

Dossier sur le récit numérique

Déprise

une approche de l'expérience utilisateur

Le récit numérique est un genre encore émergent, ou plutôt un mode d'utilisation de la technologie dont les codes ne sont pas encore établis. Le perfectionnement constant du matériel et des interfaces ainsi que la progression des compétences des utilisateurs participent à retarder sa cristallisation.

Par l'enquête sur les processus qui participent de la création de *Déprise*, j'essaie ici d'observer quels sont les enjeux et mécanismes de création de la spécificité et des codes de ce support. Plus concrètement, ce travail de recherche vise à comprendre comment le récit a été constitué au regard de l'expérience utilisateur.

Avertissement :

Afin de répondre aux délais et à la longueur imposés par l'exercice, ce travail est la version première et simplifiée de l'enquête. Il sera complété, entre autres, par les retranscriptions des entretiens en février 2012.

Déprise est un récit numérique créé par Serge Bouchardon, chercheur au laboratoire COSTECH de l'UTC de Compiègne, Vincent Volckaert et Hervé Zénouda.

L'œuvre expérimente les possibilités d'un genre encore nouveau, le récit numérique. Ses codes, son langage, ne sont pas encore définis comme peuvent l'être ceux du cinéma, du roman ou du théâtre de boulevard.

L'ambition de ce travail n'est cependant pas de faire saillir les codes mis en œuvre pour la création de *Déprise*, de les saisir. Les résultats de toute expérimentation doivent être examinés avec recul pour que leur validité ne soit pas aussi éphémère que le cadre de création : leurs supports techniques et conditions de réception. Avant de se saisir de normes, essayons de comprendre ce qui a présidé à leurs éclosions et comment les intentions de départ s'accordent avec les résultats. Cette approche est inspirée du travail de Gilbert Simondon sur la philosophie des techniques¹

¹ « L'éthique de la technique chez Simondon et chez Gonseth » in Eric EMERY & Lazare BENAROYO, *L'éthique en prise avec la « réalité » et le pragmatisme de Ferdinand Gonseth*. Lausanne, Digilex, 2011, p. 53-66.

Le deuxième axe de ce travail part du fait que *Déprise* est ce que l'on peut appeler une œuvre comportementale². Elle anticipe, prend en compte, se sert des comportements de l'utilisateur pour créer du sens. Pour autant, elle ne participe pas pleinement du Web pervasif, qui se sert de la personnalisation de l'expérience pour atteindre sa cible. J'essaierai ici de cerner le biais qu'emprunte *Déprise* pour être une œuvre comportementale sans tomber dans l'expérience pervasive.

Afin de retracer *a posteriori* le processus de création, cette recherche ethnographique croise les informations recueillies au cours de diverses démarches théoriques et pratiques, dont principalement et chronologiquement :

- la participation à un séminaire « *living art* » au centre d'art numérique le Cube
- l'expérience du récit numérique *Déprise*
- la lecture de l'étude de Serge Bouchardon « Littérature numérique : le récit interactif », (2009), Hermès Science : Lavoisier, Paris
- l'observation de l'expérience utilisateur de deux personnes
- l'entretien avec Serge Bouchardon

À présent, voyons ce que j'ai pu retracer de l'articulation des enjeux, des réflexes, des emprunts aux codes préexistants et des contraintes matérielles à partir de ces éléments.

Le double jeu du discours : Comment allier narration et interaction?

Selon Florent Aziosmanoff, l'œuvre numérique doit reposer sur un enjeu de discours solide et parvenir à ne pas en dévier malgré les contraintes techniques. L'intégrité du discours de l'auteur est primordiale à la réussite de la pièce. Comment alors intégrer les logiques comportementales des utilisateurs par le biais de techniques informatiques plus ou moins bien maîtrisées, tout en préservant, ou mieux encore, en y intégrant le discours de l'auteur ?

Serge Bouchardon a trouvé une astuce pour y parvenir. Son enjeu de discours intègre *a priori* l'expérience utilisateur contemporaine³ dans le dispositif : le sentiment de perte de contrôle. La *déprise*.

« L'enjeu constitutif, c'est l'expérience interactive pour le lecteur, une idée d'interactivité au sens très positif du terme. [] Comment faire vivre au lecteur le sentiment de *déprise* en racontant une histoire. »

² Florent Aziosmanoff

³ Serge Bouchardon pense d'ailleurs que *Déprise* aurait été impraticable il y a 10 ans et ne sera pas du tout vécu de la même façon dans quelques années, du fait de l'évolution des capacités d'utilisation de l'ordinateur.

Mais qu'est-ce de positif la perte de contrôle ? Ou plutôt le sentiment de perte de contrôle ? Dans son livre sur la littérature numérique, l'auteur explique qu'une des redondances de la littérature numérique est qu'elle joue sur le ressort entre adhésion et prise de distance par rapport au dispositif. Selon lui, le résultat est bien souvent parodique. La relation entre narration traditionnelle et expérience numérique se construit sur l'opposition, la moquerie. La distanciation de l'utilisateur et de l'auteur par rapport aux structures narratives peut donc sembler négative. De l'autre côté du spectre, c'est l'expérience au premier degré qui *saisit* l'utilisateur. Pour comparer avec les jeux vidéo et les films en 3D, la prise de conscience du dispositif n'est souvent pas souhaitée par les auteurs, bien au contraire. C'est l'immersion totale.

À la frontière entre les deux, *Déprise* est à la fois une narration traditionnelle : un homme qui a l'impression de perdre le contrôle de sa vie, et une expérience interactive sur la sensation de perte de contrôle de l'utilisateur. Narration et expérience sont conjuguées.

Un des sujets observés résume d'ailleurs son expérience par cette remarque :

Loïc : « Il me fait croire que je fais ce que je veux, mais en fait je fais ce qu'il veut. »

L'expérience interactive semble donc bien primer sur le support narratif, du moins pour ce sujet. Loïc a saisi l'aspect du discours transmis non pas par les ressorts traditionnels de la narration, mais par les rouages interactifs.

L'auteur tient particulièrement au statut premier de l'expérience interactive : « Au début, il n'y avait pas de texte sinon le mot « déprise ». » C'est à partir de ce mot et d'une conception particulière de l'interactivité, que nous approfondirons en deuxième partie, qu'il a conçu le récit par fragments. Il l'a découpé avec l'intention de le faire habiter par de multiples dispositifs interactifs.

Cependant, il est intéressant de noter que l'auteur qui tient tant à l'arrivée première de l'expérience de la perte de contrôle commence dans la narration par son contraire. (Lorsqu'il parle de l'articulation de ses chapitres, il attribue le premier à la perte de contrôle.)

En réalité, même si cette perte de contrôle est littéralement introduite à la fin du texte du premier chapitre, il n'en est pas de même pour l'expérience. Le chapitre premier introduit l'utilisateur à l'attitude d'expérimentation. L'utilisateur doit découvrir les manœuvres qui vont lui permettre d'avancer dans le récit, grâce à un mouvement de souris ou par l'appui d'une touche par exemple. Dès le début, il y a un décalage entre directive littérale et manipulation nécessaire. Cela introduit un questionnement de la relation entre utilisateur et auteur/logiciel, une distance. Il s'agit d'une phase de stimulation du mode exploratoire et paradoxalement, d'une mise en confiance : l'expérimentation enclenche un jeu de couleurs et de sons « plaisants ». L'utilisateur est en quelque sorte récompensé lorsqu'il adopte l'attitude exploratoire. Les sons et les couleurs, l'utilisateur les découvre, les « maîtrise », puis elles commencent doucement à lui échapper.

Ces étapes chronologiques : découverte-maîtrise-déprise varient dans leur application, mais se retrouvent aux deux niveaux, narratif et interactif.

Serge Bouchardon fait dans son livre une distinction nette entre récit numérique et jeu vidéo. Il semble ici pourtant emprunter à ses principes pédagogiques : la construction de la « jouabilité ». La nécessité d'apprentissage progressif avec une gradation de la difficulté s'est progressivement imposée dans les jeux vidéos, avec même parfois une étape préalable au véritable jeu pour apprendre à manier le dispositif (tutoriel).

L'auteur de *Déprise* dit ne pas avoir pris ces notions en compte consciemment. Pour lui, la partie la plus difficile n'est d'ailleurs pas le dernier chapitre (choix qui ne s'accorde pas à la gradation). Et comme nous l'avons vu, il introduit l'utilisateur dans l'histoire en lui donnant un sentiment de contrôle, malgré son intention de commencer par la perte de contrôle.

Rappelons que dans le récit traditionnel, un des codes consiste à l'introduction du contexte, des personnages ou encore de la relation avec le narrateur. *Déprise* n'a pas échappé à cette norme.

Sans tenir compte des codes de la littérature et du jeu vidéo, n'est-il pas déjà en soi impossible de montrer l'absence de contrôle sans l'avoir faite figurer au préalable? Ce hiatus témoignerait alors de la proximité inconsciente entre concept et structure. La structure incarne une tension inhérente au discours. L'auteur n'utilise pas cette tension pour immerger totalement l'utilisateur, ni ne l'évacue dans la parodie, il est possible qu'à la place, il l'intègre.

Cette intégration pourrait être la clé qui permet de préserver une cohérence dans la relation entre discours de l'auteur, narration, structure et expérience de l'utilisateur.

En tout cas, il semble que dans l'ensemble, le discours de l'auteur de *Déprise* prend en compte la position de l'utilisateur dans l'interactivité pour construire le sens. Il y a à la base une *proximité réfléchie*.

Nous allons voir dans la deuxième partie de l'exposé que le hiatus entre l'intention consciente de l'auteur et la réalisation de l'œuvre dans la première partie du récit n'a en outre que peu d'incidence compte tenue de la structure fragmentée et plurielle de *Déprise*.

Place des possibles et profondeur du récit : Qu'est-ce qui *marche* dans une œuvre comportementale ?

La multitude des points d'entrées dans le récit, non pas dans les infinies possibilités de la narration elle-même, mais dans la diversité des moyens par lesquels elle se raconte, est une autre spécificité de *Déprise*. Les dispositifs interactifs par lesquels est véhiculé le sens de l'histoire sont tactiles, kinésiques, simples ou élaborés, basés sur les principes

d'audition, de vision, de manipulation. Dans un tel dispositif où ces rouages se croisent, l'expérience de l'utilisateur est plurielle, unique, imprévisible. Le but de l'auteur n'est d'ailleurs pas de concevoir par avance les comportements. Pour parvenir à construire un cheminement à la fois libre et construit, il a dû jouer sur une certaine conception de la suggestion. La réalisation de *Déprise* a consisté en un jeu d'équilibre. Il fallait éviter l'énonciation de directives textuelles⁴ et l'incitation pervasive (à l'insu de l'utilisateur). Serge Bouchardon voulait stimuler un comportement exploratoire de l'utilisateur par une mise en scène d'indices, de repères forcément bâtis à partir d'un supposé répertoire commun. C'est le supposé répertoire commun qui pose problème si l'on tient à éviter le penchant pervasif. Il lui fallait déconstruire les règles sans glisser vers le chaos, construire un univers assez généreux pour inciter à la découverte du thème sans enfermer l'expérience dans un carcan de présupposés.

Où et comment être directif, où et comment ne pas l'être ? La glace est fine. Nous avons déjà vu au début de cet exposé que l'attitude exploratoire était récompensée. Cette stratégie est une démonstration de la hiérarchie entre auteur et utilisateur, une perpétuation de la domination de l'auteur dans le dispositif.

La question de la perpétuation d'une hiérarchie entre auteur et utilisateur pourrait facilement faire l'objet d'un autre travail au complet. Sur ce point je me réfère encore une fois à la position de Florent Aziosmanoff : l'enjeu de discours prime. L'auteur prône et manipule l'utilisateur vers l'attitude exploratoire dans le but d'une prise de conscience du dispositif. C'est apparemment une position assez claire et assumée.

Aussi, dans le chapitre 5, l'action imagée pour « lire entre les lignes » est une très belle figure. Elle permet de visualiser, de vivre l'interprétation décalée d'un texte. L'image est même tellement réussie qu'elle provoque une forte projection de la part du sujet 2, Amélie. « Quelle horreur », dit-elle en s'apitoyant sur le père qui lit entre les lignes d'une dissertation de son fils que celui-ci ne l'aime pas.

Le rouage, par le biais de l'affect, prend en otage l'utilisateur.

Comme tout à l'heure avec le hiatus du contrôle/perte de contrôle, il est impossible de juger à partir de fragments séparés de l'expérience complète. Cette immersion dramatique, dans l'expérience globale d'Amélie, n'est en fait qu'une exception. Et c'est là que la pluralité des ressorts utilisés avec une alternance de ceux qui fonctionnent et de ceux qui ne fonctionnent pas, permet d'éviter le pervasif, l'immersion et la manipulation systématique de l'utilisateur.

Serge Bouchardon s'est montré intéressé par l'observation d'expériences d'utilisateurs. Il ne souhaite cependant pas en réaliser dans le but d'optimiser l'efficacité des rouages, encore moins de les personnaliser. « Nous testions avant tout sur nous-mêmes, dit

⁴ Serge Bouchardon explique en entrevue comment il voulait dans le texte lié à la lettre d'amour suggérer le mouvement de souris de la droite vers la gauche car il trouvait ce passage trop difficile. Vincent Volckaert le convaincu du caractère inapproprié de ce type de directive littérale.

l'auteur. Je testais souvent aussi *Déprise* sur mes filles. Mais si l'une d'entre elles ne réussissait pas, ce n'est pas pour autant que je changeais quelque chose. »

Voyons maintenant de façon plus générale comment les deux expériences évoquées se sont déroulées.

Observations de deux expériences de Déprise

Consignes : commenter oralement votre expérience « comme un petit vieux qui radote, parle tout seul »

Loïc

Durée de l'expérience : 12 minutes

Observations chronologiques :

- 1- Le sujet reste silencieux et immobile pendant presque toute l'expérience.
- 2- Il essaie d'anticiper sur le récit (déclare par jeu qu'une femme nue va apparaître).
- 3- Il passe très vite sur les textes.
- 4- Il réfute les liens faits dans la construction entre texte et expérience (le rouage « tourne en rond » marche très bien mais il s'exclame : « j'ai fait des carrés! »)
- 5- Loïc, une fois qu'il s'est rendu compte que ce ne sont pas les lettres qu'il choisit qui apparaissent à l'écran, choisit d'enclencher le texte préétabli avec le bouton « backspace ».

Retour sur l'expérience :

- Loïc : Il me fait croire que je fais ce que je veux, mais en fait je fais ce qu'il veut.
- *C'est qui il ?*
- Loïc : Le logiciel

Amélie

Durée de l'expérience : 19 minutes

Observations chronologique :

- 1- Le sujet exprime de la frustration.
- 2- Elle contredit le texte qui apparaît.
- 3- Elle se moque du dispositif.
- 4- Amélie essaie d'anticiper sur ce qu'il veut (« Il veut que je choisisse une question »)
- 5- Elle s'adresse à la femme qui apparaît en photo à l'écran pour lui faire un commentaire esthétique.
- 6- Amélie blâme la souris et la dimension de l'écran pour les difficultés rencontrées.
- 7- Elle exprime une aversion pour les dispositifs qui la font se sentir bête.

8- Erreur de navigation : elle essaie de poursuivre l'histoire en cliquant sur les chiffres qui sont en fait des redirections aux différents chapitres.

Retour sur l'expérience :

« Je me suis sentie comme dans un musée. Je ne suis pas le bon sujet pour ça. Je ne suis pas très réceptive aux choses abstraites et artistiques. »
Serge Bouchardon pense qu'il faille que le sujet arrive au bout de *Déprise* pour que l'expérience soit une réussite. La présence d'un observateur à côté des utilisateurs biaise cette évaluation. Il est possible que les sujets se sentent contraints à ne pas abandonner à cause du regard de l'observateur. Nous ne pouvons donc pas prendre en compte ce mode d'évaluation.

De prime abord et après avoir écouté le compte rendu des observations, l'auteur pense que l'expérience de Loïc est une réussite totale. Loïc a saisi le discours sur la technologie et il résiste à l'imposition de celui-ci (écriture en *backspace*). À l'inverse, il pense que l'expérience d'Amélie est un échec : « Elle n'a pas accepté de lâcher prise ».⁵

Loïc a-t-il pour sa part lâché prise à un moment ? Il n'en a pas présenté de signes visibles pendant l'observation. Il a compris très vite ce qu'il avait à faire pour chaque épreuve, les a réussies et a deviné le propos sous-jacent. Il n'a pas paru surpris ou décontenancé. Un matériel plus sensible aux réactions physiques aurait été nécessaire pour percevoir ses réactions.

Quant à Amélie, elle semble s'être projetée à plusieurs moments dans le récit, par à-coups et souvent à contrecœur. Elle n'a effectivement « pas accepté de lâcher prise » comme le dit Serge Bouchardon, mais elle a tout de même expérimenté la fameuse *déprise*. Étant réticente dès la première minute où elle a cru percevoir que le logiciel allait jouer au plus fin avec elle, c'est justement sur la base de son ressenti que le récit a pu la surprendre. Par exemple lorsqu'elle pensait devoir choisir une question parmi celles affichées, elle fut contredite par la réaction du logiciel qui n'a pas été conçu pour qu'elle choisisse, mais juste pour qu'elle actionne une transformation.

Déprise semble alors révéler plus l'auto-conditionnement humain que la supposée puissance indépendante du dispositif technique. Même si le façonnement du logiciel, le dessin de son attitude cache en partie la préoccupation des auteurs de favoriser la posture exploratoire et critique de l'utilisateur, un dialogue complexe s'est tissé avec pour intermédiaire et terminal le logiciel. La confection des messages par l'auteur à destination du programme, du programme vers l'utilisateur et *vice versa*, ainsi que leur appréhension ont leurs défauts mais nourrissent le même questionnement. Une démarche qui s'apparente à l'approche critique y est intégrée comme ressort et mode de fonctionnement partagé du dispositif.

⁵ Il faut ici noter que la retranscription fournie à l'auteur pour recueillir sa réaction était partielle.