

On a beau jeu de raisonner les joueurs, en leur rappelant la dure réalité statistique qui les condamne à perdre, ou de les inviter à lutter contre l'addiction, leur pathologie personnelle. Dans un cas comme dans

DESIGN DE

l'autre, l'industrie du jeu s'en sort à bon compte. En étudiant minutieusement la palette de moyens mis en œuvre par les concepteurs de casinos et de machines à sous aux États-Unis, Natasha Dow Schüll met leur responsabilité sur le tapis. À partir d'entretiens de joueuses et de joueurs, mais aussi d'ingénieurs, d'architectes, de directeurs de casino, elle montre que, loin d'être une question de gain ou de perte, le jeu compulsif est avant tout une affaire d'évasion que les entreprises du secteur s'attachent à procurer avec méthode...

L'expérience du jeu d'argent a évolué au gré des innovations technologiques. Autrefois, jouer sur les machines à sous se résumait à une opération relativement simple : parier une somme fixe sur le résultat d'une seule ligne de gains¹. Aujourd'hui, on commence d'abord par choisir parmi des jeux dont les pro-

1. Un alignement de rouleaux - mécaniques ou électroniques - pouvant afficher une combinaison gagnante (ndt).

2. Valeurs des jetons ou pièces acceptés par la machine (ndt).

LA FORTUNE

babilités, les montants des mises et les effets spéciaux semblent pouvoir se combiner à l'infini. Au lieu d'insérer une pièce dans une machine à sous comme dans le passé, les joueurs y introduisent plutôt des billets, des tickets à code-barres ou des cartes en plastique, approvisionnées en crédit *via* leurs puces ou bandes magnétiques. Pour activer le jeu, ils n'actionnent plus une manette, mais appuient sur un bouton ou touchent un écran. La dénomination² des parties varie d'un cent à cent dollars et les joueurs peuvent choisir de parier entre un et mille jetons. Dans l'aire de jeu, qui contient habituellement un écran vidéo ou trois rouleaux derrière une vitre, le « tableau des gains » indique le montant de crédits à gagner dans le cas où certains symboles ou certaines cartes apparaîtraient côte à côte³. À droite, un compteur numérique affiche le nombre de crédits restant dans la machine. Connectées à un serveur central, les machines à sous, collectent les données pour le casino, et automatisent des fonctions de marketing. Comme le remarquait un représentant de l'industrie en 2007 : d'unités solitaires, elles sont devenues le « système nerveux central du casino », des nœuds essentiels dans le fonctionnement en réseau du casino.

Jusqu'au milieu des années 1980, les tables de jeu en feutre vert, comme celles du blackjack ou du craps⁴, régnaient sur les casinos, alors que les machines à sous étaient reléguées au second plan. Mais, à la fin des années 1990, elles avaient pris place dans les endroits stratégiques des casinos et généraient deux fois plus de revenus que tous les autres jeux réunis. Dans les couloirs et les salles de réunion du grand salon de l'industrie du casino, le G2E, on se mit à les appeler « vaches à lait », « poules aux œufs d'or » et « chevaux de trait ». En 2003, Frank J. Fahrenkopf Jr., le président de l'American Gaming Association, lobby commercial finançant l'exposition annuelle, estimait que plus de 85 % des profits de l'industrie provenaient des machines. Plusieurs facteurs ont contribué au renversement du statut autrefois modeste des machines à sous. Relativement éloignées d'une image liée au « vice », parce qu'associées aux jeux d'arcades, aux femmes et aux personnes âgées, les machines à sous ont joué un rôle central dans la diffusion du jeu

3. Certaines machines indiquent en plus leur « pourcentage de gains théorique », aussi connu comme le taux de retour aux joueurs (TRJ), qui correspond au montant qu'un joueur peut récupérer après une très longue période de jeu - un million de tours, par exemple - ; à court terme, le taux de retour réel peut être radicalement différent de ce pourcentage théorique.

4. Jeu de dés répandu aux États-Unis et au Canada mais peu fréquent sur les tables de jeu françaises.

5. Anna C. Thomas, Gavin B. Sullivan et Felicity C. L. Allen, « A Theoretical Model of EGM Problem Gambling: More Than a Cognitive Escape », *International Journal of Mental Health and Addiction*, vol. 7, 2009. L'idée du jeu comme manière d'échapper aux problèmes personnels et aux sensations négatives est appelée « théorie de l'état de besoin » [need state theory].

6. Mary Sojourner, *She Bets Her Life: A Story of Gambling Addiction*, Seal Press, 2010, p. 149.

7. Robert Venturi, Denise Scott Brown, *Learning from Las Vegas*, Routledge, 2007.

8. *Ibid.*, p. 50.

9. *Ibid.*, p. 49.

d'argent commercialisé dans les années 1980 et 1990, au moment où les États touchés par la récession cherchaient une nouvelle façon d'engranger des revenus sans recourir à l'impôt. Les appareils à petite mise correspondaient parfaitement à l'objectif de redéfinition du pari en « jeu » par les porte-parole de l'industrie et les agents de l'État, qui espéraient pousser le public à assimiler cette activité à un divertissement ordinaire plutôt qu'à une forme d'échec moral ou à un dispositif de prédation. La diffusion de l'informatique et des divertissements électroniques comme les jeux vidéo familiarisait toujours plus le consommateur à une interaction avec l'écran, ce qui a d'autant plus facilité la normalisation culturelle des machines à sous. Dans le même temps, l'incorporation continue de la technologie numérique dans leur conception a altéré l'expérience de jeu, de façon subtile mais significative, et a augmenté leur attrait sur le marché. La législation sur le jeu d'argent aux États-Unis a évolué en parallèle de l'innovation technologique, entérinant son application aux machines à sous.

Dans la zone

Si toutes les formes de jeux d'argent impliquent des modèles aléatoires de gains, la machine à sous se distingue par son mode de pari solitaire, continu et rapide. Sans attendre que les « chevaux galopent, qu'un croupier mélange ou distribue, ou qu'une roulette arrête de tourner », il est possible de finir une partie toutes les trois ou quatre secondes. L'activité implique la « fréquence d'événements » la plus intense de tous les jeux d'argent existants, pour reprendre des termes de psychologie behavioriste. « C'est un distributeur d'addictions », résume le sociologue Henry Lesieur, auteur du premier récit ethnographique sur les addictions aux jeux non électroniques en 1977. D'autres ont décrit les jeux vidéo d'argent modernes comme « la forme de jeu d'argent la plus virulente de l'histoire de l'humanité », les ont qualifiés de « morphine électronique » et, selon une expression devenue célèbre, de « crack du casino ». Métaphores sensationnalistes mises à part, la plupart des chercheurs inscrivent les différentes formes de jeu dans un continuum d'intensité – partant de la loterie, du bingo et des machines à sous mécaniques, jusqu'au sport, aux dés, aux cartes et, enfin, aux machines à sous et au poker vidéo. « Aucune forme de jeu ne manipule l'esprit humain avec autant de beauté que ces machines », a déclaré Nancy Petry, chercheuse en addiction au jeu, à un journaliste.

Les formes de jeu se distinguent par les possibilités d'intensité de jeu qu'elles induisent et par les types de changements de subjectivité qu'elles autorisent. Chaque jeu engage les joueurs selon des routines procédurales et phénoménologiques spécifiques – les séquences et la temporalité des paris, la fréquence et le montant des gains, le degré de compétence nécessaire et les modes d'action (regarder les cotes, remplir des cases, gratter des tickets, choisir des cartes, presser des boutons) produisent un « cycle d'énergie et de concentration » unique et un cycle sinusoïdal des humeurs associé. Le craps, par exemple, peut générer une forte dose d'adrénaline et de suspens, ponctué par des victoires euphoriques dont les frissons dépendent surtout de l'interaction avec les spec-

tateurs. À l'inverse, le processus de jeu de la machine à sous, solitaire et continu, tend à produire un état stable, proche de la transe, qui « détourne des problèmes » comme l'anxiété, la dépression et l'ennui⁶. À partir de sa pratique clinique à Las Vegas, un psychologue a conclu que le jeu d'argent vidéo « prédispose à la dissociation » plus que tous les autres types de jeu. « L'expérience commune décrite par mes patients est celle de la torpeur ou de la fuite. Ils ne parlent pas de compétition ou d'excitation – ils disent se plonger dans l'écran et s'y perdre. »

Pour mettre des mots sur la « zone » dans laquelle ils se plongent, les joueurs avec qui j'ai discuté mélangeaient une terminologie exotique datant du XIX^e siècle – celle de l'hypnose et du magnétisme – avec des références du XX^e siècle – celles de la télévision, de l'ordinateur et des voitures. « Tu es en transe, en autopilotage », me dit un joueur. « La zone est comme un aimant, elle t'attire et te garde », me confie une autre. La biographe Mary Sojourner a décrit le jeu d'argent vidéo comme « une préoccupation proche de la transe dans laquelle être en transe est une satisfaction suffisante⁸ ». Comme les joueurs me l'ont expliqué, ils ne deviennent pas accro à l'éventualité d'un gain, mais à la sensation que le reste du monde se dissout, à cet état de suspension subjective et de calme affectif qu'ils tirent de la machine.

Quand j'ai demandé à une joueuse, Mollie, de décrire la zone provoquée par la machine, elle a regardé à travers la fenêtre les traînées colorées de lumière, ses doigts pianotant sur la table qui nous séparait : « C'est comme être dans l'œil du cyclone, voilà ce que je dirais. Tu vois clairement la machine en face de toi, mais le monde te tourne autour et tu n'entends pas grand-chose. Tu n'es pas vraiment là – tu es avec la machine, et c'est tout. »

L'industrie du jeu investit beaucoup d'argent et d'énergie dans la création de cette zone. Comment parvenir à ce que les gens jouent plus longtemps, plus vite et avec plus d'intensité ? Comment transformer des joueurs occasionnels en joueurs réguliers ? Même si la frontière entre ces objectifs et l'incitation à une pratique addictive est mince, la plupart des membres de l'industrie s'arrangent pour maintenir une distance entre les deux. Tout est fait pour que l'on n'ait pas conscience du lien entre leur *business plan* et ses effets délétères sur les consommateurs. L'addiction aux machines à sous émerge de l'interaction entre des joueurs, les intentions des concepteurs, leurs valeurs, les environnements et les technologies mises en œuvre sur le marché du jeu. L'histoire des « problèmes de jeu » n'est pas qu'une histoire de joueurs à problèmes ; c'est aussi celle de machines, de dispositifs et de pratiques commerciales qui posent problème.

10. Les concepteurs de casinos, comme ceux des centres commerciaux et d'autres espaces de consommation, conçoivent l'espace comme un *story board* continu maintenant les consommateurs en mouvement et « programmant le comportement idéal du consommateur ». Fredric Jameson écrivait en 1991 que « la théorie architecturale récente a commencé à emprunter des analyses de récits dans d'autres champs et à essayer de considérer que nos trajectoires physiques à travers de tels bâtiments sont des histoires ou des récits virtuels, comme des chemins et des paradigmes de récits que, nous, en tant que visiteurs, devons remplir et accomplir avec nos propres corps et nos mouvements ».

11. Bill Friedman, *Casino Management*, Lyle Stuart Publishers, 1982.

12. Bill Friedman, *Designing Casinos to Dominate the Competition*, Institute for the Study of Gambling and Commercial Gaming, 2000. Comme les citations suivantes du même auteur.

Réapprendre de Las Vegas

Il n'était pas rare, lors de mes entretiens avec les employés assignés aux machines à sous, d'entendre parler de joueurs tellement absorbés dans leur partie qu'ils ne voyaient pas les inondations à leurs pieds ou restaient sourds aux alarmes incendies qui leur hurlaient dans les oreilles. Les vidéos de surveillance d'un casino ont même montré des joueurs, totalement aveugles à ce qui les entourait, ignorer un homme mourant devant eux. Daniel, un ingénieur en télécommunications à la retraite, établit un lien direct entre le sentiment de retrait qu'il ressent quand il est dans la zone et les caractéristiques de l'environnement dans lequel s'inscrit le jeu : « *Tout commence quand je suis en route vers le casino. Je conduis ma voiture, mais dans ma tête j'y suis déjà, à marcher pour trouver ma machine. Sur le parking, le sentiment s'intensifie. Quand je rentre, je suis à moitié dans la zone – les sons, les lumières, l'atmosphère, les couloirs. Et une fois que je suis enfin en face de ma machine, à jouer, c'est comme si je n'étais déjà plus vraiment là – tout se dissout.* »

Selon l'expérience de Daniel, la zone dans laquelle il entre dépend directement du monde architectural et environnant, qui pourtant s'y « dissout ». La conception de l'intérieur du casino est connectée à l'état que l'on ressent à l'intérieur de la zone – ce point insaisissable d'absorption, au-delà de l'imprévu, que les joueurs recherchent perpétuellement. L'ouvrage classique de 1972 de Robert Venturi et Denise Scott Brown, *Learning from Las Vegas*⁷, appelait de ses vœux une architecture pouvant répondre aux demandes d'évasion de ses clients.

Les bâtiments modernistes cherchaient à créer une sensation d'appartenance à une communauté par de hauts plafonds, de grands espaces ouverts, une luminosité abondante et une esthétique minimaliste et sobre. À l'inverse, les intérieurs étroits et renfoncés, les frontières spatiales floues et les labyrinthes d'alcôves ont habitué les « *foules d'individus anonymes à ne pas avoir d'interactions*⁸ ». Comme d'autres espaces populaires partagés, les casinos répondent aux désirs des Américains d'être « ensemble mais séparés ». Venturi et Brown ont développé cette idée : « *Le mélange d'obscurité et de fermeture de la salle de jeu et de ses recoins crée de l'intimité, de la protection, de la concentration et du contrôle. Le dédale complexe sous le plafond bas ne donne jamais sur l'extérieur ou la lumière naturelle, ce qui désoriente le joueur. On perd la notion du temps et de l'espace*⁹. »

Ainsi, le « style commercial traditionnel » des casinos répond aux besoins et désirs populaires d'évasion et s'inscrit dans un effort général pour les guider. « *Il faut savoir que le but de l'organisation d'un casino est de faire marcher les gens de l'accueil jusqu'à son centre* », a répondu un concepteur en chef quand un étudiant lui a demandé comment le concept d'« ergonomie » influençait la conception des casinos. Il a poursuivi en expliquant ce que son entreprise entendait par une architecture « fondée sur l'expérience de jeu » : « *Nous essayons d'influencer les modèles de circulation, de mouvement et, donc, l'expérience directe des personnes*¹⁰. »

Bill Friedman, le gourou iconoclaste des concepteurs de casino, s'est érigé comme tel quand il a publié en 1974¹¹ *Casino Management*, le livre de référence sur la

gestion des casinos. Pendant les vingt-cinq années suivantes, il a conduit des recherches en vue de la rédaction d'un autre livre, un ouvrage épique de 630 pages, audacieusement intitulé *Designing Casinos to Dominate the Competition*, paru en 2000. Il y qualifie les casinos de ses clients de « *dédales* » : « *Le terme dédale convient car mon American Heritage Dictionary, digne de confiance, indique qu'il vient des mots confondre et déconcerter, et le définit comme "un réseau complexe et souvent déroutant de chemins interconnectés, comme dans un jardin ; un labyrinthe"*¹². » La vision de la confusion architecturale qu'il élabore ressemble fortement au « *dédale complexe* » décrit dans *Learning from Las Vegas*, mais elle a moins de points communs avec le populisme post-moderne qu'avec le behaviorisme appliqué. « *Exactement comme le joueur de flûte de Hamelin a appâté les rats et les enfants à sa suite*, écrit-il, *un dédale correctement conçu attire les joueurs adultes.* »

Concevoir le dédale

En harmonie avec les priorités économiques de l'industrie du casino, Friedman se concentre quasi exclusivement sur les machines à sous. Alors que beaucoup de *designers* voient ces dernières comme de simples accessoires grâce auxquels attirer les clients dans le casino, lui conçoit l'ensemble de l'environnement comme un moyen d'amener les joueurs vers les machines. « *Si le seul produit que l'on trouve dans les casinos est l'équipement de jeu d'argent*, écrit-il, *il devient évident qu'il s'agit là de la seule chose essentielle pour les joueurs.* » Il reconnaît que son approche contraire les sensibilités des décorateurs professionnels, mais il réaffirme que la monotonie est dans ce cas bien plus efficace : « *Les machines ne devraient pas être cachées ou camouflées par des décors qui accaparent l'attention. Ces derniers devraient être le plus possible éliminés pour permettre aux machines d'être visibles.* » Un gérant de casino partageant cette opinion s'est ainsi exprimé lors d'un débat sur la conception de casino en 2009 avec une grande franchise : « *Je ne veux pas qu'on entre et qu'on regarde le plafond – je ne gagne pas d'argent là-dessus.* » Au lieu de détourner l'attention loin des machines, tous les éléments de l'environnement doivent orienter l'attention vers elles et l'y garder concentrée. De la hauteur de plafond aux motifs des tapis, de l'intensité de la lumière à la largeur des couloirs, de l'acoustique au réglage de la température – tous ces éléments doivent être agencés pour faciliter l'immersion dans la zone.

Selon Friedman, la tâche principale du concepteur de casinos est d'agencer les « relations entre les espaces environnants, la forme du cadre délimitant la zone de jeu, et l'effet qu'elle produit » de façon à encourager les joueurs à entrer dans « des mondes isolés et privés ».

Friedman rejoint l'antimodernisme de *Learning from Las Vegas* quand il accuse les concepteurs du courant dominant de supposer trop volontiers qu'il faut encourager le besoin d'espace chez le client. « L'idée d'espace sonne bien en théorie. Elle évoque l'intimité et la protection d'un territoire à soi, contre les éventuels intrus. L'espace semble offrir liberté, indépendance, et la possibilité de se mouvoir à loisir ; il est associé à la notion d'abondance. » Mais sa recherche empirique – dans laquelle il a consigné les « schémas de flux de piétons », les « taux d'occupation des équipements » et la durée des arrêts potentiels des clients – a invariablement montré que les machines à sous les plus performantes sont celles localisées dans des « enclaves isolées », remisées ou cachées dans des « petites alcôves, des replis et des recoins », « abritées dans des renforcements ». Les joueurs eux-mêmes confirment les analyses de Friedman. « Je traînais vers les recoins et, quand je me sentais en sécurité, je pouvais entrer dans ma zone », se rappelle Mollie. Sharon entourait la machine de ses jambes, marquant de son propre corps les limites de sa capsule d'évasion personnelle. « Je n'aime pas que mon dos soit exposé, affirme Daniel, je veux être dans ma petite grotte. » « Ce que les joueurs fuient par-dessus tout quand ils parient, conclut Friedman, ce sont les grandes étendues. » Sa loi de l'élimination de l'espace implique que les concepteurs doivent « comprimer » l'espace pour créer des sanctuaires de jeu protégés¹³. Une façon de le faire est de « segmenter » le sol du casino en aires compactes, isolées du reste et invisibles les unes des autres. Les éléments architecturaux comme les auvents, les coffres, les hottes et les dalles décoratives peuvent être utilisés pour casser l'espace et fournir un sentiment de protection et « d'abris perceptifs ». Comme Venturi et Brown l'ont indiqué, à l'intérieur des casinos, les « recoins créent l'intimité, la protection, la concentration et le contrôle ». En suivant cette logique, les designers d'un casino ont conçu des huttes polynésiennes de style tiki, basses de plafond au milieu des aires de jeu pour les différencier et « créer un sentiment d'intimité dans un espace de 9 000 mètres carrés¹⁴. » Ainsi que me l'a expliqué un architecte en 1993 : « Les cabanes réduisent l'échelle spatiale, et les gens se regroupent sous de petits abris. D'où que vous observiez le casino, vous ne prenez jamais la mesure de sa taille. Notre plus grande réussite, c'est de contrôler votre perspective. »

Selon Friedman, d'autres méthodes peuvent aider à circonscrire l'espace et à contrôler la perspective des joueurs grâce à la « proximité de l'équipement » (« l'activité du jeu est imposée aux visiteurs dès leur entrée ») et son « accumulation » (grâce à laquelle les joueurs se sentent pris dans cet étau de machines « étroitement serrées »). En soulignant que les joueurs « préfèrent un agencement tassé et complexe », il recommande que les « couloirs et les allées soient aussi étroits et confortables que le permettent les règles de sécurité ». Pour empêcher l'effet de désorientation, l'« encombrement doit être

efficacement organisé ». La clé est de cultiver le « chaos structuré » plutôt que l'« agitation inhospitalière ».

« Un dédale fixe l'attention des visiteurs sur l'équipement qui lui fait face. La machine à sous se tient au bout des courbes allées étroites. Les impasses et les courbes les obligent à se concentrer sur les machines au fur et à mesure qu'ils s'en approchent pour éviter de les heurter. Si le visiteur est enclin à jouer, l'agencement du dédale suscitera cette envie chez lui. »

Bien que la complexité des dédales provoque la désorientation, ceux proposés par Friedman réduisent et structurent l'espace de façon à guider les clients selon un certain trajet, « fixant » leur attention vers des panneaux stratégiquement placés, et les amenant vers une destination qui prétend répondre à leur désir sous-jacent de s'arrêter, s'asseoir et jouer. Même si l'agencement du dédale d'un casino ne doit pas rendre trop évident ce qui se trame derrière, il doit subtilement guider le chemin de façon à éviter les engorgements et encourager les flux vers les machines. « Les repères architecturaux doivent fournir des directives fortes », souligne Friedman. Un autre architecte d'intérieur remarque : « Il faut essayer d'établir des points de repère dans le casino pour amener les gens vers la "tapette à souris". »

Les couloirs n'attirent pas seulement les visiteurs par la signalétique, mais aussi par des courbes. Les clients du casino « sont réfractaires aux virages à 90° », indique Friedman, car « ralentir et tourner à angle droit vers une allée de machines demande un certain engagement ». Un ancien membre de l'industrie rappelle que la réduction de « lignes droites » et l'introduction de « lignes courbes très fréquentes » est devenue une stratégie à part entière du répertoire de la conception de casinos au milieu des années 1980. « Les allées curvilignes et continues sont de la plus grande importance », commente un architecte lors de la G2E de 2009.

Friedman conseille de faire débiter les courbures à l'extérieur du casino. « L'entrée de la salle devrait attirer, inviter, et se détourner légèrement de la rue ou du trottoir. Conduire de la rue vers le seuil du casino devrait se faire sans effort. » Il ne faut ni angle abrupt, ni panneau stop. Quand Friedman a adouci l'angle droit de la voie d'accès à un casino, il a été « surpris de l'ampleur du changement du comportement des piétons » (la proportion d'entrants est passée d'un à deux tiers). Les allées conduisant aux aires de jeu « doivent rétrécir petit à petit, pour que les visiteurs ne remarquent pas la transition jusqu'à ce qu'ils se trouvent immergés dans l'univers intime du jeu ». Les courbures progressives et douces ont pour but de réduire l'attention des visiteurs sur les orientations mises en place dans l'agencement de l'espace, en « lissant » tous les coins et les bords qui pourraient les faire s'arrêter, changer de direction ou réfléchir à leur mouvement. Le scénario idéal est celui dans lequel les joueurs « n'analysent pas les différents éléments qu'ils observent alors qu'ils errent dans les allées », mais au contraire « jettent uniquement quelques regards sans but apparent, espérant que quelque chose va déclencher leur passion émotionnelle du jeu ». L'agencement d'un casino a pour objectif de maintenir le client qui se promène dans les allées du casino dans un état affectif perméable aux influences, réceptif aux stimuli environnementaux.

15. Karl J. Mayer et Lesley Johnson, « Casino Atmospherics », *UNLV Gaming and Review Journal*, n°7, 2003.

16. Alan R. Hirsch, « Effects of Ambient Odors on Slot-Machine Usage in a Las Vegas Casino », *Psychology and Marketing*, n°12, 1995. Hirsch est psychiatre et neurologue.

Une fois les clients effectivement assis devant les machines à sous, l'environnement continue de jouer un rôle – moins par l'architecture que par l'ambiance. Ce ne sont plus la courbure, la signalétique et l'encombrement de la circulation qui sont déployés pour influencer le consommateur, mais les « éléments d'ambiance du casino », un terme que deux consultants de l'industrie du College of Hotel Administration de l'université du Nevada, à Las Vegas, utilisent pour décrire les « éléments contrôlables liés à l'environnement interne et externe d'une installation » – température, lumière, couleur, son et odeur – qui « provoquent une réaction émotionnelle et physiologique de la part des consommateurs¹⁵ ». Ces éléments, affirment-ils, modifient puissamment l'« affect expérientiel » des clients, non seulement pour les aider à se ruer sur les machines, mais aussi pour les immerger dans la zone et les y garder. L'affect, considéré comme un ensemble d'états dynamiques de perception, d'énergie et d'attention inconscients mais indispensables pour agir, rappelle la conception qu'en donne Deleuze. Les ambiances sont plus efficaces quand elles opèrent à un niveau que la conscience ne détecte pas. À l'instar des stratégies spatiales des concepteurs de casinos, leurs stratégies d'ambiances traitent l'affect non pas comme quelque chose de passif et de statique, mais comme une capacité active et dynamique qui peut être exploitée et guidée dans un but lucratif. Une étude, « Les effets des ambiances olfactives sur l'usage des machines à sous dans un casino à Las Vegas », montre que les revenus d'une machine augmentent jusqu'à 45% selon le type d'odeur diffusée dans la salle¹⁶. L'auteur suppose que certains environnements « correspondent au contexte situationnel » et encouragent à jouer plus longtemps ; telle odeur, « quand elle est assortie à un certain environnement », peut « précipiter des actes ». « Grâce aux expériences sur des animaux qu'on ne soupçonnait pas d'avoir des réflexes conditionnés, il semble clair que la conscience n'est pas nécessaire pour une réponse conditionnée. »

En suivant cette logique, Friedman conseille d'agir sur les joueurs au niveau subliminal, pour qu'ils puissent « simplement répondre à ce qu'ils ressentent ». L'ambiance doit être ajustée pour que tout semble harmonieux, et qu'aucun élément en particulier ne distraie ou ne stresse les clients. « Quelques degrés de température en trop ou en moins feront fuir les gens de l'aire de jeu », écrit-il. De même, des « couleurs intenses réduisent le temps de jeu » et des « couleurs vives et claires, ou des associations incompatibles, peuvent mettre les sens à l'épreuve ». En ce qui concerne la lumière, Friedman explique que les « systèmes de perception » humains doivent dépenser encore plus d'énergie pour compenser le déséquilibre d'intensité, quand les sources lumineuses du plafond et des murs sont bien plus éclatantes que les niveaux d'ambiance. « L'effort supplémentaire finit par fatiguer physiquement les joueurs, et, alors sans savoir sciemment pourquoi, ils s'en vont plus tôt que prévu et ont moins envie de revenir. » Pour ne pas en faire les frais, la luminosité doit être régulière et constante.

Comme la lumière, le son ne doit être ni trop violent ni trop doux ; surtout, il ne doit pas résonner. Friedman s'est rendu compte qu'il pouvait déceler l'affect négatif

produit par un son trop agressif sur les expressions faciales des joueurs : « Si le son est fort, qu'un bruit agressif résonne sur les murs, regardez les visages des joueurs. Ils se montrent fatigués, tendus et en détresse. Je n'ai jamais rencontré de telles expressions dans des casinos où le son est naturel et sans écho. »

Comme d'autres éléments d'ambiance, la musique fonctionne mieux comme modulateur comportemental quand elle reste en arrière-plan. Des chansons connues et lentes, ne variant pas en volume et en rythme orchestrent bien les actes du consommateur, tout en restant en deçà du seuil de sa conscience – les entreprises appellent cela une « musique fonctionnelle ». Cet équivalent acoustique de l'incurvation des angles et des sources lumineuses harmonieuses facilite l'état de suspension gracieuse de la zone, en alimentant les systèmes de perception des clients avec un flux subtil et constant d'apports sensoriels. Une musique trop variée peut déranger le jeu, car elle « rétablit un état cognitif où il vous est possible de prendre des décisions rationnelles », indique un analyste de la conception de casinos.

Moins les joueurs ont conscience de l'architecture et de l'ambiance, plus ils peuvent être absorbés dans le jeu. Comme l'écrit Friedman, les joueurs en action entrent « dans une autre dimension où ils perdent leur sens de la réalité. Tout leur être doit être plongé dans l'instant présent, tendu vers le prochain pari ». Dans cette « autre dimension », notre présence physique dans le monde matériel se mue en un flux sans fin de moments répétés. Et pourtant, ce sont bel et bien les éléments du monde réel, son architecture et son ambiance, qui permettent de plonger dans cette zone parallèle et d'y rester.

De fausses victoires

Les « multiplicateurs multi-lignes » sont les derniers jeux à avoir conquis le marché des machines à sous. Ils doivent leurs particularités à l'utilisation de la vidéo et de logiciels complexes. Le premier du genre est apparu en 1993 : un appareil avec un écran vidéo contenant une grille de symboles et neuf lignes sur lesquelles parier. Au lieu de parier uniquement sur une ligne, les joueurs pouvaient dorénavant miser jusqu'à cinq pièces par ligne, soit un maximum de quarante-cinq pièces par tour.

À l'inverse d'une machine à sous classique à une ligne, sur laquelle un joueur peut soit perdre tout son pari soit le multiplier de façon exponentielle (un événement rare), les multi-lignes peuvent payer au joueur une portion de chaque pari qu'il a fait – ce qui leur permet un jeu plus doux et plus long. « En créant des victoires où les joueurs reçoivent moins que leur pari, écrit un créateur de jeux et consultant, nous leur donnons une sensation de victoire et continuons d'alimenter leurs crédits. » Cette « sensation de victoire » est communiquée en présentant aux joueurs le même retour audiovisuel qu'en cas de véritable victoire – des lignes pleines de couleurs clignotantes, des sons, de la musique. Les machines délivrent une sorte de semi-victoire (à ne pas confondre avec une quasi-défaite) qu'une équipe de chercheurs a nommée avec justesse « fausse victoire ».

17. Le bonus a d'abord uniquement commencé sur les machines à sous vidéo, mais a dorénavant migré sur les roulettes et le poker vidéo. Même si l'industrie du jeu ne semble rien gagner pendant la partie bonus (le joueur perd tout ou gagne tout), l'argent dépensé pour les joueurs comme bonus est déductible des impôts; ainsi, les bonus sont une façon prudente, d'un point de vue financier, de fournir aux joueurs une extension du « temps de jeu » qu'ils désirent. Voir Rich Lehman, « How Can Free Play Be So Misunderstood? », *Casino Enterprise Management*, 2009.

18. Voir Natasha Dow Schüll, *Addiction by Design: Machine Gambling in Las Vegas*, chap. 2, Princeton University Press, 2014.

Depuis 1993, le nombre de lignes de paiement sur ce genre de machines n'a cessé d'augmenter – pas qu'en lignes droites mais aussi en zigzag, proposant jusqu'à deux cents lignes sur lesquelles parier. À chaque ligne ajoutée, les machines à sous vidéo ont vu leur fréquence de *hit* et leur quotient de reversement augmenter – en même temps que leur popularité. Même si les jeux offrent moins de chances de gagner de gros jackpots, les joueurs risquent également moins de subir des séries de lourdes pertes et de voir leurs réserves de fonds diminuer. Les machines leur procurent une « *session de jeu plus douce* », m'ont confié des concepteurs; ce qui est le meilleur moyen d'entrer dans la zone. Comme le journaliste Marc Cooper l'a remarqué en 2005, « *la nouvelle génération de machines a, comme prévu, produit une nouvelle génération d'accros au jeu : ce ne sont pas des joueurs qui jubilent de l'adrénaline qu'un gros pari provoque et qu'un jet de dé ou une carte sur le point d'être retournée dévoilent, mais des joueurs qui cherchent l'évasion et aspirent au doux engourdissement produit par les rouleaux constamment en train de tourner* ».

Phénoménologie de la zone

« *Les lignes sont devenues si nombreuses qu'il vous est difficile de ne pas perdre le compte de vos gains et de vos pertes* », remarque une joueuse, Katrina, dans une lettre qu'elle m'a envoyée en 2008. « *Avant d'avoir le temps d'examiner l'écran trop précisément, vous appuyez sur le bouton pour le prochain pari.* »

Katrina se rappelle à quel point les changements de conception du jeu, qui semblaient limités et innocents, l'ont finalement habituée à prendre des risques de plus en plus importants. « *Je joue aux machines à sous électroniques depuis bientôt vingt ans, écrit-elle. Je me souviens de l'époque où jouer une ligne me suffisait, puis neuf lignes. Aujourd'hui je joue vingt lignes. Je m'y suis habituée et il m'est difficile de ne pas être frustrée si je retourne à d'anciens modèles.* » Katrina reconnaît qu'elle ne peut pas gérer certaines intensités d'événements; des intensités trop basses ou trop hautes produisent des états intolérables de sous ou sur-stimulation dans lesquels elle ne peut pas « *se perdre* » dans la zone. Elle poursuit : « *Ceux qui ne jouent pas fréquemment, ou à un niveau très superficiel, peuvent rester relativement détachés des processus répétitifs des machines. Mais si vous jouez souvent, toutes ces choses agissent sur vous et vous développez une familiarité avec les différents scénarios, malgré le "hasard" de l'ensemble. Chaque fois que vous vous asseyez à une machine, des souvenirs de ce qui est arrivé des centaines et des milliers de fois auparavant (si vous jouez depuis des années) remontent. [...] Des schémas grossiers sur la façon dont cela va se passer émergent, et vous vous retrouvez dans l'attente de certaines choses.* »

Katrina décrit son addiction comme une adaptation cognitive et affective continue à la hausse progressive de l'intensité de la machine. Ce qui donne finalement l'avantage à l'industrie n'est pas simplement son habitude ou sa « tolérance à la machine », comme on pourrait l'appeler, mais la façon dont l'innovation technologique

déstabilise cette tolérance dès qu'elle se développe – en introduisant une intensification inattendue et des éléments de surprise dans l'échange, cela provoque en réaction des ajustements aux attentes internes.

Pour illustrer ce processus, Katrina raconte la façon dont un ingrédient classique des machines à sous vidéo, appelé « partie bonus » ou « paris gratuits », a influé sur son jeu. Cette fonctionnalité propose de façon aléatoire une partie bonus animée qui offre aux joueurs une chance d'avoir un prix ou des paris gratuits sur la machine – dans tous les cas, cela implique plus de temps sur la machine¹⁷. Le « jeu à l'intérieur du jeu » se déclenche en fonction du jeu de base, et sert de deuxième niveau d'incitation. « *Au début, se rappelle-t-elle, les paris gratuits étaient juste une nouveauté, une autre invention à braver. Je ne soupçonnais pas à quel point ils changeraient ma dynamique de jeu. Mais, bien vite, je me suis mise à rejeter immédiatement toutes les machines qui ne les proposaient pas.* » Le jeu auquel elle s'était habituée est devenu une « attente », guidée par l'anticipation du pari gratuit et de son arrivée fortuite.

Katrina décrit comment les mises augmentent face à l'éventualité de son approche et comment ses crédits diminuent : « *Quand vos crédits commencent à décliner, vous vous concentrez sur l'apparition du pari gratuit. Puisqu'ils sont bien plus rémunérateurs que les paris normaux, ils représentent une sorte de salut. Quand ils s'activent, vous êtes en quelque sorte soulagé. En supposant que le gain est plutôt bon, cela peut vous satisfaire pendant un moment.* »

La musique de la machine, ses sons, et la chance d'apparition des paris gratuits conditionnent l'expérience de jeu de Katrina ainsi que ses attentes et ses actes. La trajectoire de son jeu – qui prend inévitablement la forme d'une spirale descendante – se déroule dans une interaction rapide et continue avec la machine et exclut les pauses ou les espaces pendant lesquels elle pourrait réfléchir ou s'arrêter.

Le dernier scénario de pari gratuit que Katrina décrit évoque explicitement la zone. Pour que Katrina atteigne la zone et y reste un court instant, il faut qu'un ensemble de circonstances particulières soit réunies : « *Le meilleur scénario, c'est quand les paris gratuits sont arrivés avec régularité et que, peut-être, le jeu normal a été lui aussi fructueux. En conséquence, les crédits sont plutôt élevés – ce que vous en êtes venu à ressentir comme la situation idéale. C'est là que vous vous trouvez entraîné vers cette zone dans laquelle vous pouvez jouer sans que vos crédits ne s'amenuisent – Ils peuvent fluctuer, mais ils se maintiennent quand même à un niveau élevé. Vous pouvez simplement vous détendre et vous "perdre" dans ce qui est, avec ironie, un niveau de jeu précaire mais "sûr", que vous ne voulez pas voir se terminer. Bien sûr, à un moment, une descente en piqué s'amorce.* »

19. En 1984, dans *The Second Self*, Turkle a fait une observation similaire sur les jeux vidéo, remarquant qu'ils « attirent car il y a des règles, un programme, une structure; le jeu est structuré selon un schéma "oui/non" qui simplifie la vie ». L'un des joueurs avec qui elle s'est entretenue lui a dit : « Tu sais ce que tu dois faire. Il n'y a pas de perturbations extérieures, il n'y a pas d'objectifs conflictuels, il n'y a rien des complexités du monde. C'est si simple. Soit tu arrives à te sortir de ce dédale pour que la créature ne t'avale pas, soit tu ne peux pas. »

20. Clemens J. France, « The Gambling Impulse », *American Journal of Psychology*, no 13, 1902.

21. Erving Goffman, « Fun in Games », dans *Encounters*, Penguin, 1961.

22. Tiziana Terranova, « Free Labor : Producing Culture for the Digital Economy », *Social Text*, vol. 18, no 8, 2000.

23. Composante d'une forme de gouvernement post-plein emploi notamment décrite par Michel Foucault dans *Naissance de la biopolitique. Cours au Collège de France 1978-1979* (Seuil/Gallimard, 2004), où les individus sont assimilés à des entreprises qu'il leur revient de gérer.

Katrina considère la zone comme « sûre » et « précieuse » à la fois – un doux va-et-vient de ses crédits de jeu qui se reflète dans un doux va-et-vient de l'affect, qui peuvent à tout moment perdre leur dynamisme et s'immobiliser. L'état recherché dans la zone est proche quand les oscillations prennent le pas sur le risque, le confort sur l'incertitude, l'accoutumance sur la surprise.

Ce seuil se déplace constamment en fonction de l'interaction dynamique entre les habitudes du joueur et les innovations technologiques de l'industrie. Cette interaction échappe définitivement à l'analyse économique de la relation entre l'offre et la demande, dans laquelle la demande du marché (comprise comme les préférences stables de consommateurs rationnels) guide l'offre au point que les deux se rencontrent à l'équilibre¹⁸. Au lieu de quoi, le jeu répété sur la machine peut être défini comme une interaction asymétrique entre deux modes différents de réactions : alors que les joueurs suivent une logique de « rétroaction négative » dans laquelle ils ajustent sans arrêt leurs actes pour atteindre la zone d'équilibre homéostatique, l'industrie et ses concepteurs suivent une logique de « rétroaction positive » dans laquelle ils augmentent sans cesse l'intensité du jeu demandée aux joueurs pour accéder à la zone. Les innovations de l'industrie et la tolérance des joueurs à la machine proviennent de l'asymétrie entre ces deux modes de rétroactions.

Une vie de machine

Une relation complexe existe entre les mini-décisions arbitrées par la technologie et la prolifération de choix, de décisions et de risques à laquelle les agents économiques font face dans une société de libre-échange. Le jeu sur machine rétrécit le panel de choix, le réduisant à un univers limité de règles, au point de n'être plus qu'une simple formule¹⁹. Même si l'activité multiplie les choix, elle les reformate numériquement comme un flux dissolvant la conscience à l'aide d'actions répétitives qui défilent sans qu'un « choix » ne soit réellement fait. En ce sens, les accros au jeu ne sont pas au-delà des choix, mais c'est le choix lui-même, formaté par les machines, qui devient le vecteur de leur compulsion. « J'étais accro à cette capacité de prendre des décisions claires, raconte Sharon, une ancienne accro du poker vidéo, j'avais besoin de m'engager dans quelque chose dont le résultat était certain. » Comme elle me l'a dit, « la plupart des gens défont le jeu comme du pur hasard, où tu ne connais pas le résultat. Mais je le connais : soit je gagne, soit je perds. [...] Alors ce n'est plus vraiment du hasard – en fait, c'est un des rares moments dans ma vie où je suis plutôt certaine de ce qu'il va se passer. » Dans son article de 1902, « The Gambling Impulse », le psychologue Clemens France a remarqué de façon similaire qu'un « désir pour la ferme conviction d'une assurance de sécurité » traverse tous les jeux d'argent : « On recherche et on atteint l'état d'incertitude, mais jamais l'idée de le dénoncer n'apparaît. En fait, la passion pour la conviction de la certitude est si forte qu'on est poussé encore et encore vers l'incertitude pour mettre à l'épreuve sa sécurité. [...] Ainsi, aussi paradoxal que cela puisse paraître, le jeu est

une lutte pour la certitude et l'assurance. Ce n'est pas un désir de l'incertain²⁰. »

La technologie du jeu sur machine encadre cette « lutte pour la certitude et l'assurance » des joueurs²¹. Les joueurs m'expliquent qu'ils cherchent une zone de fiabilité, de sécurité et de calme affectif qui les soustrait à la volatilité de leurs expériences sociales, financières et personnelles. Les aspects centraux du capitalisme contemporain et de l'économie de service – les échanges concurrentiels entre les individus, l'argent comme symbole ou forme de ces échanges, et le cadre temporel du marché dans lequel ils sont conduits et par lequel leur valeur est établie – sont suspendues dans le jeu sur machine. Cette activité distille ces aspects de la vie dans leurs formes élémentaires (en substance, l'interaction fondée sur le risque, la pensée économique calculatrice, le temps élastique et compressé) et les applique à un champ d'actions formaté de telle façon qu'elles ne servent plus d'outils pour s'auto-manager mais de moyens pour continuer de jouer. Le processus de distillation et de suspension constitue « une mutation consubstantielle au capitalisme avancé », comme Tiziana Terranova l'a écrit à propos d'un phénomène similaire ; « il n'y a rien de tel pour une rupture qu'une intensification, et donc une mutation, d'une logique économique culturelle répandue »²².

Dans cette mutation, la suspension de l'impératif de calcul n'est jamais complète. L'ambivalence que les joueurs expriment envers leurs « choix » durant le jeu, qu'ils décrivent à la fois comme émancipateurs et oppressifs, écrasants et fortifiants, rassurants et diaboliques, reflète cette incomplétude. Lola, serveuse, parle de se « reposer dans la machine », et, plus tard dans son témoignage, décrit le flux incessant de choix de cartes du poker vidéo comme autoritaire – l'activité « accroche », « retient » et « capture » son attention. « Tu n'as d'autres choix que de te concentrer sur l'écran, remarque Julie. Tu ne peux penser à rien d'autre sauf aux cartes que tu vas choisir et celles que tu vas défausser. » Même si les accros au jeu luttent dans la zone pour se libérer de la série de choix qu'ils affrontent dans leur vie quotidienne, ils restent enfermés dans les impasses de l'entreprise de soi²³.



Les concepteurs de casinos vous ont peut-être rendu.e accro ? Évaluez votre dépendance piste 7 du CD.
 Pour atteindre la tranche des casinos depuis chez vous, c'est possible, grâce aux jeux vidéo, rendez-vous p.26.
 Sortez un peu de votre zone de sécurité, écoutez donc le Medef et prenez quelques risques p.164.