moins d'une urgence médicale. »

Bien qu'il s'agisse d'une description humoristique, ce scénario est une représentation réaliste de la vie d'une personne souffrant de diabète de type 1 qui utiliserait l'un des derniers systèmes de pompe à insuline couplé à un capteur continu de glucose. Ce système, MiniMed 670G de Medtronic, est commercialisé comme étant « le premier système en boucle fermée hybride¹ », ce qui signifie qu'il est capable d'ajuster l'administration d'insuline de façon automatique et dynamique, en se basant sur les taux de glycémie captés en temps réel. Le système comporte trois modes : (1) le mode manuel (administration d'insuline préréglée) ; (2) le mode hybride, avec une fonctionnalité appelée « suspendre en mode bas » (l'administration d'insuline est préréglée, mais le système en stoppe l'administration si les données du capteur indiquent que la glycémie est trop basse ou qu'elle baisse trop rapidement) ; et (3) le mode automatique (administration d'insuline ajustée dynamiquement, basée sur les données du capteur). Dans ce contexte, le mode automatique est en réalité un « mode algorithmique » : en utilisant un algorithme, la machine ajoute automatiquement de l'insuline si la glycémie est trop élevée et suspend l'administration d'insuline si elle est trop basse. La publicité prétend que tout ceci peut être fait pendant que le sujet dort

1. Ces systèmes furent d'abord développés par les communautés de hackers open source avant d'être introduits sur le marché.

ou pendant une réunion par exemple, c'est-à-dire à n'importe quel moment où ce dernier est trop absorbé par ses activités humaines pour pouvoir surveiller son appareil². Grâce à cette nouvelle machine, l'algorithme allait apparemment pouvoir travailler *avec* mon corps. Tout aurait dû bien se passer.

Contrairement aux laboratoires pharmaceutiques, les entreprises qui fabriquent des dispositifs médicaux ne sont pas obligées de mener des essais cliniques pour évaluer leurs effets secondaires avant de les commercialiser. Bien que l'Agence fédérale américaine des produits alimentaires et médicamenteux (la FDA ou U.S. Food and Drug Administration) évalue généralement le profil bénéfice-risque des dispositifs médicaux avant de les agréer, il est courant que les risques ne deviennent connus qu'à partir du moment où ces dispositifs sont utilisés (de la même manière que les bugs ne sont identifiés qu'après la sortie d'un nouvel iPhone et sont réparés dans les mises à jour logicielles ultérieures). La FDA qualifie ces informations sur les risques de « signaux émergents » du dispositif médical et propose des directives sur le moment à partir duquel une entreprise est obligée d'en notifier le public.

2. La publicité se vante même: « Dormez profondément. Réveillez-vous en pleine forme. Le système MiniMed™ 670G vous permet de vous réveiller reposé-e tous les matins, prêt-e à affronter la journée. »

Ainsi, les patients et patientes sont en réalité exploités en tant que sujets expérimentaux³ cohabitant avec des appareils qui restent indéfiniment en version beta. Et contrairement aux heureux-ses propriétaires du dernier iPhone, une personne qui dépend d'un dispositif médical ne peut pas passer aussi facilement à une version inférieure, changer d'appareil ou passer chez un autre fournisseur quand le dispositif rencontre des problèmes, en raison des garanties sur quatre ans, des quasi-monopoles dans les secteurs de la santé et des directives de l'assurance maladie.

Évidemment, la critique des systèmes technologiques est facile. Mais vivre intimement avec eux est bien plus difficile. Quand on a affaire à des systèmes automatisés – et particulièrement à des dispositifs médicaux en réseau – l'enchevêtrement des problèmes techniques, médicaux et légaux empêche la possibilité de relations plus épanouies entre les humains et les choses.

C'est en janvier 2018 que j'ai commencé à utiliser le nouveau système Medtronic. J'avais décidé de passer à la « version supérieure », lorsque le revêtement en plastique de ma pompe précédente commença à

3. Merci à l'anthropologue de la médecine Danya Glabau, grâce à qui j'ai appris ce terme lors de sa conférence en octobre 2019 à l'évènement Co-Opting AI: Body.

montrer des signes de faiblesse. Au cours de ces deux dernières années, j'ai observé, documenté et tenté de comprendre de nombreux aspects de ce système en prenant des notes de terrain auto-ethnographiques.

Avec mon système précédent, composé de plusieurs dispositifs propriétaires qui ne communiquaient pas entre eux mais qui, sous ma responsabilité, devenaient de bons collaborateurs, je pouvais ajuster les calibrages de temps à mes rythmes journaliers tout en obtenant des informations fiables sur mes taux de glycémie. Bien que les dispositifs aient eu leurs propres besoins – batterie, données, réseau, logiciels et matériel informatique – je pouvais choisir d'ignorer les alertes et les alarmes quand je les jugeais intrusives. Elles étaient bien moins fréquentes et certaines pouvaient être ignorées grâce à une application sur iPhone. Mais avec le nouveau système, si l'on veut rester en mode automatique et continuer à avoir accès aux données, il faut rentrer les informations sur le taux de glycémie tout de suite après le déclenchement d'une alerte (sinon les données disparaissent complètement de l'écran). Avec les nouveaux systèmes automatisés en circuit fermé comme celui du Medtronic, l'agentivité et le contrôle sont majoritairement et volontairement confiés à la machine, et l'humain est mis de côté.

Bref, l'automatisation demande du travail. Plus spécifiquement, le système nécessite du travail humain

afin de fonctionner correctement (et il peut en avoir besoin de jour comme de nuit). La plupart des alertes et des alarmes de la pompe me disent : « j'ai besoin que tu fasses quelque chose pour moi », sans aucune considération pour le contexte. Lorsque la pompe a besoin d'être recalibrée, il faut que je me pique le doigt et que je teste mon niveau de glucose afin d'avoir accès à des données plus précises. Cette action est nécessaire environ trois ou quatre fois par jour pour s'assurer que les données du capteur sont exactes et que le système fonctionne correctement. Les personnes ayant des handicaps comme le diabète de type 1 doivent déjà fournir un travail supplémentaire dans leurs vies quotidiennes – contrôler leur taux de glycémie et surveiller leur régime alimentaire, avoir des en-cas à disposition, commander du matériel, se rendre chez le médecin, et ainsi de suite. Un système qui augmente inutilement ce fardeau, tout en diminuant la qualité de vie en raison de la privation de sommeil qu'il provoque est non seulement mal conçu, mais est aussi injuste, et, surtout, déshumanisant.

Bien qu'il existe une infinité de problèmes liés au Medtronic MiniMed 670G, je ne traiterai ici que des plus importants et des plus interconnectés d'entre eux : un dysfonctionnement technique surnommé la « boucle de la mort », la « désensibilisation aux alertes » et la privation de sommeil.

Avant de lancer le mode automatique, je rencontrai un représentant de chez Medtronic pour une séance de formation obligatoire. Tandis qu'il me décrivait le nouveau mode, je me demandais si j'allais peut-être réussir à faire des nuits complètes. (Normalement, avec mon système précédent, j'étais réveillée dès que j'étais en hypoglycémie, problème qui devait être traité immédiatement. Bien que cela arrive assez fréquemment, ce n'était pas quotidien. J'espérais que l'algorithme pourrait à la fois gérer les hyperglycémies et prévenir les hypoglycémies, de telle sorte que je ne sois pas réveillée pendant la nuit). Le représentant me répondit : « J'ai récemment rencontré une cliente qui m'a décrit le nouveau système et qui m'a dit qu'elle n'avait jamais aussi bien dormi. »

Dans la nuit de dimanche, à la veille d'une réunion importante qui devait durer toute la journée, je me réveillai à 2 h 30 du matin, tirée du sommeil par les vibrations du 670G qui m'ordonnait de calibrer le capteur. Je mis l'alerte sur pause, mais une heure plus tard je fus réveillée à nouveau, et encore une fois l'heure suivante. Cette nuit-là, je fus réveillée cinq fois de suite par des alertes de toutes sortes. Mais à quoi pensait l'algorithme ?

Le lendemain, j'étais groggy et fiévreuse. Je réussis à tenir toute la journée, mais je dus quitter plusieurs fois la réunion afin de calibrer la pompe pour qu'elle reste en mode automatique. À la fin de la journée,

j'étais complètement épuisée et frustrée. Sur ma main gauche, trois de mes doigts étaient rougis et douloureux, meurtris par une constellation de marques d'aiguilles après que j'ai dû me piquer près de trente fois pour calibrer la pompe (comparé à deux ou trois fois par jour en temps normal).

Le jour suivant, je postai mon texte sur les « technologies violentes ». Cette publication donna lieu à un échange autour du concept « d'optimisme cruel » de la théoricienne Lauren Berlant⁴, qu'elle décrit comme une relation ou un attachement à « quelque chose qui est en réalité un obstacle à son propre épanouissement ». Une semaine plus tard, j'abandonnai complètement le mode automatique.

Je sais à présent que la fréquence de calibrage extrêmement élevée ce jour-là – ce qu'un forum Reddit consacré au diabète a baptisé la « boucle de la mort » – était partiellement imputable au transmetteur première génération. Lorsque je retentai le

4. (N.d.E.) On vous encourage chaleureusement à découvrir *Cruel Optimism*, le livre en forme de recueil d'essais paru chez Duke University Press dans lequel cette théoricienne, décédée en 2021, élabore le concept en question. En espérant une traduction prochaine de ces textes passionnants entre psychanalyse, commentaire littéraire et phénoménologie, parfois labelisés « *affect theory* ».

mode automatique, dix-huit mois plus tard en juillet 2019, mon formateur diabète me dit que je devais demander le transmetteur nouvelle génération, qui éliminerait certains de ces problèmes.

Et en effet, dix-huit mois plus tard, mon expérience du mode automatique était bien meilleure (j'avais eu bien moins d'épisodes d'hypoglycémie sévère). Mais la fréquence des calibrages à 3 heures du matin (ainsi que tout un ensemble d'alertes et d'alarmes me signalant un niveau de batterie ou de réservoir faible, ou encore la sortie du mode automatique) continue à représenter un sérieux problème. Il existe de nombreuses explications possibles pour ces calibrages fréquents, mais même l'entreprise ne comprend pas exactement pourquoi j'y suis autant confrontée. Il a été largement prouvé que même les ingénieur·es responsables des systèmes algorithmiques ne savent pas exactement comment ces derniers prennent des décisions. Une explication possible serait que mes données glycémiques ne correspondent pas aux modèles de données qui forment l'algorithme. En d'autres termes, je suis un cas particulier. Une autre possibilité est que j'aie besoin de le calibrer quotidiennement et plus fréquemment, avant d'y être invitée. Peut-être que le ruban adhésif qui fixe le capteur à mon corps se détache progressivement au cours de la semaine (mais je ne pense pas que ce soit le cas). Ou bien l'endroit où le capteur est attaché à mon corps n'est pas idéal. Ou le capteur devient peut-être moins fiable

au cours de la semaine pour une autre raison. Mais aucune de ces explications ne me dit pourquoi je dois être fréquemment réveillée au beau milieu de la nuit en raison de la manière dont l'appareil a été conçu.

Dans les « bons » jours, je ne reçois qu'une ou deux alertes, mais à d'autres moments, il est possible que j'en reçoive plus de vingt-cinq (c'est-à-dire plus d'une par heure). Ces alertes deviennent de plus en plus fréquentes au fil de la semaine – par exemple lorsque le capteur de glucose arrive au quatrième de ses sept jours de durée de vie.

Dans le champ médical, le terme de « désensibilisation aux alertes » décrit la manière dont « certain-es travailleur-euses très actif-ves (dans le domaine de la santé) deviennent insensibilisé-es aux alertes de sécurité, et ainsi ignorent ces alertes ou n'y répondent pas de manière appropriée » selon le département recherche et qualité de l'agence de santé étasunienne. La sécurité des patient-es est donc compromise.

Les médecins et les infirmier-ères ne sont pas les seul-es professionnel-les à être constamment bombardé-es et submergé-es par les alertes : dans le cadre de la « transition numérique », presque tous les domaines professionnels seront dominés par ce type de système dans un avenir pas si lointain. Les travailleurs et travailleuses les plus opprimé-es, les plus précaires et les plus vulnérables auront le moins de chances

de pouvoir résister à ces systèmes qui seront utilisés pour tout surveiller, gérer et contrôler, de leurs emplois du temps à leurs taux de rémunération. Les alertes et les alarmes sont ainsi devenues la *lingua franca* de la communication humains-machines.

Pour nous, patients et patientes, la « désensibilisation aux alertes » est un problème sérieux, qui interrompt notre sommeil et nous conduit à ignorer ou à ne pas prendre en considération les alarmes, y compris celles qui pourraient signaler un danger de mort. En ce qui me concerne, j'ai été confrontée à toute une série de symptômes, qui vont de l'épuisement et de l'irritabilité au quotidien à la dépression, et même à des idées suicidaires.

Les capteurs et les humains font de bien étranges compagnons. J'ai appris à ne pas prêter attention aux alertes pendant que je dors (sans me soucier de savoir si elles m'avertissent d'un scénario mortel, comme une hypoglycémie sévère). J'ai aussi commencé à éteindre les capteurs avant d'aller me coucher (à partir du quatrième jour d'utilisation environ) ou au milieu de la nuit (dès que je me rends compte que l'appareil fait des siennes). Bien que j'aie essayé les divers ajustements suggérés par mon formateur diabète – comme déplacer le capteur vers le côté de mon corps ou le calibrer plus fréquemment pendant la journée, ceux-ci n'ont donné lieu qu'à de maigres améliorations.

J'ai même fini par penser que je « dors comme un capteur », c'est-à-dire sur des périodes plus courtes, qui semblent imiter les rythmes de calibrage de l'appareil. À cause de ce nouveau dispositif et de son nouvel algorithme, j'ai à présent vraiment peur de m'endormir.

Évidemment, je ne suis pas la seule à me plaindre de la privation de sommeil, qui affecte aussi les personnes vivant avec un nouveau-né ou un animal de compagnie surexcité, qui souffrent d'apnée du sommeil ou d'une addiction aux écrans. On sait que le manque de sommeil est très mauvais pour la santé. Ce n'est pas pour rien que la CIA l'a utilisé comme moyen de torture. Le besoin de sommeil est universel chez les humains (et la plupart des autres animaux). Mais le fait d'être continuellement réveillée, de sentir mon corps privé de sommeil par un petit appareil niché sous les couvertures, qui prétend vouloir prendre soin de moi – voilà qui me paraît remarquablement cruel.

Alors que les entreprises sont déjà en train de concevoir la prochaine génération de dispositifs médicaux « intelligents », le gouvernement doit les obliger à se préoccuper davantage des impacts sociaux, culturels et psychologiques de leurs inventions, et de les considérer comme des risques potentiels⁵. Car il n'y

5. (N.d.E) La formulation de cet appel fait qu'il court le risque d'être lu comme une demande « d'auto-régulation » des entreprises par elle-même, une logique qui a

a aucun intérêt à réparer le corps si, en contrepartie, l'esprit s'en retrouve dégradé.

Métaphoriquement, si on ne peut pas dormir, on ne peut pas rêver. Si nous voulons réinventer nos systèmes algorithmiques pour en faire des innovations responsables qui puissent sous-tendre des sociétés émancipatrices et justes, nous devons pouvoir rêver.

Ces dernières années, nombre d'universitaires et de technologues ont cherché à défendre la transparence, la justice, la responsabilité et l'équité dans la conception de systèmes algorithmiques. Des artistes et des designers se sont penchés sur ces technologies de manière créative, afin de réimaginer leur rôle dans la société (et nous faire prendre conscience de leurs dangers). Certain-es activistes, dont des travailleur-euses de la tech, ont lancé des campagnes pour leur résister. Tous ces objectifs sont essentiels pour comprendre les façons dont les systèmes algorithmiques se sont intégrés à tous les domaines de la société.

Grâce à mes expériences intimes de vie avec des algorithmes, j'ai quelques remarques à faire à ce sujet. Premièrement, si nous souhaitons adopter ces systèmes, il nous faut des informations transparentes

déjà et souvent montré ses limites dans le domaine des technologies (voir « Facebook n'apprend jamais rien » dans notre précédent numéro).

sur la quantité de travail nécessaire à leur fonctionnement, sur qui accomplira ce travail, et sur quand et où ce travail sera nécessaire. Deuxièmement, les différents aspects d'un système ne devraient pas tous être contrôlés par une seule entreprise. L'interopérabilité entre les technologies propriétaires et open source est essentielle pour permettre aux personnes d'avoir un véritable choix dans les systèmes qu'elles utilisent. Troisièmement, au fur et à mesure que de nouvelles fonctionnalités algorithmiques sont ajoutées – brouillant les frontières entre l'agentivité des humains et celle des machines – prêtons attention à la manière dont les expériences que nous faisons de ces systèmes sont déterminées par le genre, la race, la classe, l'orientation sexuelle et l'âge.

Mais pour l'heure, je me contenterais largement d'un algorithme qui me laisse dormir toute la nuit.

Métier : role-playeuse

Ennui et dépaysement à Liberty City

Julie Le Baron

DANS **TÈQUE** 2022/2 (N° 2), PAGES 132 À 163

ÉDITIONS **AUDIMAT ÉDITIONS**

ISSN 2805-1548

ISBN 9782492469176

DOI 10.3917/tequ.002.0132

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-teque-2022-2-page-132.htm>



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Audimat Éditions.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

MÉTIER: ROLE-PLAYEUSE.

Ennui
et dépaysement
à Liberty City

Julie Le Baron

Julie Le Baron est aussi à l'aise pour décrire la mélancolie qui habite les recoins oubliés des premiers univers virtuels comme Active Worlds pour Canard PC que les transformations des nuits étoilés chez Ciel & Espace. En bons newbies, nous n'avons que vaguement entendu parlé du role play : ce phénomène consiste à incarner et improviser autour de personnages précis dans des jeux open world — avant qu'elle ne nous propose une immersion dans les serveurs qui héberge l'un des communautés françaises les plus vibrantes, dans les rues de la mythique ville Liberty City de GTA. On la suit se familiarisant peu à peu avec les règles du jeu et les soubresauts d'un scénario qui ne cesse de s'inventer en temps réel. Avec ce texte, il nous a paru important de montrer qu'en dehors des mise en scène glossy d'Instagram et des clowneries de TikTok, une autre théâtralité joyeuse se dessine dans les role play : un désir émancipateur d'échapper à sa condition en inventant une vie rêvée ou banale, celle d'un chauffeur de bus ou d'une bimbo rebelle. Mais dans cet univers, comme peut-être dans ceux de Donjons et Dragons ou Second Life, c'est peut-être le plus familier qui s'avère le plus étrange.

Depuis quelques jours, un astéroïde menace de s'écraser sur Liberty City. Les habitants se sont réunis sur une esplanade pour assister au lancement d'une fusée, dont dépend le destin de la ville tout entière : un équipage d'astronautes s'est porté volontaire pour dévier la trajectoire de l'astéroïde, avec toute l'abnégation et le patriotisme exacerbé de Bruce Willis dans *Armageddon*. Le maire, qui doit donner un discours, se fait attendre. Un pompier monte sur l'estrade qui lui est réservée pour livrer un message d'adieu à sa famille, avant de se faire dégager sans sommation par un policier ; une employée de fast-food demande du crack à la cantonade, elle veut un dernier shoot avant de mourir ; un type passablement ivre se lance dans un plaidoyer mielleux incitant à « s'aimer les uns les autres », avant de se faire traiter par son voisin de Martin Luther King à la petite semaine. De part et d'autre, on entend des gens prier pour leur vie et échanger des déclarations d'amour de dernière minute. Lorsque le maire Jon Wood débarque enfin pour entamer son allocution, plus personne ne pipe mot. « Ce soir, c'est la concrétisation du projet d'une centaine d'ingénieurs et de scientifiques, tous réunis pour lutter face à cette menace qui ne cesse de grandir de jour en jour », énonce-t-il au micro. Quelques minutes plus tard, la fusée décolle, puis une explosion tonitruante se fait entendre : la mission est un succès, les astronautes meurent en héros, et la ville est sauvée.

Tenir sa place dans GTA

À Liberty City, des centaines d'histoires comme celle-ci s'écrivent au quotidien. Derrière les portes fermées des cabarets, au détour d'une ruelle sombre, sur les bancs d'un jardin public ou dans les couloirs d'un hôpital, on peut croiser des gangsters repentis, des policiers zélés, des médecins corrompus et des rappeurs en devenir. Tout ce petit monde est arrivé ici pour une raison bien précise: il y a par exemple Cassidy Roy et sa petite sœur Lindsay, en quête d'une vie meilleure après leur adolescence tourmentée dans un orphelinat catholique. Il y a aussi Perry Jameson, un mécanicien toujours enclin à insulter sa clientèle, qui voit passer la majorité des véhicules de la ville dans son garage miteux; ou encore Florim Krasniki, un avocat albanais qui cherche tant bien que mal à cacher son passé criminel. Tous sont des personnages inventés par des adeptes de *role-play* (RP) – une pratique qui consiste à incarner un personnage dans un environnement virtuel – ici sur *Grand Theft Auto: Online*. Ils passent pour la plupart des mois entiers à incarner le même rôle, sans jamais en sortir.

Une bonne partie de la communauté de GTA RP utilise le mod¹ FiveM, dont la popularité a fini par

1. Un mod est une modification d'un jeu vidéo existant créé par un ou des tiers, qui se lance en complément du jeu d'origine. Il permet d'apporter des modifica

surpasser celle de *GTA: Online*. En avril 2021, les moddeurs de FiveM annonçaient plus de 250 000 utilisateurs connectés simultanément, au moment où *GTA: Online* en comptait 124 000. FiveM n'est pas uniquement dédié au RP – ses outils permettent simplement de créer des serveurs customisés pour jouer en ligne, que ce soit pour faire des courses de voitures ou du tir. Mais c'est indéniablement la pratique du RP qui explique son succès aujourd'hui. Le mod repose sur plus de 20 000 serveurs exclusivement dédiés au RP, où les communautés de joueurs peuvent se réunir par pays : les États-Unis comptent le plus grand nombre de serveurs, suivis par l'Allemagne et la France.

Le soir, aux alentours de 19 heures, les joueurs se rejoignent à Liberty City pour tracer les grandes lignes d'une immense pièce d'improvisation, et s'adressent uniquement les uns aux autres par leur nom d'emprunt. Là-bas, je m'appelle Apollonia Wójcik – je suis une journaliste qui travaille pour la presse quotidienne régionale, lassée de couvrir des réunions d'entreprise, des accidents de voiture et des kermesses de quartier. « Quand on commence tout juste le *role-play*, il vaut mieux créer un per-

tions et d'altérer les différentes fonctionnalités du jeu initial. Certains peuvent même devenir des jeux à part entière, comme c'est le cas de *Counter-Strike*, modification complète du jeu *Half-Life*.

sonnage qui nous ressemble au moins un petit peu», m'a conseillé une joueuse expérimentée quelques semaines plus tôt.

Au départ, Liberty City est la ville où se déroule l'intrigue de *GTA IV*, sorti en 2008. Au cours de cette aventure qui se déroule dans un monde ouvert² librement inspiré de la ville de New York, le joueur incarne le vétéran de guerre serbe Niko Bellic, à peine débarqué à Liberty City, qui voit son rêve américain fracassé sur l'autel de la réalité. C'est ce même monde ouvert qui sert actuellement de terrain de jeu pour la communauté de Flashback³, un serveur entièrement

2. Dans le domaine du jeu vidéo, un monde ouvert ou monde libre (ou encore en anglais *open world*), est un monde dans lequel le joueur a la possibilité de parcourir librement un espace virtuel en ayant les moyens d'agir sur plusieurs facteurs (tel des objets ou autres éléments du décor). Ce concept est exploité par de nombreux jeux depuis le début des années 2000, au point d'être parfois accusé d'être utilisé comme un artifice servant à allonger la durée de vie des jeux (Source : Wikipédia).

3. Flashback est l'un des serveurs de RP français les plus connus. Il a été fondé en février 2021 par les deux streamers LolyPokicake et JL Tomy, qui avaient auparavant tenu un autre serveur nommé Flashland. Réputé pour son côté sélectif, il comprend aujourd'hui un peu moins de 300 joueurs.

dédié au RP. Le RP s'inscrit dans la lignée du jeu de rôle sur table, qui s'est popularisé dans les années 1970 avec *Donjons et Dragons*. Il s'organise différemment du jeu de rôle sur table : il n'y a pas vraiment de scénario, ni de maître de jeu à proprement parler⁴. Les joueurs se connectent dans un environnement en ligne, où ils incarnent des personnages, improvisent et interagissent avec les autres via un chat vocal de proximité. Si plusieurs jeux abritent des communautés de *role-players* (citons par exemple *Arma*, *World of Warcraft* ou encore *Rust*), le RP sur *GTA : Online*, plus communément appelé le « GTA RP », connaît depuis cinq ans une popularité grandissante.

Qu'est-ce qui fait que *GTA* se prête aussi bien au RP ? La licence comporte des campagnes solo qui mettent en exergue une histoire, tout en laissant une grande liberté d'approche au joueur avec sa dimen-

4. Dans sa forme traditionnelle, chaque partie est menée par un maître de jeu qui s'appuie sur un scénario écrit à l'avance et les joueurs qui l'entourent disposent d'une fiche de personnage qui recense notamment leurs caractéristiques physiques et mentales. Le maître de jeu énonce les différents éléments du scénario puis les joueurs choisissent chacune de leurs actions, qui peuvent être déterminées par le lancer d'un dé.

sion bac à sable⁵. «Ce que nous aimons dans les jeux en monde ouvert, et ce qui les rend uniques, c'est le fait de permettre au joueur d'être *quelque part*», déclarait l'un des créateurs de *GTA*, Dan Houser, à *Polygon*⁶. «Nous leur permettons d'exister dans un monde que nous avons construit, comme s'ils faisaient du tourisme virtuel.» Le RP *GTA* est possible parce que *GTA*, avant d'être un simulateur de fusillade et de course-poursuite, s'attache aussi à reproduire la vraie vie. Le studio de développement des jeux *GTA*, Rockstar Games, n'a jamais pris de position définitive sur le RP: les mods comme FiveM n'ont jamais été interdits, ou à l'inverse soutenus de manière officielle.

5. Les jeux bac à sable, ou *sandbox*, permettent au joueur de laisser libre cours à sa créativité en ne se contentant pas d'accomplir les objectifs fixés par les objectifs du jeu.

6. Brian Crecente, «Why Dan Houser believes *GTA Online* fixes Rockstar's online woes», *Polygon*, 27 septembre 2013

Passions bureaucratiques

Quand j'observais encore le phénomène du RP loin, avant de créer mon propre personnage, j'avais honnêtement du mal à comprendre l'intérêt de suivre les aventures virtuelles d'un autre pendant des heures – d'autant plus lorsque celles-ci impliquaient des actions triviales comme le simple fait de réparer sa voiture. Au contraire du Liberty City de *GTA IV*, où il est possible de massacrer n'importe quel PNJ⁷ et de conduire à tombeau ouvert sans trop avoir à souffrir des conséquences, le monde du serveur Flashback exige d'incarner un personnage de manière réaliste. Chaque serveur a en effet ses propres spécificités et son règlement. Le RP peut par exemple être excessivement sérieux et impliquer de gagner sa vie de façon aussi laborieuse que le monde réel, de payer des factures et de faire sa déclaration d'impôts. Un mécanicien rencontré sur les serveurs de Flashback m'a ainsi expliqué gagner 40 dollars par jour, tandis qu'un agent du SWAT⁸ m'a confié être bloqué dans ses activités parce que son employeur avait deux

7. Un PNJ, pour « personnage non-joueur », est un personnage virtuel qui n'est pas contrôlé par un joueur. Ils permettent d'insuffler un semblant de vie dans les environnements de *GTA*, et sont programmés pour réagir aux actions des joueurs ; par exemple en s'offusquant à voix haute lorsqu'ils se font bousculer.

8. Le GIGN américain.

semaines de retard sur le paiement de son salaire mensuel de 2000 dollars. Mais certains serveurs peuvent aussi permettre d'incarner des personnages dotés de superpouvoirs ou se concentrer essentiellement sur des activités illégales, comme le trafic de drogue ou le braquage de banques.

Certains joueurs gravissent les échelons de la criminalité pour devenir barons de la drogue à la tête d'un empire tentaculaire; d'autres préfèrent incarner de modestes employés de restaurant. Tous les joueurs débarquent les mains vides, et doivent trouver une activité pour gagner de quoi s'offrir un téléphone, une voiture ou un appartement. Il n'est pas rare de croiser des joueurs qui occupent une profession avec une certaine forme de zèle – en particulier les médecins et les policiers, qui ont un rôle central au sein de la ville. L'entrée y est très sélective: les nouveaux joueurs doivent rejoindre le Discord⁹ de Flashback et envoyer un dossier de candidature aux adminis-

9. Discord est un logiciel de messagerie instantanée initialement conçu pour les communautés de joueurs, où il est également possible de créer des serveurs ainsi que des salons textuels et vocaux. Son utilisation s'est élargie à toutes sortes de groupes et de communautés, notamment durant la pandémie de COVID-19, où son compteur de téléchargement a explosé : il comptait 350 millions d'utilisateurs enregistrés en 2021 contre 45 millions en 2016.

trateurs du serveur. Ce dossier doit comprendre le nom du personnage, son âge, quelques détails sur son passé, ainsi que ses objectifs à court et à long terme, et c'est seulement une fois que la candidature du joueur est validée que ce dernier peut se connecter en jeu.

De nombreux serveurs sont ouverts aux débutants, mais Flashback est réservé aux joueurs aguerris : les administrateurs exigent que chaque participant soit âgé de 20 ans minimum, et qu'il puisse justifier d'au moins 380 heures de RP sur *GTA*. Pour préserver un semblant de réalisme, les administrateurs du serveur s'attachent à préserver un équilibre entre les personnages dits « civils » et ceux qui ont des activités illégales, dont les rôles laissent habituellement la part belle à la créativité et à l'amusement. Une fois accepté, il est possible de se greffer au projet de n'importe quel joueur si celui-ci entre en cohérence avec la fiche de son personnage : par exemple, un gang de mafieux italiens qui recrute de nouveaux membres, un hôpital qui cherche des brancardiers, un ministère qui embauche un procureur, ou encore une rédaction en quête de journalistes – un personnage civil ne peut pas s'improviser gangster, à moins que des événements en jeu ne l'aient naturellement amené à cette décision.

« Merci de lire l'intégralité du règlement avant de jouer sur le serveur », peut-on lire sur le fil de discussion dédié aux nouveaux arrivants. « En cas de manquement au règlement, vous vous exposez à des

sanctions.» Le règlement de Flashback s'étend sur seize pages, durant lesquelles on apprend notamment qu'il est interdit de faire ce que l'on appelle du «hors *role-play*», ou HRP – tout ce qui est susceptible de briser l'immersion et de faire sortir le joueur de son personnage. Si un joueur doit s'absenter un temps de son écran, il est mal vu de rester planté sans rien faire en présence d'autres personnages: la plupart des joueurs prétextent que leur avatar doit passer un coup de téléphone, avant de se placer dans un endroit où peu de gens seront susceptibles de les croiser. Si un joueur constate que la personne à qui il s'adresse a des problèmes de micro, il doit trouver un moyen détourné de lui faire comprendre (le règlement suggère de lui dire quelque chose comme «Tu as une petite voix aujourd'hui, tu devrais prendre une pastille pour la gorge»). Quand un joueur se trouve dans une situation à risque (une course-poursuite avec des policiers, ou une confrontation physique), il est également tenu de faire semblant d'avoir peur. Chaque personnage peut se déplacer, notamment en voiture, à moto ou à pied, et effectuer des animations en jeu: la touche F1 permet de payer ses factures et d'accéder à des animations basiques, K permet de sortir son téléphone, et T ouvre un menu déroulant dans lequel il est possible de rentrer des commandes (par exemple «e/suitcase» pour que son personnage se déplace avec une valise, «e/cup» pour qu'il tienne un gobelet rouge en main, ou encore «e/book» pour lui faire feuilleter un livre).

Dans la journée, la ville de Liberty City est plutôt calme: Flashback est un serveur de nuit, où les joueurs se connectent généralement entre 19 heures et 2 heures du matin. Pour une néophyte comme moi, l'après-midi constitue le moment idéal pour apprendre les rudiments du jeu. Afin d'éviter de passer des journées entières à gagner assez d'argent pour pouvoir louer un appartement ou effectuer la moindre activité, je choisis de m'appuyer sur l'expérience d'une joueuse de longue date, Pollynette, qui gagne notamment sa vie en streamant ses sessions de GTA RP sur Twitch devant 210 000 abonnés. Nous décidons ensemble de me créer un personnage qui a connu le sien (nommé Cassidy Roy) dans l'orphelinat où elle a passé son adolescence, et qui décide sur un coup de tête de passer quelques jours à Liberty City en vue de travailler pour un journal prestigieux. Lorsque je me connecte pour la première fois en jeu, il y a seulement une poignée de vrais joueurs: le monde est néanmoins peuplé de PNJ qui vaquent à leurs différentes occupations.

Comme tout nouveau joueur, je débarque dans un lieu qui s'appelle l'Hôtel Majestic, où il est possible de modifier l'apparence de son personnage avec un nombre faramineux de paramètres (qui comprennent notamment l'opacité de la barbe, les défauts de peau, les imperfections du corps et les taches de rousseur): le mien sera une grande blonde au visage émacié et aux traits sévères. Alors que je commence à m'habiller,

Pollynette me rejoint avec son personnage Cassidy, et me détaille quelques erreurs à éviter: je ne peux pas mettre une veste de biker sous peine d'avoir des embrouilles avec les gangs de motards qui sévissent dans la ville, ou endosser un vêtement buggé qui laisserait par exemple entrevoir un trou béant au niveau du torse de mon personnage. Elle me donne ensuite 1500 dollars – les personnages peuvent faire glisser des objets de leur inventaire pour les donner à d'autres joueurs – pour tenir le temps de quelques jours, avant de m'emmener acheter une carte SIM et un téléphone, qui sont essentiels en RP.

Les joueurs se servent de leur portable virtuel pour appeler d'autres joueurs, chercher l'amour (sur l'application Matchmaker, sorte d'équivalent de Tinder) ou voir les événements en cours sur la version en jeu de Twitter (où les joueurs postent souvent des messages pour annoncer l'ouverture d'un lieu ou publier des offres d'emploi). La mairie, passage obligatoire pour les nouveaux joueurs, est malheureusement fermée: mon personnage restera finalement sans papiers pendant toute la durée de son séjour. Le fait de ne pas passer par ce processus m'a donné au mieux le sentiment d'être une touriste à Liberty City, au pire une hors-la-loi, mais cela ne m'a posé problème qu'à deux reprises: lorsqu'une joueuse m'a demandé mes papiers d'identité pour m'inscrire à une tombola organisée par le serveur, et bien plus tard, lorsque des policiers m'ont arrêtée avec Pollynette parce

que nous avons percuté un lampadaire en roulant trop vite. La plupart des joueurs chevronnés reconnaissent instantanément les nouveaux venus de ma trempe : en constatant mon absence de papiers d'identité (de même que mon incapacité à faire lever les mains en l'air à mon personnage pour signifier son obtempération), les agents m'ont relâchée contre une amende de cinq dollars – ils auraient été sans doute moins cléments avec un joueur qui connaîtrait parfaitement le règlement.

La fête du script

« Soirée Cholo style à Morris Street, 23h15, dress code cholo obligatoire. Barbecue, musique, chicas : on vous attend ». C'est la seule soirée officielle prévue ce samedi soir, et une bonne partie des joueurs ont choisi de s'y retrouver pour faire la fête autour d'une voiture rose vif, dont les haut-parleurs éructent les notes d'une chanson traditionnelle mexicaine. La plupart des invités, au nombre d'une petite trentaine, arborent des chemises à carreaux et des bandanas. Un personnage qui doit faire tout juste 1 mètre 35 m'aborde et me pose quelques questions sur ma présence ici. Il ne tarde pas à se confier sur son envie de devenir acteur, avant de me livrer une interprétation toute personnelle de « Boom, boom, boom, boom !!! » des Venga Boys. Deux Jamaïcains viennent également me parler, et me tirent à l'écart de la foule ; l'un deux me donne

un joint en guise de cadeau de bienvenue, et m'invite à le recontacter par téléphone. Les administrateurs de Flashback organisent parfois des événements massifs en jeu – c'était le cas de la mission spatiale citée plus haut –, le plus souvent des concerts¹⁰, mais la plupart de mes soirées sur les serveurs de Flashback s'avèrent plutôt calmes.

Il y a quelque chose d'assez intrigant dans le fait de se connecter en jeu pour se réunir à une fête virtuelle remplie d'inconnus, avec tous les temps morts que cela peut impliquer. Être connectée à un jeu – c'est-à-dire dans un endroit où personne ne peut constater que le seul mouvement de danse que je maîtrise consiste à agiter mollement les bras, et où il me suffit de taper la commande e/dance pour me transformer en chorégraphe professionnelle – ne m'empêche pas d'avoir des doutes existentiels.

Avant d'engager la moindre conversation, je réfléchis toujours pour m'assurer de ne pas trop empiéter sur l'intrigue d'un autre joueur. Durant les quelques instants où plus personne ne semble avoir quoi que ce

10. Le 16 décembre 2021, lors de l'inauguration de la carte de Liberty City, le rappeur Gazo a fait un concert virtuel d'une demi-heure. Quelques mois plus tôt, le groupe DTF s'était également produit en jeu, réunissant plus de 600 000 spectateurs lors de la diffusion du concert sur Twitch.

soit à se dire autour de moi, je me demande si ce n'est pas ma présence de joueuse occasionnelle qui gêne tout le monde. Pour me rassurer après cette première soirée, je vais immédiatement voir les rediffusions de streams d'autres joueurs présents sur Twitch, afin de déterminer s'ils l'ont vécu de la même manière que moi. Je suis aussitôt rassurée : si chaque personnage a vécu des choses différentes selon l'endroit précis où il se trouvait, personne ne semble immunisé contre la maladresse sociale. Ces petits événements sont importants, notamment parce que le simple fait de rencontrer et d'obtenir le contact de différents personnages permet de multiplier les opportunités d'intrigues : en une soirée, j'obtiens le numéro d'un journaliste qui vient de quitter son média indépendant, celui d'un avocat véreux qui cherche simplement des amis, ou encore celui d'un détective privé qui me propose des missions de filature. Au début, je ne suis pas très à l'aise à l'idée de les appeler, par crainte de les interrompre au beau milieu d'une conversation importante et de mettre à mal le scénario qu'ils avaient en tête. Ces doutes se dissipent rapidement, à mesure que j'apprends à maîtriser les codes du RP. Après tout, les *role-players* sont censés être capables d'improviser en permanence, quelle que soit la situation à laquelle ils font face : que ce soit parce que leur personnage est sur le point de se faire dépouiller par des gangsters, ou parce que la journaliste gênante qu'ils ont croisée lors d'un barbecue de quartier a subitement décidé de se joindre à eux.

La ville de Liberty City est fondée sur celle que l'on peut voir dans *GTA IV*: on retrouve des éléments déjà présents dans le jeu d'origine, comme la chaîne de fast-food Cluckin' Bell, les bureaux du média Liberty News, le département de police LCPD ou l'hôpital Carson General. Il y a aussi des lieux de vie plutôt classiques: des appartements (où les personnages sont idéalement tenus de se rendre pour dormir avant de se déconnecter), des boutiques de vêtements (où il est possible de changer sa tenue virtuelle à tout moment), des clubs ou encore des concessionnaires automobiles¹¹. Le monde du GTA RP est persistant,

11. À cela s'ajoutent différents établissements implémentés par les développeurs du serveur, qui s'adaptent aux besoins et aux envies des joueurs: lorsqu'un *role-player* souhaite présenter un projet d'entreprise, il doit également envoyer un dossier aux administrateurs, qui valident ou non son implémentation. Pollynette a voulu créer un centre de loisirs nautiques baptisé Pacific Bluffs pour l'un de ses anciens personnages: son dossier faisait près de 30 pages, et détaillait notamment les emplois virtuels que ce lieu pourrait créer, de même que son intérêt potentiel pour le serveur. Les joueurs qui gèrent des établissements doivent servir leurs clients et payer des salaires à leurs employés: lorsqu'ils sont connectés en jeu, ils annoncent généralement l'ouverture de leur lieu de travail pour signaler aux autres qu'il est possible de s'y rendre.

ce qui signifie qu'un joueur impliqué dans la vie de la communauté, comme le gérant d'un bar ou le directeur d'un hôpital, doit se connecter fréquemment. « Si un joueur ne se connecte plus trop, on va lui envoyer un petit message pour savoir pourquoi il ne vient plus », m'explique LolyPokicake, co-fondateur et administrateur de Flashback. « Il ne nous doit rien et nous non plus, mais s'il endosse le rôle d'un chef de gang important, on peut être amené à le remplacer s'il ne compte plus venir en jeu. » La majorité des *role-players* que j'ai croisés se connecte à raison de plusieurs heures par soir, et certains incarnent le même personnage pendant des mois, voire des années entières, jusqu'à ce qu'ils aient l'impression d'en avoir épuisé toutes les possibilités.

De nouvelles routines sans pression

Qu'est-ce qui peut pousser des joueurs à s'investir autant dans un personnage civil, quitte à parfois avoir le sentiment de travailler? Je pouvais comprendre qu'un joueur choisisse d'incarner un mafieux, un dealer ou n'importe quelle activité criminelle un peu excitante; j'avais cependant plus de mal à saisir l'intérêt d'une vie virtuelle passée à classer des factures et à boire des coups dans des bars à la tombée de la nuit. « Quand je prends en charge un patient, je dois faire des fiches, rédiger un dossier patient, faire de la comptabilité. Au début ça perturbe, c'est comme commencer un boulot dans la vraie vie » expliquait

au *Monde*¹² la streameuse Sushint, qui incarne le personnage d'un médecin. Pollynette m'explique que pour elle, c'est un moyen de s'essayer à des carrières différentes et de rencontrer des gens qu'elle n'aurait jamais croisés dans la vraie vie – souvent des gens à l'imagination débordante, capables d'improviser dans n'importe quelle situation. Il est finalement assez rare que les personnages se contentent d'une seule activité – si cela reste cohérent avec leur personnage, les joueurs peuvent effectuer des stages en jeu pour modifier la trajectoire de leur RP.

Au final, j'ai croisé un nombre incalculable de personnages aux parcours et aux personnalités improbables : un mécanicien aspirant à devenir une star de la pop, un interne en médecine qui passait ses soirées à se battre devant des grandes fortunes dans des *fight clubs* clandestins, un serveur qui faisait un stage dans la police, ou encore un pompier toujours à la recherche d'activités illégales afin de satisfaire son obsession pour l'argent. Les personnages civils peuvent ainsi se retrouver à faire des activités illégales au gré de leurs rencontres, que ce soit du trafic de drogue ou du détournement d'argent. Au cours de ma première soirée à Liberty City, j'ai aussi rencontré

12· Florian Reynaud, « GTA RP, ou quand le jeu vidéo devient une série improvisée en direct », *Le Monde*, mai 2021.

un nombre alarmant de personnages qui faisaient de la musique – à commencer par Funko, un rappeur qui m’a fait écouter son morceau « Cyprine/Pu\$\$y Juice » (« Ta cyprine coule à flots, mais moi j’ai pas le permis bateau ») et Lindsay Roy, la sœur de Cassidy, dont le morceau pop « Dance With Me » est devenu une sorte d’hymne non officiel de la ville. Certains joueurs de RP postent ensuite des clips en ligne, en faisant des prises de vue de leurs personnages en jeu. L’un des streameurs les plus populaires passés par Flashback, Inoxtag, a cumulé 17 millions de vues sur son clip « Barillo ».

La pratique du RP se démarque des jeux multi-joueurs par son absence de but. Dans les jeux en monde ouvert, les joueurs ont souvent des objectifs clairs à accomplir, avec une récompense à la clef. Le RP va à l’encontre de ces conventions, puisqu’il n’a pas vocation à être « gagné » : au contraire, les administrateurs des différents serveurs condamnent traditionnellement ce qu’ils appellent le « win RP », qui consiste à ne pas prendre en compte les éléments de son environnement – par exemple, en continuant de conduire sa voiture comme si de rien n’était après un accident conséquent. « Est-ce que le RP était bon ? Est-ce qu’il a permis de créer une intrigue à laquelle d’autres joueurs pourront se greffer ? Est-ce que tout le monde a jugé que la situation était juste ? » résumait le journaliste James Dator dans un article pour *Polygon*¹³.

Ce sont les préoccupations principales des adeptes du RP: inventer des histoires et créer des situations engageantes, qui permettent à d'autres joueurs de s'impliquer, tout en restant le plus réaliste possible.

Les administrateurs de Flashback, qui ont également une présence en jeu, s'assurent constamment de maintenir une vision cohérente pour l'ensemble du serveur: tout joueur qui dérogerait au règlement est passible d'être suspendu ou banni. Il leur arrive aussi d'assouplir les conditions d'entrée lorsque le serveur connaît une pénurie de personnages – par exemple, les personnages de médecins, infirmiers et soignants, particulièrement chronophages et exigeants à incarner, sont actuellement demandés en masse. Pollynette, qui a incarné un personnage d'infirmière hémaphobe, m'explique s'être documentée sur le vocabulaire médical pour faire des scènes réalistes.

Au nom de l'immersion, il est aussi fréquent que des joueurs imitent une voix ou un accent – ce qui peut être tantôt embarrassant, tantôt extrêmement problématique, et contribue à une image négative du RP GTA auprès des personnes extérieures au phénomène. «J'avais des a priori sur le RP, je me disais que c'était juste des gens qui parlaient de sujets

13. James Dator, «The Life of a Grand Theft Auto role-player», *Polygon*, juin 2018.

incompréhensibles en imitant des accents, et en fait j'ai accroché de dingue», déclarait par exemple la streameuse française BagheraJones au *Monde*¹⁴. C'est un sentiment que je partageais aussi avant de rejoindre le serveur: par chance, j'y ai croisé plus de petits génies de l'improvisation que d'apprentis Michel Leeb, même s'il faut reconnaître que ces derniers existent bel et bien. Les administrateurs de Flashback ne semblent pas vraiment s'en formaliser: dans le salon textuel «recherche-projet» de leur serveur Discord, on trouve de nombreuses annonces de joueurs qui recherchent des joueurs maîtrisant un accent spécifique pour rejoindre leur gang. Le règlement de Flashback se veut ouvertement strict envers toute discrimination¹⁵ et le harcèlement des joueuses, qui sont largement en minorité et peuvent signaler tout incident à l'équipe du serveur; ce n'est malheureusement pas le cas partout. «Il y avait une très mauvaise image du RP de manière générale au sein de la communauté des joueurs. Mais je pense que les derniers événements en France et ailleurs dans le monde ont largement changé le regard des gens sur le RP», expliquait le streamer CaMaK, administra-

14. Florian Reynaud, *op. cit.*

15. Par exemple, le streameur R3siak a confié sur Twitter avoir été banni pendant 14 jours du serveur de GTA RP Faily V, après avoir frappé un PNJ d'origine asiatique et lui avoir rétorqué «Coronavirus x2, sale pute, va te laver les mains».

teur du serveur de GTA RP Faily V à *Ouest France*¹⁶. Les événements auxquels il fait référence sont des créations de serveurs destinés à des streameurs aux audiences colossales, qui permettent de faire découvrir le RP GTA à un public plus large.

Plus belle la vie en jeu

Le GTA RP s'est considérablement popularisé en France en avril 2021, lorsqu'un événement appelé le RPZ¹⁷ a réuni plus de 80 streamers et influenceurs français sur un serveur dédié – dont MisterMV, qui cumule près de 800 000 abonnés sur Twitch, ou encore Antoine Daniel, qui compte près de trois millions d'abonnés sur YouTube. Pendant deux semaines, les joueurs ont diffusé leurs aventures RP sur Twitch et YouTube, permettant aux spectateurs de suivre chacune de leurs histoires comme s'il s'agissait d'une sitcom, accumulant un total de 54 millions de vues. Car si la pratique de RP fonctionne aussi bien, c'est en partie grâce à son public : encore aujourd'hui, la rubrique dédiée à *GTA V* fait

16. Corentin Benoit-Gonin, « GTA RP : le role-play parvient à détrôner League of Legends sur Twitch », *Ouest-France*, 27 août 2021.

17. Un résumé étendu des personnages impliqués et de leurs histoires est consultable sur ce Google Doc : <https://rpz.gdoc.fr/>

partie des plus regardées sur Twitch¹⁸ avec plusieurs centaines de milliers de spectateurs, juste derrière la catégorie « Discussion ». Les spectateurs regardent du RP GTA comme ils suivraient une série télévisée un peu ringarde qui tournerait 24 heures sur 24, avec la possibilité de changer à tout moment le personnage qu'ils observent en passant d'une chaîne à une autre.

Sur Twitch, le classement par mots-clés des serveurs permet d'accéder facilement aux différentes intrigues d'un même monde virtuel. Flashback compte un grand nombre de streamers, ce qui amène parfois les administrateurs à imaginer ce qu'ils appellent des « scènes scriptées » pour offrir un peu de spectacle. « Ça peut arriver qu'on organise quelque chose comme un gros braquage, et qu'on informe certains joueurs des événements à venir, mais c'est à eux d'improviser derrière », explique l'administrateur Loly-Pokicake. « Dans ce cas, je vais fournir des armes et des éléments aux joueurs, leur suggérer un point de fuite, mais tout peut arriver ensuite : il peut y avoir

18. Sur Twitch, il est possible de voir les streams en cours de diffusion classés par catégories. Les catégories peuvent être liées à un jeu en particulier, ou à un type de divertissement proposé (« Sport », « Echecs », ou encore « Animaux, aquariums et zoos »). Au moment où j'écris ces lignes, ils sont 384 000 à regarder la catégorie GTA V.

un braqueur qui meurt, un otage qui se suicide, ou les policiers qui parviennent à rentrer de force, selon la capacité d'improvisation des joueurs». S'il se passe un événement dans le stream d'un joueur et qu'un autre en a connaissance, il n'est pas censé le savoir en jeu – c'est ce que les administrateurs appellent le « stream hack », qui consiste à obtenir des informations sur un personnage par le biais d'un stream, en vue de l'utiliser contre lui.

En regardant les streams de Pollynette, j'ai pu constater que son personnage Cassidy Roy gardait des stocks de cocaïne dans son appartement pour le compte d'un dealer; j'ai beau y loger au cours de mon séjour à Liberty City, je ne suis pas autorisée à en parler, à moins d'en prendre connaissance en jeu. Les streameurs comme Pollynette peuvent aussi ressentir une pression vis-à-vis de leur public, en particulier de leurs spectateurs les plus assidus. Elle m'explique qu'il arrive souvent que les choix de son personnage soient questionnés par les spectateurs, ou encore que ces derniers ne fassent pas de distinction nette entre le joueur et le personnage qu'ils incarnent: elle qualifie ces spectateurs de « matrixés » – un terme qui renvoie directement à la série de films des sœurs Wachowski et désigne toute personne qui peine à différencier le RP de la vraie vie. En réalité, tenir compte de l'opinion de ses spectateurs (par exemple, en organisant un sondage pour leur demander comment doit évoluer l'aventure de leur personnage)

relève du « hors role-play » et peut être passible d'un bannissement du serveur.



Quatre hommes masqués et armés de fusils font avancer une jeune femme encapuchonnée au sommet d'un château d'eau. « Sur cette île, j'ai des oreilles partout », déclare l'un d'eux d'une voix rocailleuse. « Donne-moi une raison de te laisser en vie maintenant. Tout le monde sait que j'ai menti à la moitié des gangsters de la ville pour ton cul ». Tétanisée par la peur, la jeune femme implore pour sa vie, en vain. De manière très théâtrale, les quatre hommes l'encerclent et l'abattent froidement d'une balle dans la tête. Quelques secondes plus tard, son corps gît tristement sur le sol.

Poppy Norce, l'un des premiers personnages de Polynette, vient juste de mourir. Elle l'aura incarné pendant plusieurs années. Lorsqu'un joueur souhaite tuer le personnage de quelqu'un d'autre, il doit soumettre un dossier aux administrateurs du serveur en justifiant les motifs de son acte et en avançant des preuves : « Dans le dossier, vous devez préciser le nom de la personne concernée, les raisons détaillées et les portes de sortie, le déroulement de la scène dans la mesure du possible : quand, comment et où », précise le règlement. Ici en l'occurrence, Poppy était en cavale sous une fausse identité, et avait dévoilé

son vrai nom à un autre personnage en qui elle avait confiance. « Dix minutes plus tard, j'étais morte », se souvient-elle. « J'ignorais complètement que mon personnage allait mourir, et c'était un peu frustrant sur le coup. Je savais que j'avais encore plein d'histoires à vivre avec elle, et c'est difficile de dire au revoir à un personnage qu'on a incarné pendant des années – mais ça fait partie du jeu. »

Les morts ne sont pas écrites à l'avance, et seuls les administrateurs peuvent savoir à l'avance quand elles vont avoir lieu – et ce sont aux joueurs d'improviser de la manière la plus réaliste possible quand elles surviennent. L'idée est souvent de faire une scène spectaculaire et bien mise en scène. Certains joueurs peuvent embrasser leur sort funeste, d'autres peuvent tout tenter pour s'en sortir. Lorsqu'un joueur voit son personnage mourir, il doit attendre au moins trois jours avant de pouvoir soumettre un dossier pour en créer un nouveau: par ce biais, les administrateurs espèrent éviter que le joueur se venge d'un autre, ce qu'ils appellent du « revenge RP ». Si un joueur estime avoir été injustement traité, il peut faire une réclamation sur le Discord du serveur, mais il est rare que les administrateurs valident la mort d'un personnage sans justification.

En dehors des streams sur Flashback, il existe un nombre considérable de chaînes dédiées à d'autres types de GTA RP, comme celle des Studios DCPJ,

en réalité un outil de communication pour redorer l'image de la police française auprès des jeunes¹⁹. Tenue par le communicant Maxime Rio, chargé de mission pour l'État-Major DDSP 32 (plus précisément, la direction départementale de la sécurité publique du Gers), elle propose des vidéos de GTA RP qui se concentrent exclusivement sur les simulations des métiers de policier, gendarme et pompier. Les vidéos s'intitulent « Manifestation sur les toits de la mairie », « La BAC de Marseille au cœur des quartiers chauds » ou encore « Inondations dans le Var – les pompiers interviennent ! », et on peut notamment y voir des personnages en train d'embarquer des réfugiés à Calais, escorter un convoi de la Banque de France ou encore éteindre des feux de forêt, toujours incarnés avec un sérieux déroutant. « L'objectif: transmettre les valeurs des métiers et de la République à travers le jeu et les vidéos qui en découlent », peut-on lire sur leur dossier de presse. Les vidéos de braquages, filmées à la manière d'un *Heat* amateur alternant les points de vue des différents protagonistes, sont aussi particulièrement populaires. Il est fréquent que des joueurs en vue se fassent recruter par d'autres serveurs, avec la promesse de pouvoir incarner des rôles plus gratifiants.

19. Ce qui est un choix plutôt audacieux, sachant que certaines de leurs vidéos mettent en scène des policiers qui matraquent gratuitement des manifestants dans le métro.

James Dator raconte par exemple comment le joueur qu'il a suivi s'est vu offrir une position de shérif (en jeu) et d'administrateur (dans la vraie vie) sur un serveur concurrent.²⁰

Le monde persistant du GTA RP n'est pas sans rappeler les univers virtuels d'*Active Worlds* ou *Second Life* – des mondes autrefois considérés comme le futur de l'Internet, tombés en désuétude à la suite de l'apparition des réseaux sociaux, mais toujours fréquentés par des joueurs irréductibles. Dans son essai «The Digital Ruins of a Digital Future»²¹, la journaliste Leslie Jamison racontait son incursion sur *Second Life*, et son temps passé avec une femme incarnant un personnage nommé Gidze Ura, qui passait l'essentiel de son temps à se prélasser dans une maison luxueuse aux antipodes de celle qu'elle occupait dans la vraie vie. Tous les matins, avant d'amener ses enfants à l'école et de travailler pendant huit heures dans un call-center, elle se connectait pendant une heure et demie sur *Second Life*, et tenait un blog écrit du point de vue de son personnage. «Bonjour les filles», pouvait-on notamment y lire. «Je suis lente ce matin, j'essaie d'émerger, mais quand on dort dans un magnifique lit rose, c'est difficile de s'en extirper». En somme, cette femme se levait

20. James Dator, *op. cit.*

21. Leslie Jamison, «The Digital Ruins of a Forgotten Future», *The Atlantic*, 15 décembre 2017

tous les jours à 5h30 pour prétendre goûter à un luxe que son existence ne pouvait lui permettre : celui de ne jamais avoir à sortir de son lit.

Si la plupart des joueurs de RP m'ont confié aimer le fait de pouvoir se fantasmer une vie plus réjouissante, leurs préoccupations sont différentes : ils cherchent avant tout à se changer les idées et à raconter des histoires, tout en ayant conscience qu'elles sont généralement surjouées ou dignes d'une mauvaise fanfiction. Au contraire de *Second Life*, où Jamison confie avoir essentiellement croisé des femmes aux formes sculpturales et des hommes excessivement musclés, à la beauté « presque cartoonesque », l'univers de *GTA* n'est pas par essence une version idéalisée de la vraie vie. C'est un monde peuplé de personnages imparfaits, où le simple fait d'appeler un autre joueur peut provoquer un sentiment d'anxiété sociale – je n'aurais finalement jamais cessé de craindre de briser l'immersion des autres joueurs ou d'empiéter sur leurs intrigues.

Un mois après ma toute première connexion, une éternité dans ce monde, beaucoup de choses ont changé. Le personnage de Cassidy Roy a pris la fuite en Europe suite à la mort de son petit ami, abattu dans une fusillade par un gang rival – Pollynette incarne désormais une jeune femme nommée Missy Hawk, une vingtenaire caractérielle venue retrouver ses frères, qui appartiennent au gang des Crips. Le

maire Jon Wood a terminé son mandat pour laisser place à son successeur, Jeff Montgomery, un politicien conservateur dont la première décision a été de renforcer la police et de faire interdire toute diffusion publique de drill. Pour ma part, je regrette encore de ne pas avoir réservé au personnage d'Apollonia une mort spectaculaire – un saut depuis la plateforme d'un château d'eau n'aurait pas manqué d'audace. Finalement, qu'est-ce que j'ai trouvé dans le monde du GTA RP? J'y ai rencontré des personnages aux identités plurielles, qui pouvaient se permettre de s'adonner à bien plus d'activités que leur quotidien hors-jeu ne pouvait le leur permettre; j'y ai trouvé du divertissement et des intrigues qui avaient le mérite de ne jamais être trop prévisibles, notamment parce qu'elles étaient parfois le fruit de l'imagination de 300 joueurs connectés en simultané. S'il y a bien un avantage à se trouver à Liberty City, c'est bien celui d'échapper aux réunions de travail et au shopping sous les traits d'un avatar qui nous ressemble en tous points – aux antipodes du Metaverse que nous promet Mark Zuckerberg. Aussi si je reviens un jour à Liberty City, ce ne sera plus comme journaliste; je me ferais mécanicienne composant des morceaux scabreux à la nuit tombée, je deviendrais une avocate décidant de prendre fait et cause pour les criminels les plus indéfendables de la ville, ou pourquoi pas une petite frappe qui rackettera les nouveaux arrivants de son quartier – n'importe quoi, pourvu que ça ne ressemble pas trop à cette vie.