

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

« Le rôle de l'authenticité et de la proximité dans le processus d'engagement des spectateurs sur Twitch »

A travers les chaînes des trois streamers : Samuel
Etienne, SniperBiscuit et Pandara_TV

Auteure : Eugénie GIRARDIN
Promoteur : Damien RENARD
Année académique 2023-2024
Master 120 en Communication à finalité Stratégie et Web

1. Remerciements

Je tiens tout d'abord à exprimer ma profonde gratitude envers mon promoteur de mémoire, monsieur Damien RENARD, pour son soutien continu et ses précieux conseils tout au long de cette étude. Sa guidance et son expertise ont été des piliers essentiels dans la réalisation de ce travail de recherche.

Je souhaite également exprimer ma reconnaissance envers l'Université catholique de Louvain (FUCAM, Mons). Cette expérience a été extrêmement enrichissante à bien des égards, me fournissant un environnement d'apprentissage stimulant ainsi que des ressources exceptionnelles pour développer mes compétences et approfondir mes connaissances.

Je tiens également à exprimer ma gratitude envers les streamers Samuel Etienne, Sniper Biscuit et Pandara qui ont participé à cette étude, avec leur modérateur, ainsi qu'à tous les répondants et répondantes dont la contribution a rendu possible l'élaboration de ce mémoire.

Un grand merci à mon conjoint depuis huit ans, Guillaume Jacquet, dont le soutien indéfectible a été une source constante d'inspiration et de motivation. Sa compréhension, son encouragement et sa patience ont joué un rôle essentiel dans ma réussite jusqu'à présent. Sa présence à mes côtés a rendu chaque défi surmontable et chaque victoire encore plus significative.

Enfin, je n'oublie pas de remercier mes ami.e.s et toutes les personnes qui ont contribué, de près ou de loin, à cette aventure académique.

2. Table des matières

3. Introduction :	4
4. Littérature :	6
4.1. Le créateur de contenu :	6
4.2 Les communautés en ligne	8
4.2.1 Les Collectifs à Travers les Communautés en Ligne :	8
4.3 Le rôle des modérateurs :	10
4.4 Le concept d'engagement à travers les communautés :	12
4.6 Proximité & Authenticité :	15
4.6.1 Le concept de proximité :	15
4.6.2 Les tensions de la Proximité :	18
4.6.3 L'authenticité :	20
4.6.4 Défis et tensions de l'Authenticité :	23
5. Explication de l'objet :	25
6. Dispositif méthodologique :	34
6.1 L'analyse qualitative :	34
6.2 Méthodes de collecte :	35
6.3 L'observation participante clandestine :	35
6.4 Les entretiens semi-structurés et leurs guides :	36
6.4.1 La construction et la retranscription des entretiens :	37
6.4.2 Choix de l'application, des streamers, des modérateurs & des viewers :	39
6.5 Les méthodes d'analyse :	43
7. Présentation des résultats, Interprétation, Conclusion et Perspectives :	45
8. Limites de la recherche :	58
9. Bibliographie :	60
10. Annexes	65

3. Introduction :

À l'ère de la révolution numérique, les plateformes de streaming en direct ont émergé comme des espaces publics en ligne où l'interaction transcende les échanges traditionnels. Twitch, en particulier, s'est imposé comme le leader de cette nouvelle forme de communication, redéfinissant la manière dont les individus consomment et participent au contenu médiatique. Au cœur de cette interaction réside la notion de proximité, une dynamique complexe qui façonne les contours de l'expérience de streaming.

Son acquisition par Amazon en 2014 pour 970 millions de dollars a marqué le début d'une ère. En 2022, Twitch a généré un chiffre d'affaires de 2,8 milliards de dollars, démontrant l'importance économique de la plateforme. Les streamers utilisent diverses stratégies de monétisation, comme les abonnements, les donations et les publicités. Rester authentique et proche de leur public est essentiel pour leur succès, car ces qualités renforcent la fidélité et l'engagement des spectateurs.

Avec une moyenne de 35 millions de visiteurs en ligne chaque jour et 5,2 millions de chaînes actives chaque mois en 2024, Twitch représente une zone interactive dynamique colossale. Les relations entre les streamers, les modérateurs et les spectateurs sont au cœur de l'expérience de la plateforme. La proximité et l'authenticité sont deux concepts cultivés à travers des interactions régulières, des discussions en direct et des réponses aux commentaires pouvant créer un sentiment de communauté et de connexion.

Notre étude examine les interactions entre les streamers, les spectateurs et les modérateurs sur Twitch, mettant en lumière l'importance de la proximité dans ces échanges. Comment les spectateurs perçoivent-ils les streamers ? Quelle est l'importance des interactions et de l'engagement au sein d'une communauté ? Pour répondre à ces questions, nous explorerons la notion de créateur de contenu, ces "influenceurs" du numérique qui forment des communautés en ligne et bâtissent un engagement fort.

En explorant leur rôle et leur impact, nous plongerons dans un univers où la proximité, l'authenticité et l'engagement sont les piliers d'une relation symbiotique entre les créateurs et leur public. Nous examinerons ensuite comment les streamers construisent et maintiennent des communautés en ligne, en examinant comment les streamers construisent des collectifs et les maintiennent en mettant en évidence l'importance des modérateurs dans la gestion de ces espaces communautaires.

Nous poursuivrons avec l'engagement des viewers sur Twitch via les différentes formes d'interaction entre les streamers et leur public, ainsi que les stratégies que les streamers utilisent pour encourager l'engagement et fidéliser leur audience. Avec 7,3 millions de créateurs uniques en direct chaque mois, Twitch est une plateforme diversifiée.

Nous poursuivrons avec l'exploration du concept de proximité dans le contexte du streaming en direct et des communautés en ligne en mettant en lumière ses différentes dimensions et ses différentes tensions.

Enfin, nous verrons comment le concept d'authenticité et son importance dans les interactions sur Twitch en explorant comment les streamers cherchent à créer et faire percevoir une image authentique, une valeur plus que nécessaire pour les streamers pour obtenir, à long terme, l'engagement des viewers, d'eux-mêmes pour établir des liens solides avec leur audience. Avec 21 milliards d'heures de streaming visionnées en 2023 et 1,8 milliard d'heures visionnées chaque mois entre août 2023 et février 2024, l'impact de l'authenticité et de la proximité sur les viewers mérite une attention particulière. Les tensions existantes, telles que la pression financière, peuvent influencer cette quête de sincérité.

En somme, l'étude de Twitch, notamment à travers les concepts d'authenticité et la proximité, est essentielle pour comprendre ce qui fait d'elle l'une des plateformes les plus utilisées à l'heure actuelle. Avec 67 milliards d'heures de streaming visionnées sur la plateforme en l'espace de 10 ans, l'impact de Twitch sur le paysage médiatique et culturel est indéniable.¹

¹ a. Reisacher, A. (2024, March 9). Chiffres Twitch – 2024. BDM.

<https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-twitch/>

b. Twitch statistics & charts. (n.d.). TwitchTracker. <https://twitchtracker.com/statistics>

c. Luci. (2023, September 27). Twitch Demographic & Growth Statistics [2024 Updated]. StreamScheme. <https://www.streamscheme.com/twitch-statistics/>

d. Solomons, M. (2024, April 10). A deep dive into Twitch: 100+ statistics for 2023. MarketSplash. <https://marketsplash.com/twitch-statistics/>

4. Littérature :

4.1. Le créateur de contenu :

Le créateur de contenu, également désigné sous le terme de "*créateur individuel de contenus*" (Cunningham, 2015 : 275, 278, 281 in Mattelart, T. 2021 p. 121)², se caractérise par sa capacité à concevoir du contenu original et attractif sur les plateformes numériques (Frébault, C. 2023). Ils mettent à profit leur créativité et leur expertise pour élaborer et diffuser du contenu qui captive et engage leur public (Patry-Beaudoin, G., 2019). Leur objectif premier est de produire un contenu authentique et novateur (Frébault, C. 2023), ce qui fait du créateur de contenu une figure centrale dans la création et la diffusion de contenus sur internet. Le profil d'un créateur de contenu est reconnu pour la qualité de son contenu (Frébault, C. 2023). Les créateurs de contenu se distinguent par leur capacité à captiver et à engager leur audience grâce à leur expertise dans un domaine précis (tel que le jeu-vidéo par exemple), leur créativité et leur style unique (Patry-Beaudoin, G., 2019), (Frébault, C. 2023) et (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

Lorsque l'on parle de créateur de contenus, il est difficile de ne pas le rattacher au terme d'"influenceur".

Distinction entre un créateur de contenus et un influenceur :

Récemment, une nuance entre les termes "influenceur" et "créateur de contenu" commence à se dessiner. Les influenceurs opèrent principalement sur les plateformes de médias sociaux telles qu'Instagram, Facebook, Snapchat et TikTok, et se focalisent sur leur capacité à influencer leur audience. Leur rôle consiste à publier du contenu conformément aux directives fournies par les marques ou les annonceurs. Certains influenceurs disposent de vastes communautés, ce qui peut être un atout pour les marques cherchant à accroître leur visibilité (Frébault, C. 2023) et (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Le créateur de contenu se concentre sur la production d'un contenu original pour répondre aux attentes de sa communauté, tandis qu'un influenceur produit du contenu de quelque manière que ce soit (Frébault, 2023). L'influenceur met l'accent sur la construction de son identité sur les réseaux sociaux (Frébault, C. 2023).

Pour distinguer un influenceur d'un créateur de contenu, il faut donc considérer la proximité avec leur communauté. En effet, les créateurs sont plus engagés dans des interactions avec leur audience. Ils sont plus authentiques, dû au format en direct des lives Twitch qui peuvent durer des heures, ce qui permet aux viewers de se sentir "proches" (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Également, ils permettent un renforcement de la confiance envers leur public grâce à cette relation de proximité (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Contrairement à un influenceur typique de la plateforme YouTube, le créateur de contenu sur Twitch n'est pas nécessairement un professionnel de la vidéo, mais plutôt quelqu'un identifié par ses diffusions en direct et ses publications indépendantes (Ballarini, M. et Bastard, L. 2023).

² Mattelart, T. (2021). L'élaboration par YouTube d'un modèle mondial de production de vidéos. *Questions de Communication*, 40, 119-140. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.26899>.

Le streamer :

Ce mémoire se concentre sur trois streamers de différentes tailles petit, moyen et grand et leur relation de proximité avec leur audience. Il est donc essentiel de comprendre le rôle du streamer dans cet écosystème. Le streamer est défini comme un individu diffusant du contenu audiovisuel en direct sur une plateforme en ligne. Ce contenu est consommé par une audience (Sherpas, R. D., 2021). Le streamer jouit d'une grande flexibilité dans son emploi du temps, organisant ses diffusions en direct selon ses préférences et pouvant même les programmer à l'avance. Le streamer se distingue des YouTubers car il ne crée pas de contenu préenregistré. Il crée du contenu en temps réel (Sherpas, R. D., 2021). L'une des caractéristiques distinctives de ce métier est la gestion des conditions de diffusion en direct (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Le streamer est souvent assimilé au concept de créateur de contenu, car il produit et partage un contenu original sur les plateformes de diffusion en direct (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Pour exercer ce métier, le streamer doit assumer plusieurs rôles, notamment celui de technicien pour assurer le bon fonctionnement de son équipement informatique avant la diffusion en direct (Sherpas, R. D., 2021). De plus, il endosse le rôle d'animateur, veillant à divertir son audience tout au long de la diffusion (Sherpas, R. D., 2021).

Les trois niveaux de professionnalisation des streamers :

1. Amateur : Débutants dans le streaming, les streamers amateurs diffusent par passion, avec un contenu souvent moins structuré et une audience très modeste. Ils réunissent quelques personnes, souvent des amis et n'ont pas d'objectifs financiers et leurs stratégies de croissance ne sont généralement pas encore définies.

2. Intermédiaire : Ces streamers de niche ont renforcé leur public et leur contenu en investissant dans leur équipement (audio, visuel, contenu...) et en explorant des moyens de monétisation comme les abonnements et les parrainages. Ils amorcent des partenariats modestes pour professionnaliser leur contenu.

3. Professionnel : Les streamers professionnels ont fait du streaming leur carrière principale, disposant d'un équipement haut de gamme et d'une audience fidèle. Leur contenu est très professionnel, avec des partenariats solides et diverses sources de revenus, dont les contrats publicitaires jusqu'à la vente de produits dérivés.

Ces niveaux de professionnalisation reflètent la maturation du streaming en tant qu'industrie et la façon dont les streamers évoluent dans leur parcours, passant de la passion à la professionnalisation. La transition d'un créateur de contenu à un influenceur est souvent associée à la monétisation de leur activité en ligne, qui peut être un élément clé dans leur évolution. Cela peut refléter une augmentation de leur visibilité, de leur autorité et de leur impact sur leur public. La monétisation, sous forme de publicité, de partenariats, d'abonnements payants ou de dons des spectateurs, peut renforcer leur statut d'influenceur dans leur domaine ou leur niche particulière.

En résumé, bien que la monétisation soit importante dans la transition d'un créateur de contenu à un influenceur, d'autres facteurs comme la portée de leur audience et leur engagement sont également déterminants. Les communautés en ligne jouent un rôle crucial dans cette transition, fournissant un soutien, une interaction régulière (Chif, M. 2018), (Jenkins, H. 2006) et un engagement constant pour consolider leur position et

augmenter leur impact (Woodcock J., Johnson M. R. 2019 in Coavoux, S., & Roques, N.,2020)³.

En conclusion, le streamer, défini comme un individu diffusant du contenu audiovisuel en direct sur une plateforme en ligne (Coavoux, S., & Roques, N.,2020), se distingue des créateurs de contenu traditionnels, tels que les YouTubers, par la création de contenu en temps réel et la gestion des conditions de diffusion en direct (Sherpas, R. D., 2021), (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Leur polyvalence lui permet d'incarner le rôle de créateur de contenu, capable de produire et de partager du contenu original sur des plateformes de streaming en direct telles que Twitch et Kik (Sherpas, R. D., 2021), (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

4.2 Les communautés en ligne

Dans la discussion précédente, nous avons exploré le concept de communauté, un élément central dans le contexte des influenceurs et des créateurs de contenu. La notion de communauté en ligne a été largement abordée, soulignant son importance dans les interactions numériques contemporaines. Howard Rheingold (1993) a introduit le concept de communauté en ligne en le décrivant comme l'une des premières formes de communautés existant sous forme de réseau. En effet, dans la sociologie classique, le concept de communauté a évolué pour englober de nouvelles formes d'interaction entre individus (Rheingold, 1993).< Au fil du temps, le concept de communauté a continué d'évoluer pour suivre les avancées technologiques (Norchene, 2020). Les outils du Web 2.0, tels que les réseaux sociaux, les blogs et les sites de partage collectif, ont donné naissance aux "communautés virtuelles" (Norchene, 2020).

Une communauté virtuelle ou en ligne est définie comme un cyberspace dont les membres communiquent et interagissent entre eux, générant ainsi du contenu (Cheung & Lee, 2003, cité dans Norchene, 2020; Bathelot, 2015). Les membres partagent généralement des intérêts communs (Pereira, 2020) ou des valeurs (Schmoll, 2014). Bien qu'elles puissent être géographiquement dispersées, les communautés en ligne partagent des intérêts, des caractéristiques démographiques ou des activités communes (Cheung & Lee, 2003, cité dans Norchene, 2020; Bathelot, 2015). Pour conclure, la catégorisation des communautés dans le monde réel ne peut pas toujours s'appliquer de la même manière aux communautés en ligne (Rheingold, 2000; Ballarini, 2020).

4.2.1 Les Collectifs à Travers les Communautés en Ligne :

Après avoir exploré la dynamique des communautés en ligne, il est essentiel d'examiner de plus près la formation des collectifs dans cet environnement numérique. Les interactions au sein des communautés en ligne donnent souvent naissance à des collectifs informels ou des communautés virtuelles, caractérisés par leur capacité à rassembler des individus partageant des intérêts communs, ce qui est typique des créateurs de contenus et des vidéastes sur Twitch.

³ Woodcock J., Johnson M. R. (2019), The affective labor and performance of live streaming on twitch.tv, *Television and New Media*, vol. 20, n° 8, p. 813-823.

Un collectif est défini comme un groupe d'individus partageant des pratiques culturelles, des intérêts communs, et des objectifs partagés, qui interagissent ensemble (De Certeau, 1980, cité dans Proulx, S. 1994). Les communautés en ligne peuvent se rapprocher des groupes auto-organisés, dits collectifs évoluant dans le temps sans planification préalable, influencés par l'environnement et les interactions entre les membres (Proulx, 1994). Sur le plan interne, les collectifs peuvent être considérés comme des entités de référence auxquelles les individus se sentent appartenir (Maggi, 2002)⁴, partageant un sentiment d'appartenance ainsi que des normes et des valeurs communes (Bryant, Forte, & Bruckman, 2005; Coris, 2007; Crowston et al., 2007). De nombreux collectifs se désignent eux-mêmes sous diverses appellations telles que "communautés virtuelles" ou "communautés en ligne". Cette terminologie, bien que parfois sujette à confusion ou malentendus, est de plus en plus utilisée pour décrire les pratiques des collectifs d'utilisateurs connectés ou de communication de groupe en ligne (Proulx, 2006). La relation entre la communauté en ligne et les publics met en évidence une collectivité d'individus interconnectés, unis par des intérêts communs (Quéré, 2003).

“La cohésion du collectif importe particulièrement lorsque ses participants partagent un objectif commun” (Lejeune, C. 2011, p. 239)

L'audience joue un rôle particulier dans la construction d'une communauté. Les modérateurs, souvent bénévoles, sont perçus comme des figures de confiance qui renforcent les liens entre les vidéastes et leurs spectateurs les plus engagés (Coavoux & Roques, 2020). Ce sont souvent des membres du public très investis et fréquentant la chaîne depuis longtemps (Coavoux & Roques, 2020; Jenkins, 2006). Ils supervisent les échanges dans le chat, contribuant à maintenir l'ordre et à favoriser un environnement positif (Coavoux & Roques, 2020).

En somme, les collectifs et communautés en ligne sur Twitch, bien qu'évoluant dans un espace virtuel, reposent sur des dynamiques d'interaction, de partage d'intérêts communs et de participation active de leurs membres. Les créateurs de contenu jouent un rôle central dans la formation et le maintien de ces collectifs, aidés par des modérateurs et d'autres membres engagés qui participent activement à la vie communautaire, renforçant ainsi les liens et la fidélité des participants.

⁴ Maggi, B. (2002). Le travail collectif dans l'industrie à risque (synthèse du séminaire). In B. Maggi, & V. Lagrange (Eds.), *Le travail collectif dans l'industrie à risque. Six points de vue de chercheurs étayés et discutés* (pp. 15-66). Toulouse : Octarès.

4.3 Le rôle des modérateurs :

Les modérateurs assument diverses fonctions cruciales dans la gestion des interactions en ligne, chacune contribuant à maintenir un environnement sûr et engageant pour tous les participants. Selon Wojcik (2007), ils endossent principalement trois rôles : l'arbitre, l'intermédiaire et le manager.

Arbitre :

Le principal rôle d'un modérateur est celui d'arbitre. Il exerce un certain contrôle sur les messages publiés, en veillant à ce qu'ils respectent les règles établies par la plateforme et par le streamer (Wojcik, S. 2007). Le "modo" a une certaine autonomie dans l'application des règles de modération, mais sa principale préoccupation est de garantir le bon déroulement des échanges dans le respect et la bienveillance. Sur Twitch, le modérateur joue un rôle crucial pour maintenir un environnement sûr et conforme aux directives de la communauté. Il surveille activement le chat pour détecter et réagir aux comportements inappropriés, favorise l'interaction positive entre les spectateurs, protège le streamer contre les perturbateurs et veille au bon déroulement du stream en général. L'arbitre joue un rôle crucial dans l'application des directives établies par le modérateur à l'avance (Wojcik, S. 2007). Certains streamers accordent une certaine liberté à leurs modérateurs, leur faisant confiance pour prendre des décisions en temps réel afin de maintenir un environnement sûr et respectueux lors des diffusions en direct. Ainsi, bien qu'ils respectent les directives générales du modérateur ou du streamer, les modérateurs peuvent avoir une marge de manœuvre pour réagir aux situations spécifiques qui surviennent pendant les diffusions. Cela implique la suppression immédiate des messages inappropriés, le bannissement des utilisateurs qui ne respectent pas les règles, ainsi que la prévention du spam et du harcèlement (Wojcik, S. 2007).

Parallèlement, le modérateur exerce une surveillance active des interactions pour détecter toute violation des règles établies (Wojcik, S. 2007). Cette vigilance constante lui permet de réagir promptement face aux comportements inappropriés, maintenant ainsi un climat de respect et de constructivité au sein des échanges (Wojcik, S. 2007). En assumant ce rôle de gestionnaire des conflits, l'arbitre contribue à garantir que les discussions demeurent respectueuses et bénéfiques pour l'ensemble de la communauté (Wojcik, S. 2007). Sur Twitch, un arbitre supprimerait immédiatement les messages contenant des discours de haine ou des spams, assurant ainsi un chat en direct propre et accueillant pour tous les spectateurs.

En résumé, l'arbitre est essentiel pour maintenir l'ordre et la cohésion au sein de la communauté en ligne, en appliquant strictement les règles, surveillant constamment les interactions et gérant les conflits de manière impartiale (Wojcik, S. 2007).

Intermédiaire :

En tant qu'intermédiaire, le modérateur facilite le dialogue entre les streamers et leur audience, médie les conflits, représente les différentes perspectives et applique les règles de la communauté pour garantir une expérience en direct sûre, respectueuse et inclusive pour tous les participants (Wojcik, S. 2007). Contrairement à l'arbitre, qui se concentre principalement sur l'application stricte des règles, l'intermédiaire vise à faciliter les

discussions (Wojcik, S. 2007). L'intermédiaire encourage les discussions constructives et veille à ce que toutes les voix soient entendues en posant des questions, relançant les discussions et créant des opportunités de participation équilibrée (Wojcik, S. 2007). En matière de gestion des conflits, l'intermédiaire cherche à résoudre les désaccords en trouvant des compromis et en désamorçant les tensions, plutôt que de simplement appliquer les règles (Wojcik, S. 2007). Il s'assure également que toutes les perspectives sont représentées et respectées, favorisant ainsi une communauté plus inclusive (Wojcik, S. 2007).

De plus, bien que l'intermédiaire applique les règles, il le fait avec une certaine flexibilité pour promouvoir la compréhension mutuelle et l'engagement communautaire (Wojcik, S. 2007). Par exemple, sur Twitch, un intermédiaire pourrait engager une discussion avec les utilisateurs pour comprendre la cause d'un conflit et trouver une solution amiable.

En somme, le rôle d'intermédiaire est essentiel pour assurer une modération qui ne se limite pas à l'application des règles, mais qui englobe également la médiation, la facilitation du dialogue et la représentation des divers intérêts de la communauté (Wojcik, S. 2007).

Manager :

Leur tâche consiste à accueillir les participants et à animer les discussions en ligne (Wojcik, S. 2007). Ce faisant, ils créent une atmosphère chaleureuse propice à l'engagement des participants. Richard Davis (2005), dans (Wojcik, S. 2007), souligne l'importance pour les modérateurs de favoriser la participation de tous les membres, même ceux qui sont habituellement silencieux afin de faire entendre leur voix. Ensuite, les modérateurs agissent en tant que "simulateurs de conversation" (Wojcik, S. 2007) et médiateurs lors de conflits entre participants. Ils veillent ainsi à maintenir un dialogue constructif et à résoudre les tensions éventuelles (Wojcik, S. 2007). Ce rôle implique que les modérateurs jouent un rôle proactif dans la gestion des interactions.

Le manager a pour objectif de stimuler l'engagement des membres de la communauté et de s'assurer que les interactions se déroulent de manière fluide et constructive. Il commence par accueillir les nouveaux membres, en leur souhaitant la bienvenue et en les intégrant dans la communauté (Wojcik, S. 2007). Le manager est également responsable de répondre aux questions pratiques des membres, telles que des informations sur l'utilisation de la plateforme, des conseils techniques ou des clarifications sur les règles de la communauté (Wojcik, S. 2007). Sur Twitch, il pourrait mettre en place des prédictions ou des sondages pour animer la communauté.

En résumé, en assumant ce rôle, les modérateurs contribuent à créer une atmosphère interactive et engageante, essentielle pour maintenir l'intérêt des spectateurs et favoriser un sentiment de communauté dynamique.

4.4 Le concept d'engagement à travers les communautés :

Pour un influenceur ou un créateur de contenu, comprendre et entretenir l'engagement au sein de son audience appelée "communauté" peut être une clé significative d'une relation durable avec son public. Le terme "engagement" trouve ses racines dans des domaines variés tels que la psychologie, la sociologie et le comportement organisationnel (Hollebeek, 2011). Dans les écrits anglophones, il est souvent associé à la notion de "commitment", telle que définie par Morgan et Hunt⁵, qui soulignent son rôle crucial dans l'établissement et le maintien de relations durables. Selon eux, le niveau d'engagement mutuel influence directement la confiance réciproque, englobant une gamme étendue de comportements individuels ou collectifs (Becker H. S., 1960). Auparavant, une distinction capitale entre deux types de raisons de l'engagement est établie (Amato, S., Bernard, F., Boutin, E, 2021).

L'engagement *interne* correspond à un individu qui s'inscrit dans un cours d'action à partir de sa personnalité, de ses valeurs, de ses convictions, bref, de sa « nature » et de ce qu'il « est » ; (Amato, S., Bernard, F., Boutin, E, 2021)

L'engagement *externe* correspond à un individu qui est inscrit dans un cours d'action encouragé par des conditions, des situations, sociales ou communicationnelles (Amato, S., Bernard, F., Boutin, E, 2021);

Kiesler et Sakumura (349)⁶ « *Commitment is defined as a binding of the individual to behavioral acts [...]* » (*l'engagement est défini par un lien entre l'individu et ses actes comportementaux*)⁷, définissent l'engagement comme un lien entre l'individu et ses actes comportementaux, soulignant que seuls les actes ont un pouvoir engageant, et ce, à des degrés divers. Cette conception met en avant l'idée que les actions concrètes sont essentielles pour manifester un engagement réel. Parfois, la notion d'engagement se confond avec celle de collaboration, comme le soulignent Roschelle et Teasley (1995) : « *la collaboration en tant qu'engagement mutuel des participants dans un effort coordonné pour résoudre le problème ensemble* » (p. 70). Dans cette perspective, l'engagement se caractérise par un processus interactif (Molinari, G et al. 2016). Il représente un investissement conscient, volontaire et continu de tous les participants, visant à partager leurs connaissances et à coordonner leurs actions collectivement (Molinari, G et al. 2016). Dans ce contexte, l'engagement revêt une dimension essentiellement cognitive.

⁵ Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal Of Marketing*, 58(3), 20-38.

https://www.researchgate.net/publication/233894851_The_Commitment-Trust_Theory_of_Relationship_Marketing Ouvrage fondateur "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing" (1994).

⁶ KIESLER, C.A., SAKUMURA, J.. A test of a model of commitment. *Journal of Personality and Social Psychology*. 3, 1966. p. 349-353.

⁷ Girandola, F. (2022). 36. Engagement (théorie de l'). Dans : Dorothee Marchand éd., *Psychologie environnementale : 100 notions clés* (pp. 103-105). Paris: Dunod.
<https://doi.org/10.3917/dunod.march.2022.01.0103>

L'engagement en ligne :

Le concept d'engagement en ligne revêt une importance dans les interactions des utilisateurs sur diverses plateformes numériques (Brodie, Ilic, Juric et Hollebeek, 2013). Cette notion encapsule la relation entre l'internaute et le créateur de contenu et peut être évaluée à travers des métriques telles que le taux d'engagement⁸, comme le souligne Bathelot (2023). Toutefois, il convient de distinguer les notions d'implication de fidélité dans ce contexte. En effet, alors que la fidélité se limite à la loyauté envers une communauté ou un collectif en ligne, l'implication englobe un engagement plus actif et une participation dynamique au sein de cette communauté. En d'autres termes, être fidèle à une communauté implique un attachement continu, tandis que l'implication va au-delà, nécessitant une contribution active et une interaction significative (Bathelot, B. 2023). Ainsi, bien qu'il soit possible d'être à la fois fidèle et impliqué au sein d'une communauté en ligne, l'implication est une dimension supplémentaire qui ne peut pas exister sans la fidélité sous-jacente (Brodie, Ilic, Juric et Hollebeek, 2013)⁹. Créer un environnement social accueillant et aligné sur les valeurs de la communauté peut renforcer la notoriété de la chaîne de diffusion et favoriser l'identification de groupe (Hamilton et al., 2014), (Bathelot, B. 2023). De plus, l'engagement a une dimension socio-affective qui aborde l'espace relationnel en décrivant la manière dont les participants établissent et maintiennent les relations et comment ils interagissent entre eux Barron (2003)¹⁰ in (Molinari, G et al. 2016). Woodcock J., Johnson M. R. (2019)¹¹ in Coavoux, S., & Roques, N.,2020) ont identifié divers outils sociaux utilisés par les streamers pour encourager l'engagement émotionnel et relationnel des spectateurs, comme l'humour, la réactivité aux commentaires des spectateurs (Coavoux, S., & Roques, N.,2020), et l'adaptation au contexte du jeu. Ces pratiques montrent comment les streamers peuvent transformer leurs diffusions en facilitant ainsi les interactions en ligne et renforçant le lien avec leur public.

Les facteurs clés de l'engagement : (Arjoranta, J., & Kortti, J. 2017).

Le désir de se "connecter" avec des personnes partageant des intérêts similaires, de s'engager dans des interactions (notamment avec le streamer et sa communauté), et de se sentir intégrés au sein d'un groupe ou d'une communauté seraient les facteurs principaux du concept de l'engagement (Arjoranta, J., & Kortti, J. 2017), (Amato, S., Bernard, F., Boutin, E, 2021). En combinant ces éléments, les spectateurs pourraient développer un engagement significatif envers le créateur de contenus et sa communauté (Arjoranta, J., & Kortti, J. 2017).

⁸ Le taux d'engagement sert à mesurer l'interaction des utilisateurs en calculant le nombre d'interactions par individu exposé à la publication et permet de comparer des publications, détecter des tendances et repérer les faux influenceurs. (Bathelot, B. 2023)

Bathelot, B. (2023). *Taux d'engagement* - Définitions Marketing » L'encyclopédie illustrée du marketing. - <https://www.definitions-marketing.com/definition/taux-d-engagement/>

⁹ Brodie, R. J., Ilic, A., Juric, B., & Hollebeek, L. (2013). Consumer engagement in a virtual brand community: An exploratory analysis. *Journal of Business Research*, 66, 105-114.

¹⁰ Barron, B. (2003). When smart groups fail. *The journal of the learning sciences*, 12(3), 307-359.

¹¹ Woodcock J., Johnson M. R. (2019), The affective labor and performance of live streaming on twitch.tv, *Television and New Media*, vol. 20, n° 8, p. 813-823.

Pour évaluer l'engagement en direct dans différents domaines, quatre indicateurs ont été élaborés (Hilvert-Bruce et al., 2018): *La connectivité émotionnelle* à la plateforme de diffusion en direct est considérée comme un indicateur d'engagement psychologique, *Le temps passé* (par semaine) sur la plateforme de diffusion en direct est un indicateur comportemental d'engagement, *La durée d'abonnement* (en mois) aux chaînes de diffusion en direct et *Les dons : montant reversé aux chaînes* de diffusion en direct sont quant à eux des indicateurs financiers de l'engagement.

En conclusion, l'engagement en ligne se révèle crucial pour établir des relations durables avec le public. Il porte une importance particulière et peut être mesuré à travers divers indicateurs. Les streamers utilisent divers outils sociaux pour encourager l'engagement de leur audience, favorisant ainsi des interactions significatives et un lien émotionnel fort. Les facteurs clés de l'engagement comprennent le désir de connexion avec des personnes partageant des intérêts similaires et la participation active au sein de la communauté.

4.6 Proximité & Authenticité :

Alors que nous continuons d'approfondir nos connaissances, deux concepts apparaissent comme des piliers fondamentaux de l'interaction entre les streamers, les modérateurs et leur audience dans le streaming : *la proximité et l'authenticité*. Ils mettent en lumière l'importance cruciale de ces notions dans la construction d'une relation solide et durable. En effet, le streaming sur Twitch représente bien plus qu'une simple diffusion de jeux vidéo en direct puisqu'il s'agit d'un espace public, en ligne, dynamique où les streamers interagissent avec leur public en temps réel, créant ainsi une expérience immersive et interactive.

Dans ce contexte, la proximité se réfère à la construction d'une connexion émotionnelle et personnelle entre le streamer et ses spectateurs (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Cette relation va plus loin que la simple interaction en ligne en incluant un sentiment d'identification à une communauté virtuelle.

4.6.1 Le concept de proximité :

Les streamers sur Twitch s'efforcent de créer une atmosphère chaleureuse et accueillante qui encourage les spectateurs à s'engager activement. Cette proximité se manifeste à travers diverses interactions, telles que les salutations personnalisées en début de diffusion, les réponses aux commentaires des viewers, ou encore les discussions informelles sur des sujets variés. Une composante essentielle de la proximité est la reconnaissance des spectateurs réguliers. Les streamers prennent souvent le temps de se souvenir des noms et des contributions de leur public fidèle, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance à un groupe.

La proximité spatiale et géographique :

Il existe plusieurs définitions pour le concept de proximité. Il est d'abord défini étymologiquement, dérivé du latin "proximitas" signifiant "parenté proche", évolue au fil des siècles pour désigner un voisinage spatial, comme illustré par l'expression "à proximité de" (Paquelin, D., 2011). Cette notion subjective prend forme dès le XVI^e siècle, déterminant la valeur attribuée aux éléments concernés (Paquelin, D., 2011).

En 2008, il est question de la proximité comme la perception individuelle de la distance ou de la proximité avec autrui. Il est le fruit d'une construction sociale et revêt une dimension symbolique (Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F., 2017). L'espace et la distance sont ainsi des concepts subjectifs, dépendant du ressenti individuel face à une situation donnée et reflètent la perception de la proximité ou de l'éloignement, ainsi que la définition de la place de chacun en termes de relations, de valeurs partagées et de rapprochement (Paquelin, 2011), (Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F., 2017).

Les types de proximité existants dans la littérature :

Il existe différentes typologies de proximité identifiées dans la recherche académique. Les identifier nous aidera à comprendre les formes spécifiques de proximité qui influent sur les relations entre les streamers et leur public sur la plateforme Twitch. De plus, elle

nous permettra d'explorer les motivations qui sous-tendent ces choix relationnels à travers nos entretiens.

Selon Brassard et Teutsh (2014), la proximité pourrait se décliner en six dimensions (6) : (Brassard, C., & Teutsch, P., 2014) : Spatiale et géographique, organisationnelle, relationnelle, technologique, cognitive et systémique. En revanche, selon Paquelin (2011), il n'en n'existerait que cinq : Géographique, temporelle, sociale, cognitive et matérielle.

Nous avons élaboré un tableau synthétique, étayé par des définitions, regroupant les différents types de proximités tels que décrits par plusieurs auteurs. Cette approche nous permettra ultérieurement de confronter ces diverses formes de proximité avec celles qui sont régulièrement évoquées dans les entretiens menés avec les spectateurs. Cette comparaison croisée nous offrira une meilleure compréhension des proximités les plus pertinentes et les plus prédominantes dans le contexte des interactions entre les streamers et leur audience.

Types de proximité dans la littérature scientifique

Proximité	Définitions	Sources
Spatiale, Géographique et Temporelle	Elle désigne la distance physique ou spatiale entre les acteurs impliqués. Elle favorise les échanges d'informations et la confiance mutuelle en facilitant les interactions directes et régulières.	Rallet, A., & Torre, A. (2001) ¹² . (Rallet, A et Torre, A (2011), Boschma, R (2004) ¹³
Sociale et Culturelle	La proximité sociale se réfère à la similitude ou à l'affinité entre individus en fonction de critères sociaux tels que l'âge, les intérêts ou les valeurs, tandis que la proximité culturelle renvoie à la similarité en termes de valeurs, normes et pratiques culturelles.	Arnaud, C. (2014) ¹⁴ , Coavoux, S. & Roques, N. (2020) et Boschma, R (2004).
Émotionnelle	Désigne la proximité affective ou psychologique entre individus, souvent renforcée par des expériences partagées ou des liens sociaux, favorisant ainsi un sentiment de communauté.	Zhang, Y., Wang, X., Chen, M., Tai, Y., & Li, J. (2022) ¹⁵ , Bos, B., & Schneider, C. (2021) ¹⁶ , Coavoux, S. & Roques, N. (2020) et (Hochschild, 2017 ; Woodcock et Johnson, 2019 in Coavoux, S., & Roques, N.,2020), (Hilvert-Bruce et al., 2018)
Institutionnelle	Elle se rapporte au cadre politique et institutionnel, englobant les règles et les valeurs partagées à un niveau plus large.	Boschma, R (2004), (Kirat et Lung, 1999 ; Boschma, 2004 in Labbé-Pinlon et al., 2016) ¹⁷
Cognitive	Elle est exprimée par une base de connaissances commune, facilite la communication, la compréhension et le traitement des nouvelles informations. Les personnes peuvent apprendre les unes des autres.	Boschma, R (2004).

¹² Proximité géographique ou proximité organisationnelle ? Une analyse spatiale des coopérations technologiques dans les réseaux localisés d'innovation. *Économie Appliquée/Économie Appliquée*, 54(1), 147-171. <https://doi.org/10.3406/ecoap.2001.1755>

¹³ Boschma, R. (2004). Proximité et innovation. *Économie Rurale/Économie Rurale*, 280(1), 8-24. <https://doi.org/10.3406/ecoru.2004.5469>

¹⁴ Manager les territoires dans la proximité : approche fonctionnelle des événements culturels. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, , 413-442. <https://doi.org/10.3917/reru.143.0413>

¹⁵ “Emotional Proximity” and “Spatial Proximity” : Higher Relationship Quality and Nearer Distance Both Strengthen Scratch Contagion in Tibetan Macaques. *Animals*, 12(16), 2151. <https://doi.org/10.3390/ani12162151>

¹⁶ « We are all in this together » – Balancing Virtual Proximity and Distance in Online Care Partner Discussions. *Anglistik*, 32(2), 85-109. <https://doi.org/10.33675/angl/2021/2/8>

¹⁷ Labbé-Pinlon, B., Lombart, C., & Louis, D. (2016). Impact de la proximité perçue d'un magasin sur la fidélité des clients : le cas des magasins d'enseignes alimentaires de proximité. *Revue Management & Avenir/Management & Avenir*, N° 84(2), 73-94. <https://doi.org/10.3917/mav.084.0073>

Matérielle et Technologique	Elle fait référence à la manière dont les technologies modernes influencent les interactions et les relations entre les individus	Kulis, E. L. a. S. (1987) ¹⁸
-----------------------------	---	---

Tableau des différents types de proximité existants dans la littérature

La proximité sociale et émotionnelle :

Plus récemment, la proximité perçue renvoie au sentiment individuel d'être proche d'une ou plusieurs personnes (Wilson et al. 2008 et Mencl et May 2009 in Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F. 2017). Ce concept subjectif indique dépendre de la dimension sociale et du ressenti individuel (Harrison-Hill, 2000 in Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F. 2017). Ce concept est particulièrement pertinent dans le contexte du streaming en direct (Brassard, C., & Teutsch, P., 2014).. En effet, il s'agit de la perception subjective de la proximité à travers les interactions sociales entre les individus au sein des plateformes de partage en ligne (Brassard, C., & Teutsch, P., 2014).

Le sentiment de proximité, dans ce contexte, est subjectif et celui-ci dépend de la fréquence de communication entre plusieurs personnes, au minimum deux, (échanges et réciprocité), mais aussi de l'intensité (personnalisée et personnellement signifiante) augmentant ainsi ce sentiment [(Burgoon et al., 2002) in (Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F., 2017)].

Cette diversité sur la définition de proximité s'exprime par un changement radical de sa fonction avec le temps. Les définitions ont en effet évolué au fil du temps, passant de la simple notion géographique à des perceptions plus sentimentales (Ruiller, C., Dumas, M., Chédotel, F., 2017). Alors qu'auparavant, l'action était traditionnellement contenue dans l'espace physique, nous posons l'hypothèse que cette contenance est désormais englobée dans une série de proximités (Brassard, C., & Teutsch, P., 2014).

« la proximité était ce à quoi on était condamné, c'est aujourd'hui ce qu'il faut mobiliser » (Rallet, 2002, p. 12)

Dans le contexte du streaming, le concept de "proximité" se fonde davantage sur la création d'une image authentique, qui se caractérise par la spontanéité, l'originalité et l'intégrité, ainsi que sur l'établissement d'une relation dite "intime" avec les spectateurs (Brassard, C., & Teutsch, P., 2014). Pour maintenir cette connexion, un investissement émotionnel est requis de la part du créateur de contenus (Hochschild, 2017, cité dans Coavoux, 2016).

4.6.2 Les tensions de la Proximité :

Malgré ses avantages, une proximité constante peut être un défi pour les streamers, surtout quand il s'agit de la maintenir. En effet, la proximité est nécessaire au succès des chaînes, mais n'est pas sans poser de problèmes aux streamers.

¹⁸ Technology, proximity, and measures of kin support. Journal of Marriage and Family, 49(3), 649–661. <https://doi.org/10.2307/352210https://www.jstor.org/stable/352210>

Savoir garder une certaine distance (Paquelin, D., 2011) :

Il est essentiel pour les streamers de maintenir leur santé mentale et leur bien-être en établissant des limites claires. Équilibrer la proximité avec le public tout en préservant leur intimité peut être un défi complexe, exigeant une réflexion constante et une communication ouverte (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

Les streamers sont souvent confrontés à une pression pour être proches et accessibles à leur public. Parfois, dans une tentative de répondre à ces attentes, ils peuvent se livrer trop personnellement, dévoilant des aspects intimes de leur vie. Cela peut créer une dynamique où les spectateurs en savent beaucoup sur le streamer, parfois plus que ce qui est sain ou confortable. En retour, les spectateurs peuvent développer des attentes démesurées, cherchant un soutien émotionnel ou des conseils personnels auprès du streamer. Cette dynamique peut être épuisante pour les streamers, qui jonglent alors avec le besoin de maintenir une certaine distance pour préserver leur bien-être émotionnel tout en essayant de répondre aux attentes de leur public. Ils peuvent craindre de décevoir s'ils ne partagent pas assez d'informations pour maintenir un sentiment de proximité avec leur audience (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Ainsi, la frontière entre vie privée et vie publique devient floue, créant des défis supplémentaires pour les streamers dans la gestion de leur présence en ligne. (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

Savoir se dévoiler assez pour paraître “authentique” : Le régime de proximité repose sur la construction d'une image authentique, c'est-à-dire spontanée, originale et intègre, et d'un lien interpersonnel avec les spectateurs, dont le maintien engage un travail émotionnel [(Hochschild, 2017) in (Coavoux, S., & Roques, N.,2020)]. Les streamers font face à une obligation de se dévoiler pour entretenir ce lien de proximité avec leurs publics. Ils doivent en révéler suffisamment sur leur personnage pour apparaître comme “authentiques” (Coavoux, S., & Roques, N.,2020), (Hilvert-Bruce et al., 2018); et ce personnage, bien qu'il soit employé pour marquer la distance, est toujours fortement inspiré de leur personnalité réelle (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). Cependant, ce travail émotionnel est exigeant et comporte des risques, notamment celui de divulguer trop d'intimité et d'être confronté aux problèmes des spectateurs (Hilvert-Bruce et al., 2018). Les streamers doivent jongler entre révélation et retenue pour maintenir une proximité authentique avec leur public.

Savoir gérer les attentes des spectateurs : Les streamers sont souvent confrontés à des attentes élevées de la part de leur audience en termes de contenu et d'interactions. Cette pression pour répondre aux demandes des spectateurs tout en maintenant un niveau élevé d'authenticité peut créer des tensions. Certains streamers ressentent le besoin constant de produire du contenu intéressant et engageant pour leur public, ce qui peut parfois les pousser à compromettre leur intégrité ou leur bien-être personnel (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). En outre, l'obligation de satisfaire les attentes des spectateurs peut entraver la liberté créative et la spontanéité des streamers, les obligeant à suivre des schémas prédéfinis plutôt que d'explorer de nouveaux formats ou sujets (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

4.6.3 L'authenticité :

Dans la littérature scientifique, la *proximité* et l'*authenticité* sont considérées comme des concepts étroitement entrelacés, jouant un rôle essentiel dans la dynamique des relations interpersonnelles. La proximité, qu'elle soit géographique, sociale ou cognitive, crée un terrain propice à l'authenticité dans les interactions humaines, tandis que l'authenticité seule renforce le sentiment de proximité et de connexion avec les autres. Dans le contexte de Twitch, cet entrelacement entre proximité et authenticité est particulièrement manifeste. Les streamers, souvent perçus comme des personnalités accessibles et authentiques par leur public, établissent des relations de proximité avec leurs spectateurs à travers des interactions en temps réel lors des diffusions en direct. Cette proximité, combinée à une communication directe et authentique, renforce le lien entre le streamer et son audience.

De plus, les spectateurs de Twitch, en se sentant proches du streamer et en percevant leurs interactions comme authentiques, se sentent en confiance et se retrouvent ainsi dans un environnement où ils peuvent échanger et partager des intérêts communs, des valeurs similaires et des expériences partagées. Cette proximité *émotionnelle* contribue à renforcer le sentiment d'authenticité dans les interactions entre le streamer et son public, créant ainsi une dynamique de relation unique et engageante.

Concept et Définition.s :

L'authenticité est un concept complexe et multifacette, ce qui rend difficile l'établissement d'une définition unique et universelle. En effet, différentes disciplines et courants de pensée ont proposé leurs propres perspectives sur ce que signifie être authentique. En psychologie, l'authenticité est souvent associée à l'alignement entre les pensées, les paroles et les actions d'une personne, ainsi qu'à une connaissance et une acceptation de soi profondes. Dans le domaine de la philosophie, l'authenticité peut être comprise comme la capacité à vivre selon ses propres valeurs et à prendre des décisions en accord avec son identité véritable, plutôt que de suivre les attentes ou les normes sociales.

De plus, les définitions de l'authenticité peuvent varier en fonction du contexte culturel, social et historique. Ce qui est considéré comme authentique dans une culture peut être perçu différemment dans une autre. Par conséquent, il est nécessaire de prendre en compte une diversité de perspectives pour appréhender pleinement la notion d'authenticité. L'authenticité est un concept central dans l'univers des streamers sur Twitch (Coavoux, S., & Roques, N., 2020), (Peterson et Anand, 2004). Pour ces auteurs, être authentique sur cette plateforme de streaming implique de demeurer fidèle à soi-même, d'exprimer sa passion de manière naturelle et d'éviter les artifices ou les comportements trop calculés. Cette authenticité se traduit par une sincérité et une originalité dans la présentation de soi et dans l'interaction avec le public (Martuccelli, D. 2009), (Peterson et Anand, 2004). Ils expliquent que cette sincérité se construit au fil des interactions et des ajustements successifs entre les streamers et leur audience.

Par ailleurs, l'authenticité reposerait sur la construction d'une image authentique [(Hochschild, 2017) in (Coavoux, S., & Roques, N., 2020)], c'est-à-dire spontanée, originale et intègre, ainsi que sur le maintien d'un lien interpersonnel avec les spectateurs [(Hochschild, 2017) in (Coavoux, S., & Roques, N., 2020)]. Le maintien de cette image

authentique engage un travail émotionnel important pour les streamers (Peterson et Anand, 2004), (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). L'attachement des spectateurs aux streamers est en grande partie ancré dans cette image d'authenticité qu'ils projettent (Coavoux, S., & Roques, N.,2020). En définitive, être authentique implique de ne pas se plier aux attentes externes, mais plutôt de suivre ses propres convictions et aspirations (Kadourri, M. 2002)¹⁹. Ainsi, l'authenticité joue un rôle crucial dans la construction du lien émotionnel entre les streamers et leur public, soulignant l'importance de maintenir une image sincère et originale pour favoriser une relation authentique et durable (Coavoux, S., & Roques, N.,2020).

Dans l'univers des créateurs de contenu en ligne, l'authenticité est une valeur fondamentale, souvent cultivée avec soin pour construire des relations solides avec le public. *Mais quels sont les facteurs qui contribuent à cette authenticité ?*

Il existe trois formes d'authenticité (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022) : Tout d'abord, il y a l'authenticité *objective* (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022) qui concerne la véracité des objets matériels ou des lieux, évaluée par des critères externes ou des experts (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022). Par exemple, un objet d'art est considéré comme authentique s'il est certifié par des experts comme étant une œuvre originale. Ensuite, il y a l'authenticité *existentielle*, qui renvoie à la capacité des individus à retrouver leur identité authentique à travers des expériences personnelles significatives (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022). C'est une quête intérieure visant à vivre en accord avec ses propres valeurs (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022). Enfin, l'authenticité *constructive*, est une perception subjective influencée par les croyances individuelles. Elle est définie comme un sentiment ou une émotion influencée par le jugement subjectif de chacun (Ben Ghorbal, Y & Temessek-Behi, A. 2022).

Il existe également trois types d'authenticité :

Quant à l'authenticité *comportementale*, elle consiste à être "soi-même", à agir naturellement sans artifice ni calcul. Cela contribue à forger l'authenticité en démontrant la proximité des créateurs de contenu avec leur public.

L'*originalité*, selon la littérature, joue également un rôle important dans cette quête d'authenticité, permettant aux créateurs de se distinguer dans un domaine spécifique. Malgré tout, selon Coavoux Samuel, être original n'est plus suffisant seul pour se démarquer de la concurrence.

La *spontanéité* offre quant à elle la possibilité d'agir naturellement, dans l'instant présent, sans planification préalable.

L'*intégrité* est un autre facteur important, faisant référence à l'honnêteté, à la moralité et à la cohérence des actions par rapport aux principes et aux valeurs.

Enfin, l'authenticité *relationnelle* implique la bienveillance envers autrui, la confiance et la sécurité dans les interactions avec le public. Ces facteurs contribueraient à établir des

¹⁹ Kaddouri, M. (2002). Le projet de soi entre assignation et authenticité. Recherche et Formation, 41(1), 31-47. <https://doi.org/10.3406/refor.2002.1772> (Kadourri, M. 2002)

relations de confiance durables, où la transparence et l'honnêteté sont primordiales pour maintenir une relation satisfaisante entre les créateurs de contenu et leur public.

Au sein de notre recherche, nous opterons vers une recherche sur la perspective *constructiviste* de l'authenticité, jugée pertinente pour évaluer les perceptions. Selon cette approche, l'authenticité est définie comme un sentiment, un processus émotionnel influencé par le jugement subjectif du spectateur (Cohen, 1988, cité dans Pallud et Elie-Dit-Cosaque, 2011). On emploie le terme d'« *authenticité chaude* » pour décrire cet état émotionnel où l'individu ressent l'authenticité comme une émotion (Pallud, J et Elie-Dit-Cosaque, C. 2011). C'est à travers cette approche que l'authenticité est considérée comme une « *interprétation sociale influencée par les croyances individuelles* » [(Reisinger et Steiner, 2006) in (Pallud, J et Elie-Dit-Cosaque, C. 2011, p. 260)]. Ainsi, afin de rester en accord avec la perspective constructiviste, nous choisissons d'envisager l'authenticité comme une émotion. Sur Twitch, l'authenticité revêt un rôle central dans la dynamique entre les streamers et leur auditoire.

"L'authenticité du créateur de contenu est un des piliers de la relation de confiance qu'il cultive avec son public : il devient en quelque sorte un ami, un conseiller, voire une source d'inspiration." (Patry-Beaudoin, G et James, Y. 2019, p. 70)

Dans le monde du streaming, l'authenticité se manifeste à travers divers aspects essentiels. Tout d'abord, la passion doit être palpable dans les interactions avec le public (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). De plus, l'originalité joue un rôle crucial en permettant aux streamers de se distinguer dans un domaine souvent saturé, bien que cela ne suffise plus à assurer une différenciation complète face à une concurrence croissante, nécessitant ainsi des stratégies supplémentaires (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Ensuite, la spontanéité offre aux streamers la possibilité d'être eux-mêmes, sans artifice ni calcul. Enfin, l'intégrité est importante. Elle fait référence à l'honnêteté, à la moralité et à la cohérence des actions d'une personne par rapport à ses principes et ses valeurs. En contexte de streaming, cela signifie agir de manière transparente et honnête envers son public, en évitant toute forme de manipulation ou de tromperie (Patry-Beaudoin, G et James, Y. 2019), (Coavoux, S., & Roques, N., 2020) et pouvoir leur faire « confiance » (Gagnon, M. 2015)²⁰. En effet, les streamers les plus appréciés sont ceux qui demeurent fidèles à leur personnalité, même sous la pression des attentes du public (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Le caractère naturel contribue à forger l'authenticité en démontrant la proximité des vidéastes avec leur public ; ils semblent être des individus « *comme nous* ». Dans cette optique, les streamers se rapprochent des animateurs de télévision qui mettent en avant leur normalité : leurs origines modestes, leurs familles traditionnelles, et leurs hobbies²¹ simples (Coavoux, S., & Roques, N., 2020).

²⁰ Gagnon, M. (2015, 4 janvier). L'AUTHENTICITÉ ET LES RELATIONS POUR BÂTIR LA CONFIANCE | CASACOM. <https://casacom.ca/2015/01/04/lauthenticite-et-les-relations-publiques-pour-batir-la-confiance>

²¹ hobbies est le terme « passions », « loisirs », au pluriel, en anglais, (ça peut être un sport, jouer d'un instrument etc.)

En somme, pour prospérer sur des plateformes de streaming telles que Twitch, les streamers doivent cultiver ces qualités, car elles sont au cœur de leur relation avec leur public (Patry-Beaudoin, G et James, Y. 2019) et de leur succès à long terme.

4.6.4 Défis et tensions de l'Authenticité :

Bien que l'authenticité soit très valorisée, elle peut également être mise à l'épreuve par les pressions externes et internes. Certains streamers se sentent obligés de jouer un rôle ou de maintenir une image spécifique pour satisfaire leur audience, ce qui peut compromettre leur intégrité et leur bien-être mental (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). La pression pour maintenir une image authentique peut être un fardeau pour de nombreux streamers. Cette pression provient souvent des attentes élevées de leur public, qui cherche une connexion authentique avec le streamer. Pour répondre à ces attentes, les streamers peuvent se sentir obligés de maintenir une certaine image d'eux-mêmes, ce qui peut être stressant et épuisant (Coavoux, S., & Roques, N., 2020). Lorsque la communauté d'un streamer croît en taille et en visibilité, cela peut entraîner des risques de surexposition et de tensions de notoriété. En effet, à mesure que l'audience s'agrandit, le streamer peut ressentir une pression accrue pour répondre aux attentes de son public, ce qui pourrait le pousser à modifier son comportement ou à s'éloigner de son authenticité initiale (Consalvo, M. 2007). De plus, une exposition plus importante peut rendre le streamer plus vulnérable aux critiques et aux jugements, ce qui peut entraîner des tensions et des conflits de notoriété. Par conséquent, il est crucial pour les streamers de rester fidèles à eux-mêmes et de maintenir leur intégrité, même face à une croissance exponentielle de leur communauté. La pression financière peut également influencer la façon dont les streamers présentent leur authenticité. La monétisation du streaming peut parfois entraîner des compromis dans la quête de sincérité, avec des streamers qui cherchent à gagner de l'argent en ajustant leur comportement ou leur contenu pour répondre aux attentes du public (Consalvo, M. 2007). Elle peut donc conduire les streamers à exploiter astucieusement ou malicieusement leur personnalité pour encourager les dons et les abonnements de leur audience. Par exemple, certains streamers peuvent jouer de leur caractère en lançant des défis comme *"Le prochain qui sub, je ban le suivant pendant 10 min"*, créant ainsi un sentiment d'urgence et d'excitation chez les spectateurs.

La pression pour maintenir une image authentique peut être difficile. Les risques de surexposition et les tensions de notoriété peuvent rendre les streamers vulnérables à la critique et à l'exploitation. Ils doivent naviguer avec précaution entre l'expression de leur authenticité et la protection de leur bien-être mental. Le streamer @Jbzzed, de prénom Julien, qui comptait plus de dix-mille sub (abonnements payants) par mois, a décidé de prendre une pause indéterminée en 2023 après des années de streaming sur twitch. Il a annoncé sa pause sur twitter, avant de supprimer tous ses réseaux sociaux, en indiquant qu'il avait besoin d'une pause pour son bien-être mental et qu'il souhaitait essayer d'autres activités telles que le sport et le poker. Enfin, la pression financière peut également influencer la manière dont les streamers présentent leur authenticité, les incitant parfois à ajuster leur comportement ou leur contenu pour encourager les dons et les abonnements de leur audience.

En définitif, pour maintenir une relation authentique et durable avec leur public, les streamers doivent trouver un équilibre délicat entre les pressions externes et internes, tout

en préservant leur intégrité et leur bien-être mental. En examinant les tensions associées à la préservation de l'authenticité et de la proximité sur Twitch, nous avons mis en lumière les défis auxquels sont confrontés les streamers dans leur interaction avec leur public. Ces tensions soulèvent des questions importantes sur les attentes des spectateurs et les stratégies des streamers pour maintenir une connexion authentique avec leur audience.

Nos observations soulèvent deux questions hypothétiques : *“Comment les streamers préservent-ils leur authenticité au fil du temps, tenant compte des évolutions des attentes et des tendances des spectateurs ? et quels compromis sont-ils prêts à faire entre leur expression authentique et la conformité aux attentes financières, aux normes de l'industrie et aux exigences de la plateforme ?”*

5. Explication de l'objet :

Cette section initiale se consacre à une explication approfondie de Twitch, une plateforme de streaming en direct de plus en plus populaire, surtout depuis son essor remarquable pendant le premier confinement de la pandémie de COVID-19 en 2020. En décrivant le fonctionnement de Twitch, nous visons à fournir un contexte essentiel pour la compréhension de notre recherche, étant donné que tous les lecteurs pourraient ne pas être familiers avec cette plateforme et ses particularités en termes d'interaction en direct, de normes et de langage spécifiques.

De plus, nous explorerons brièvement les similarités et les différences entre Twitch et d'autres plateformes populaires de partage de vidéos en ligne, telles que YouTube, afin de situer Twitch dans le paysage médiatique plus large.

Enfin, nous examinerons en détail les caractéristiques distinctives des chaînes de trois streamers sélectionnés pour notre étude : Samuel Etienne, Sniper Biscuit et Pandara_TV. Cette analyse nous permettra de mieux comprendre leur approche individuelle en matière de proximité, d'authenticité et d'engagement avec leur public, ce qui servira de point de départ pour nos entretiens ultérieurs.

Créée en 2011, Twitch est une plateforme de streaming vidéo où des streamers (ceux qui donnent l'information) vont diffuser du contenu vidéo en direct à des viewers (ceux qui regardent) (Boute, E 2021 P.14). Ce format en direct est la "norme" sur Twitch pour que les streamers puissent interagir avec leurs publics (Coavoux, S 2016 P.193). Les viewers vont s'exprimer à l'écrit dans un espace de chat en ligne pour interagir, en temps réel, au contenu diffusé par les streamers (Boute, E 2021 P.14). Twitch s'est, depuis 2020, imposé comme un leader incontesté dans le domaine du streaming en direct, offrant un espace dynamique où les utilisateurs peuvent diffuser et regarder du contenu en temps réel (Tréhondart, N., 2022) favorisant l'interaction sociale et la proximité {Bonenfant et Bélanger., 2020 in Tréhondart, N., 2022}. Il y a de nombreuses thématiques sur la plateforme telles que les jeux vidéos principalement, mais également du "just chatting" etc. (Pellerin, C 2022 P.58).

Twitch, à grande échelle est utilisé pour diffuser des événements digitaux, des parties de jeu-vidéos en tant qu'action caritative (le Z event par exemple), des compétitions d'e-sport ou du sponsor des joueurs et des équipes connues (KarmineCorp, Z-lan, Compétition Valorant ou League Of Legends, Solary), la réalisation d'interviews (Samuel Etienne par exemple, ou le joueur de foot français Benzema qui est venu être interviewé en 2023), etc. (Pellerin, C 2022).

La plateforme joue un rôle crucial dans la création et la co-crédation de contenu en ligne (Tréhondart, N., 2022), offrant une nouvelle forme de communication et de divertissement interactif (Coavoux, S. 2016). Twitch a un impact significatif sur les comportements des utilisateurs, dans le chat notamment.

Les spectateurs interagissent avec les streamers à travers le chat en direct, exprimant leurs réactions, posant des questions. Cette interaction constante crée un sentiment dit de "communauté", comme nous l'avons expliqué via le concept de l'engagement, et de

connexion entre les utilisateurs, que l'on a vu à travers le concept de proximité, renforçant l'attrait de Twitch en tant que plateforme de diffusion en direct. (Consalvo, 2018).

Twitch se distingue par sa spécialisation dans le streaming en direct et son engagement envers la communauté des créateurs de contenu. Cette position dominante a suscité une rivalité notable avec d'autres plateformes telles que YouTube, mettant en évidence les différences dans leurs approches du streaming en direct et stimulant l'innovation. Twitch a introduit des fonctionnalités telles que les abonnements et les bits pour soutenir les streamers, tandis que YouTube a développé son propre système de monétisation. Cette compétition reflète l'importance stratégique de Twitch dans le paysage médiatique contemporain et souligne l'évolution des plateformes de streaming.

La compétition au sein des plateformes de streaming en direct est présente. A l'heure actuelle, la plateforme Kick fait parler d'elle. Twitch se distingue de Kick sur plusieurs aspects clés.

Kick est soutenu par la plateforme de jeux d'argent Stake, qui permet des contenus de gambling, casino, tandis que Twitch impose des restrictions strictes à ce sujet. En termes de partage des revenus, Kick offre une répartition très avantageuse pour les streamers de 95-5, contre un modèle 50-50 pour Twitch. Concernant la modération, Twitch possède des directives plus strictes sur les contenus et les comportements dans les chats et en live contrairement à Kick qui applique des règles beaucoup plus souples et accueille même des streamers controversés. Enfin, pour sa croissance, Kick mise sur un marketing agressif et sur les gros contrats pour attirer les streamers, alors que Twitch s'appuie sur sa position de leader dans le marché et sur son large public établi.²²

Le fonctionnement de Twitch :

Les catégories de **contenus** :

- La catégorie **gaming** sur Twitch est l'une des plus vastes et des plus regardées de la plateforme, avec une gamme étendue comprenant des jeux de rôle, de tir, de stratégie, de courses de voitures, de cartes, de plateau, d'horreur et de combat. En plus de ces jeux, Twitch recommande des streams qui pourraient nous intéresser, offrant une expérience de visionnage des plus positives.
- La catégorie **IRL** (In Real Life) englobe une diversité de streams, notamment des discussions en direct "just chatting" où les streamers interagissent avec leur communauté sans proposer de contenu spécifique.
- La catégorie **e-sport** se concentre sur les compétitions de jeux vidéo professionnelles ou semi-professionnelles diffusées en direct. Ces compétitions mettent en vedette des joueurs hautement qualifiés s'affrontant dans des jeux populaires tels que Valorant, League of Legends, Rocket League, Counter-Strike, Fortnite, etc. Les spectateurs peuvent ainsi assister à des tournois, des matchs et des événements de jeu compétitif, accompagnés de commentaires en direct, d'analyses de jeu et d'autres contenus associés à l'e-sport. Cette catégorie occupe

²² Eugène, M. (2023, July 19). Kick : le concurrent controversé de Twitch peut-il s'imposer ? BDM.
<https://www.blogdumoderateur.com/kick-concurrent-controverse-twitch-imposer/>

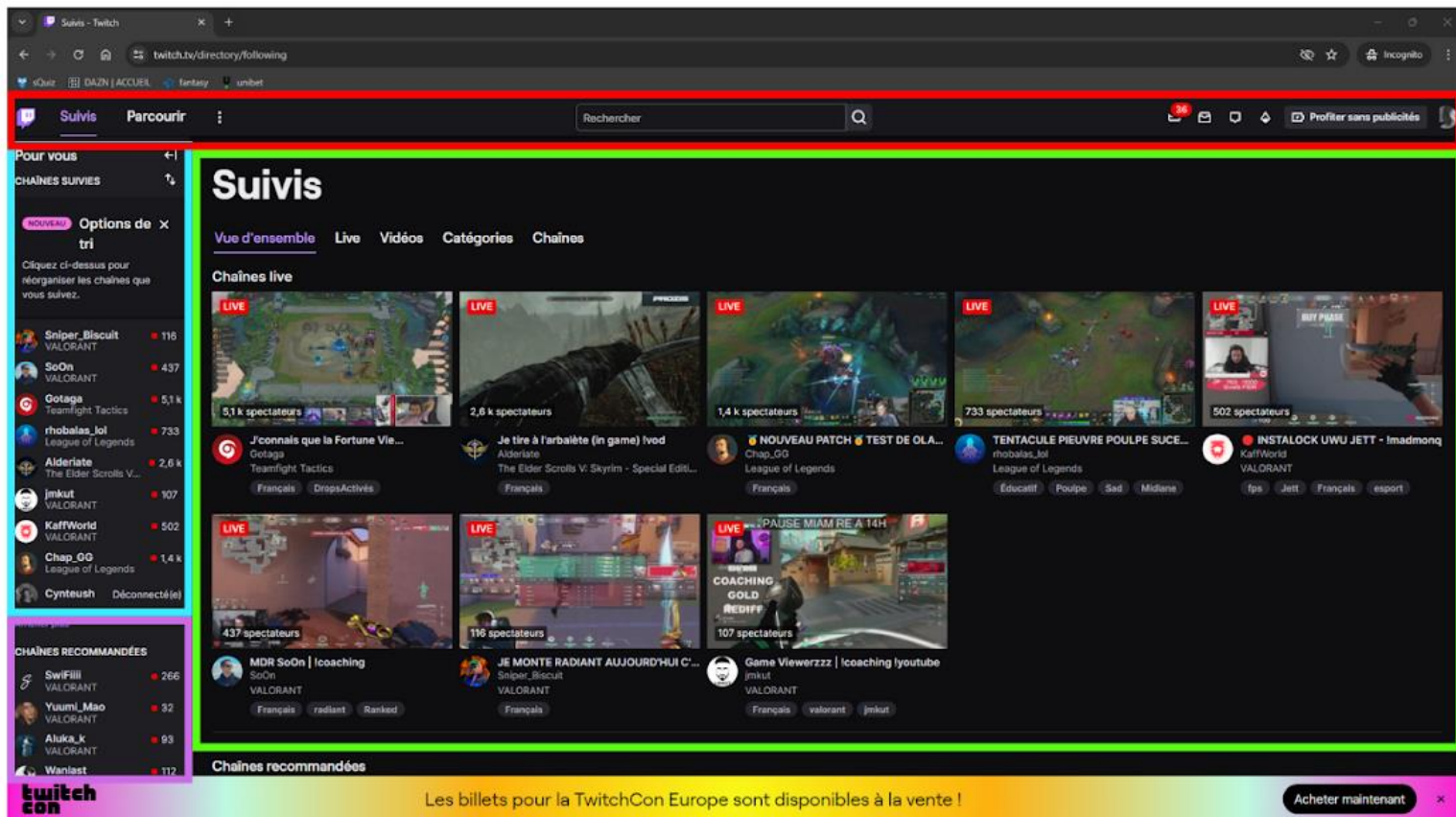
une place prépondérante sur la plateforme, offrant aux spectateurs une immersion complète dans la culture compétitive en constante évolution des jeux-vidéo en ligne.

- La catégorie **musique** présente des streams mettant en avant des performances musicales en direct, des sessions de chant, des réactions à des clips musicaux, des sessions d'apprentissages dj etc.
- Enfin, la catégorie **créative** regroupe les streams axés sur les formes d'expression artistique telles que la peinture, le dessin, le développement de jeux et de logiciels, le bricolage, l'artisanat, le maquillage, les tatouages et la cuisine.

La diversification des contenus sur la plateforme représente un avantage stratégique indéniable. En élargissant la gamme de contenus disponibles, Twitch attire un public plus large et répond aux préférences variées de ses utilisateurs. Cette diversité croissante incite les spectateurs à rester sur la plateforme et à y consacrer plus de temps plutôt qu'ailleurs, renforçant ainsi son attrait par rapport à d'autres alternatives. Avec une fidélisation accrue des spectateurs sur la plateforme, le niveau d'engagement augmentera naturellement. Cette évolution ouvre de nouvelles opportunités de monétisation, tant pour la plateforme elle-même, à travers des contrats publicitaires et des partenariats avec des Twitch partners²³, que pour les marques, grâce à des collaborations, des publicités et des opérations promotionnelles (OP)²⁴. De plus, les streamers bénéficieront également de ces opportunités de monétisation. Ci-dessous, un exemple d'interface Twitch qui se divise en trois parties distinctes. Nous avons ouvert google chrome, nous nous sommes connectés à notre compte et voici ce qui apparaît lorsque la page charge :

²³ Twitch Partners are creators who stream a variety of content, from games, music, talk shows, art, to just about anything else you can imagine (Twitch.tv - Partners. (s. d.). Twitch.tv. <https://www.twitch.tv/p/fr-fr/partners/>)

²⁴ OP : Opération sponsorisée (ce sont des marques, des enseignes, des professionnels) qui vont payer le streamer pour qu'ils parlent de leur produit, le mettent en avant. Ex : Laink & Terracid (Wankil) qui jouent à des jeux op (Red dead redemption 2) sont payés pour y jouer pendant minimum x temps (par exemple 1 heure selon le contrat) dans le but de promouvoir le jeu vidéo à sa large communauté.



(Figure x) Visuel de la page de démarrage de notre compte Twitch.

Tout d'abord la partie en rouge. Il s'agit de la barre de navigation. Nous avons donc les éléments suivis, parcourir, la barre de recherche, quatre logos, l'option payante ainsi que notre icône de profil pour différents réglages. Les quatre logos sont les nouveautés avec prime, les notifications, les chuchotements²⁵ ainsi que les bits. En dessous de cette barre, nous pouvons voir deux colonnes. A gauche, en bleu, une colonne représentant les "chaînes suivies" par l'utilisateur, regroupant celles qu'il suit avec un "follow", donc gratuitement, ce qui lui permet de retrouver facilement les streamers préférés lorsqu'ils sont en ligne. On peut même trier l'ordre de nos chaînes suivies par nom ou par nombre de viewers. Juste en dessous se trouvent les "chaînes recommandées" par la plateforme basées sur votre consommation. Par exemple, nous regardons beaucoup de valorant, nous suivons beaucoup de streamers jouant à valorant, nous pouvons donc voir que Twitch nous recommande des streamers du même style de contenu. A droite, en vert, se trouve la section principale où l'utilisateur peut explorer les différentes catégories existantes, les tendances du moment ou simplement voir les contenus des chaînes suivies. Ensuite, dans les chaînes "suivies", ce sont les contenus des streamers que nous suivons qui vont apparaître au centre de la page.

Dans l'option parcourir, nous allons retrouver les cinq catégories de contenus principaux existants, déjà mentionnées précédemment, ainsi que les différentes tendances de contenu

²⁵ « Whispers » sur twitch. Avec cette commande, vous envoyez un chuchotement, c'est-à-dire un message privé, à un autre utilisateur de Twitch.

que l'on peut trier. Initialement, le filtre est indiqué comme "recommandé pour vous", pour offrir aux consommateurs twitch une meilleure expérience de visionnage basée sur les contenus qu'ils regardent régulièrement. On peut malgré tout trier par nombre de viewers décroissants. On remarque alors que la catégorie "valorant" n'est plus en 1ère position, mais en 3ème avec "just chatting" et "league of legends" devant. Il existe une stratégie de "flux" sur twitch qui vise à capturer l'attention des utilisateurs et leur permet d'exploiter la très large disponibilité des contenus à visionner. Ainsi, les spectateurs prolongent la longueur de leur expérience de visionnage.

twi.ch/tv/directory

Suivis Parcourir

Rechercher

Pour vous CHAÎNES SUIVIES

Options de tri

Cliquez ci-dessus pour réorganiser les chaînes que vous suivez.

Sniper_Biscuit VALORANT 118

curry VALORANT 5,5 k

twiks League of Legends 270

rhobaias_loi League of Legends 1,2 k

jmikut VALORANT 90

flomac VALORANT 4

YassEncore Déconnecté(e)

Afficher plus

CHAÎNES RECOMMANDÉES

VALORANT_Pacific VALORANT 12,1 k

DamDamLive Stellar Blade 1,3 k

minkway Apex Legends 921

Shynouh VALORANT 340

zacknani Discussion 4,1 k

Yann 2,5 k

Parcourir

Jeux IRL Musique Esports Créatif

Catégories Chaînes live

Rechercher des tags de caté

Trier par Recommandé pour vous

VALORANT 103,6 k spectateurs FPS Jeux de tir

TEAMFIGHT TACTICS 25 k spectateurs Stratégie

Discussion 186,8 k spectateurs IRL

SPECIAL EVENTS 1,3 k spectateurs IRL

League of Legends 111,7 k spectateurs Jeu de rôle Stratégie

Among Us 68 spectateurs Stratégie Jeu indé

EA Sports FC 24 15,5 k spectateurs Simulation Sport

Squad Busters 233 spectateurs Jeu mobile

Sons of the Forest 99 spectateurs Simulation

RED DEAD 2

COUNTER STRIKE 2

grand theft auto V

FORTNITE

ELDEN RING

IRL

GE GUESSR

MINECRAFT

BRAWL STARS

Le programme est disponible. Préparez votre week-end à Rotterdam !

Découvrir

Parcourir

Jeux IRL Musique Esports Créatif

Catégories Chaînes live

Rechercher des tags de caté

Trier par Spectateurs (décroissant)

Just Chatting

League of Legends 112,5 k spectateurs Jeu de rôle Stratégie

VALORANT 107,9 k spectateurs FPS Jeux de tir

Grand Theft Auto V 54,5 k spectateurs FPS Jeux de tir

Counter-Strike 52,1 k spectateurs FPS Jeux de tir

Street Fighter 6 47 k spectateurs Combat Arcade

eBaseball Pawafuru Pu... 39,3 k spectateurs Sport

Stellar Blade 34,6 k spectateurs Jeu de rôle

Dota 2 32,2 k spectateurs Stratégie MOBA

FORTNITE

Sports

WORLD WARCRAFT

APEX LEGENDS

TEAMFIGHT TACTICS

ESCAPE FROM TARKOV

Albion

CONTENT WARNING

Les Acteurs des Dynamiques sur Twitch

Au cœur de l'écosystème de Twitch se trouvent les streamers, ces individus, créateurs qui diffusent du contenu en direct pour une audience en ligne. Ils jouent un rôle essentiel dans la création et la gestion des interactions sur la plateforme (Coavoux, S. 2016). Que ce soit en jouant à des jeux vidéo, en partageant des réflexions ou en proposant des activités diverses, leur objectif est de divertir et de susciter l'intérêt de leur audience. Leur engagement constant et leur interaction directe avec les spectateurs créent un lien unique et authentique, faisant des streamers les guides de cette aventure numérique (Coavoux, S. 2016).

Comme nous l'avons expliqué dans la littérature, les modérateurs sont souvent des membres actifs de la communauté d'un streamer, devenus streamers et qui jouent un rôle crucial dans la gestion des interactions et des comportements sur Twitch. Assistants des streamers, ils sont les gardiens des flux de discussion sur les tchats en jouant un rôle essentiel dans le maintien d'un environnement positif et sûr. Leur tâche principale est de surveiller le chat, d'appliquer les règles de la communauté et de modérer les comportements inappropriés (Coavoux, S. 2016). En agissant comme des agents de régulation, ils permettent aux streamers de se concentrer sur leur contenu tout en assurant que l'expérience de visionnage reste agréable pour tous les participants.

Au sein de chaque diffusion en direct se trouve le public, une communauté dynamique de spectateurs passionnés. Leur participation active, qu'elle se manifeste par des commentaires, des émoticônes, des abonnements ou des dons, crée un lien direct avec les streamers et les autres membres du chat (Coavoux, S. 2016). Ensemble, ils forment un écosystème interactif où le partage d'émotions, les échanges d'idées et les moments de convivialité sont au rendez-vous. En tant que véritables co-créateurs de contenu, le public contribue à façonner l'expérience de streaming et à enrichir les interactions sociales au sein de la plateforme Twitch.

La monétisation sur Twitch et son influence :

La monétisation sur Twitch offre aux streamers divers moyens de générer des revenus à partir de leur contenu²⁶.

Abonnements payants et primes : Les spectateurs peuvent s'abonner aux chaînes des streamers moyennant un abonnement mensuel de minimum 3,99€/mois. Les streamers peuvent proposer différents niveaux d'abonnement (tiers 1 à 4)²⁷ avec des avantages spécifiques pour chaque niveau, tels que des émoticônes exclusives, des badges de chat et des accès à des salons de discussion réservés. Il y a également les primes, l'abonnement avec le service "Amazon Prime". Si vous le possédez, alors vous avez le droit de vous abonner "gratuitement", une fois par mois à un streamer de votre choix. Tous les mois, vous pouvez décider de soutenir un streamer différent si vous souhaitez.

²⁶ *Monetize your Content | Twitch Creator Camp.* (s. d.).

<https://www.twitch.tv/creatorcamp/en/paths/monetize-your-content/>

²⁷ Le tiers 1 est le sub payant de base à 3,99€, puis on peut "upgrade" son sub jusqu'au tiers 4 et cela peut potentiellement débloquent des avantages chez le streamer chez qui ils s'abonnent. Le sub tiers 4 est très rare puisqu'il est très cher, mais le streamer se souviendra très longtemps du viewer.

Bits²⁸ : sont la monnaie virtuelle utilisée sur Twitch. Les spectateurs achètent des bits avec de l'argent réel et peuvent ensuite les utiliser pour soutenir les streamers qu'ils regardent. Les bits peuvent être envoyés aux streamers sous forme de "cheers" lors des diffusions en direct.

Les " **Cheers** ", en revanche, sont les petites animations visuelles qui apparaissent dans le chat de la diffusion en direct lorsque les spectateurs envoient des bits. Ces cheers peuvent prendre la forme d'icônes animées, généralement accompagnées d'un certain nombre de bits. Par exemple, un spectateur peut envoyer 100 bits et déclencher un cheer animé dans le chat pour montrer son soutien au streamer.

Pour les streamers, les bits représentent non seulement un soutien financier direct, mais aussi une forme de validation de leur travail et de leur communauté. Cela peut également encourager d'autres spectateurs à participer en soutenant également le streamer avec des cheers.

Publicités : Les streamers ont la possibilité de diffuser des publicités pendant leurs diffusions et de générer des revenus grâce à la répartition des revenus publicitaires avec Twitch. Actuellement, ces publicités sont contractualisées à différents niveaux. Plus le niveau choisi est élevé, plus il y aura de publicités diffusées et donc de revenus générés. Les streamers soulignent souvent que cette source de revenus est l'une des plus lucratives, malgré son aspect similaire à celui des chaînes de télévision.

Parrainages et partenariats : Les streamers ont fréquemment la possibilité d'établir des partenariats ou des parrainages avec des marques, même s'ils sont de petite taille, comme l'a fait Samuel Etienne, avec Boulanger et AirUp, SniperBiscuit avec Madmonk et Pandara_TV avec une marque de vêtements, afin de promouvoir les produits, services auprès de leur audience moyennant une rémunération.

L'impact de la monétisation sur la proximité et l'authenticité :

La monétisation peut influencer la proximité entre le streamer et sa communauté en introduisant des dynamiques financières dans leur relation. Les spectateurs qui soutiennent financièrement un streamer peuvent se sentir plus investis émotionnellement dans sa chaîne, renforçant ainsi le sentiment de proximité. Cependant, cela peut aussi créer une distance si les spectateurs perçoivent que le streamer accorde plus d'attention à ses supporters payants qu'à l'ensemble de sa communauté.

La monétisation peut parfois compromettre l'authenticité d'un streamer s'il est perçu comme faisant la promotion excessive de produits ou de services dans le seul but de gagner de l'argent. Les spectateurs peuvent être sceptiques à l'égard des streamers dont les actions semblent motivées principalement par des incitations financières plutôt que

²⁸ Les Bits sont une monnaie virtuelle que vous pouvez acheter sur Twitch et qui vous donne le pouvoir d'encourager et de soutenir les streamers et streameuses, d'attirer l'attention sur vous dans le chat grâce à des Cheermotes animés et de voir vos efforts récompensés par des badges et un système de classement. Twitch Help Portal. (s. d.). <https://help.twitch.tv/s/article/guide-to-cheering-with-bits?language=fr#:~:text=Les%20Bits%20sont%20une%20monnaie,un%20syst%C3%A8me%20de%20classement%2C%20avec>

par un réel intérêt pour leur communauté. Cependant, les streamers qui parviennent à maintenir une transparence et une intégrité dans leurs partenariats de parrainage peuvent renforcer la confiance et l'authenticité de leur relation avec leur audience.

6. Dispositif méthodologique :

Nous avons choisi de travailler avec la recherche qualitative. Cette approche permet de comprendre les diverses perceptions, motivations, comportements et expériences des individus, en l'occurrence, des internautes, dans un contexte défini, à savoir les consommateurs de la plateforme de streaming en direct, Twitch. La recherche qualitative se fait au moyen d'une observation participante et d'entretiens semi-directifs.

6.1 L'analyse qualitative :

Sur le plan épistémologique, la recherche qualitative appréhende l'objet d'étude de manière globale, proximale, directe et interprétative (Mucchielli, A., 2012). Elle vise à explorer la connaissance du phénomène à l'étude. Sur le plan méthodologique, la recherche qualitative adopte une approche compréhensive qui met l'accent sur la description des processus plutôt que sur l'explication des causes. Elle est également caractérisée par une approche inductive²⁹, ce qui signifie que la compréhension du phénomène se développe de manière progressive à partir des données collectées (Perrin, N. 2007). De plus, elle est réursive, ce qui implique la possibilité de répéter les étapes de la recherche si nécessaire (Perrin, N. 2007). Enfin, elle est flexible en raison de son manque de rigidité, ce qui permet une adaptation aux besoins de l'étude (Perrin, N. 2007). Cette nature réursive de la recherche qualitative conduit à la formulation de nouvelles questions ou à la reformulation des questions existantes au cours du processus de recherche.

La méthode *inductive* :

La méthode inductive implique que la formulation de la question de recherche et la sélection des paramètres étudiés, ainsi que des observables correspondants, se développent organiquement au fur et à mesure de la collecte des données. Contrairement à une approche déductive où les hypothèses sont établies avant la collecte des données, dans une approche inductive, ces éléments émergent à partir des données elles-mêmes. Cette démarche est souvent nécessaire lorsque peu ou aucune connaissance préalable n'est disponible sur le sujet étudié ou lorsque la pertinence avec le contexte spécifique doit être assurée. L'objectif principal de la recherche qualitative est de comprendre profondément le sens d'un phénomène complexe tel que perçu par les participants et le chercheur, à travers une collaboration active pour construire une signification commune (Paillé, P. et Mucchielli, A. 2021). Pour ce mémoire, cette méthode nous permet d'appréhender de manière globale, directe et interprétative le phénomène étudié. La méthode inductive nous permet de développer progressivement notre compréhension du phénomène à partir des données collectées, offrant ainsi une flexibilité pour explorer de nouvelles questions et formuler de nouvelles hypothèses au fur et à mesure de l'avancement de notre étude.

²⁹ L'approche inductive favorise le développement d'un objet de recherche authentiquement ancré dans une réflexion personnelle (Perrin, N. 2007).

6.2 Méthodes de collecte :

Afin d'approfondir notre compréhension des concepts de proximité et d'authenticité dans les interactions entre les streamers, les modérateurs et les spectateurs, nous avons mené une série d'entretiens avec trois streamers, trois modérateurs ainsi que quatorze spectateurs des trois différentes chaînes. Cette approche qualitative nous a permis de recueillir des témoignages détaillés et nuancés sur la manière dont ils perçoivent les streamers³⁰. Il convient de souligner que la diversité des participants permet l'enrichissement de notre analyse dans le but d'obtenir des perspectives variées et complémentaires. Nous avons cherché à recueillir des regards différents de personnes de diverses tranches d'âge et de professions afin d'avoir une vision plus globale et objective, et ainsi éviter de biaiser les résultats en étant limités à un seul point de vue. Chaque individu apporte une expérience et un ressenti uniques, ce qui enrichit notre compréhension des phénomènes étudiés.

6.3 L'observation participante clandestine :

L'observation participante est une méthode de recherche qualitative qui implique l'immersion directe du chercheur dans le contexte qu'il étudie (Soulé, B. 2007)³¹, en participant activement aux activités et aux interactions sociales de ce même contexte (Soulé, B. 2007). Cette approche permet de recueillir des données riches et contextuelles, en observant les comportements, les interactions et les dynamiques de groupe de manière directe et non intrusive.

1. L'observation "*ouverte*", dont on révèle notre intention d'observer la communauté.
2. L'observation "*clandestine*", dont notre observation et participation ne sont pas connues par la communauté (Platt, J. 1983)³².

Dans les deux cas, l'objectif est de s'intégrer au groupe afin de mieux comprendre ses dynamiques internes (Diaz, F 2005). Ici il s'agit bien d'une observation participante *clandestine*.

Selon (Soulé, B. 2007) et (Bernard, Y. 2004)³³, l'observation participante (op) se distingue par un engagement complet du chercheur au sein du milieu qu'il souhaite analyser (Diaz, F 2005). En adoptant un rôle actif au sein de la communauté observée, on va parvenir à recueillir des données non travaillées, de première main, de façon naturelle,

³⁰ Les streamers qu'ils suivent parmi les trois (Samuel Etienne, Sniper Biscuit et Pandara_TV)

³¹ Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives*, 27(1), 127.
<https://doi.org/10.7202/1085359ar> (p128)

³² Platt, J. (1983). The Development of the « Participant Observation » Method in Sociology : Origin Myth and History. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, 19, 379-393.

³³ Bernard, Y. (2004). La netnographie : Une nouvelle méthode d'enquête qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation. *Décisions Marketing*, 36, 49-62

dite “authentique”, en prenant part aux activités et aux interactions quotidiennes des membres de cette communauté étudiée afin d'obtenir une compréhension approfondie en se basant sur l'expérience vécue (Soulé, B. 2007) et (Bernard, Y. 2004). Le chercheur est donc à la fois observateur et participant de la communauté étudiée (Platt, J. 1983). C'est pourquoi l'observation participante est le choix le mieux adapté. Cette méthode s'avère particulièrement adaptée pour comprendre les subtilités des individus et des groupes étudiés et fournir des descriptions détaillées (Bernard, Y. 2004).

Notre observation :

Notre observation clandestine est axée sur l'analyse de trois streamers aux audiences différentes. Celle-ci a été menée sur une période d'environ 7 mois. En suivant ces streamers sur Twitch et en examinant leurs interactions avec leur audience ainsi que la nature de leur contenu, nous avons pu observer de près les stratégies qu'ils emploient pour cultiver la proximité et l'authenticité avec leur public.

Parallèlement à cette observation, nous avons également choisi de mener des entretiens avec les streamers eux-mêmes, ainsi qu'avec certains de leurs modérateurs et membres de leur audience. Grâce à ces entretiens, nous étudierons l'impact de l'authenticité des streamers et l'importance de la proximité entre les acteurs, ainsi que son influence sur les spectateurs.

6.4 Les entretiens semi-structurés et leurs guides :

Le choix de la méthode d'entretien s'effectue en fonction des objectifs spécifiques de la recherche ainsi que par la nature de l'étude, qu'elle soit “*exploratoire, descriptive, analytique ou de développement*” (Imbert, G, 2010 p. 24). Un entretien est un échange interactif entre le chercheur et le répondant, où différentes influences peuvent jouer, notamment celles liées à la méthodologie de l'étude, à la position sociale des participants et au contexte spécifique de l'enquête (Poupart, J. 1997).

Il existe trois principales techniques d'entretien (*annexe 13*) qui sont : l'entretien directif, l'entretien semi-directif, qui est l'un des plus utilisés, ainsi que l'entretien dit non-directif. Notre choix s'est porté sur l'*entretien semi-directif*. Cette technique joue un rôle significatif dans l'enrichissement des connaissances et favorise les approches qualitatives et interprétatives [(Savoie-Zajc, 1997) et (Lincoln 1995) in (Imbert, G., 2010)]. En effet, l'entretien semi-directif exige des objectifs clairs concernant l'étude, le cadre théorique (Poupart, J. 1997), les questions de recherche, la sélection du matériel empirique, les procédures méthodologiques, ainsi que les ressources temporelles et matérielles disponibles. (Flick, 2007) in (Imbert, G., 2010).

Les éléments nécessaires pour réaliser un entretien de qualité :

Choix des enquêtés : (Imbert, G., 2010) : Dans une observation participante de longue durée, il est crucial de choisir des enquêtés représentatifs et variés pour obtenir une compréhension nuancée du phénomène étudié pour permettre un bon enrichissement de l'analyse des données (Imbert, G., 2010).

Le type de questions : Au début de l'entretien, les questions seront générales puis spécifiques (Imbert, G., 2010). Au sein de nos entretiens, notre approche débute

systématiquement par une demande de présentation de la part du répondant. Pour les streamers, nous sollicitons également leur récit personnel, les invitant à partager leur parcours et les motivations qui les ont poussés à se lancer dans le streaming. Pour les modérateurs, le processus est similaire mais se concentre davantage sur leur expérience en matière de modération. Quant aux spectateurs, ils ont la possibilité de se présenter s'ils le souhaitent, tout en exprimant leur opinion générale sur l'un des trois streamers faisant l'objet de notre étude.

Orientation de l'entretien : Dans le cadre des entretiens semi-structurés, il est crucial d'avoir des questions principales pertinentes ouvertes et de savoir guider la discussion tout en laissant place à l'émergence de nouvelles idées. Cela nécessite une approche équilibrée entre la structuration de l'entretien et la flexibilité nécessaire pour explorer de nouveaux aspects du sujet.

Ouverture : Dans le cadre des entretiens semi-structurés, il est essentiel de rester ouvert aux données émergentes et de ne pas être trop influencé par ses propres hypothèses pour garder une approche flexible et réactive, conforme à la nature qualitative de la recherche.

En ce qui concerne la pratique, nous avons mené vingt (20) entretiens semi-structurés avec trois (3) streamers, trois (3), modérateurs ainsi que quatorze (14) viewers, dans le but de recueillir des données sur les streamers, les modérateurs ainsi que les viewers concernant les stratégies, les motivations, les perceptions, les opinions ainsi que les expériences. Ces entretiens nous ont fourni des insights importants et ont contribué à enrichir notre compréhension des phénomènes observés. Cette approche d'entretien semi-structuré offre une base organisée tout en permettant d'adapter les questions en fonction des réponses des participants. Cela offre une flexibilité tout en maintenant un cadre pour l'interview. Des guides d'entretien ont été préparés en amont et sont inclus en annexe de ce mémoire. L'ensemble des entretiens s'est déroulé du Vendredi 08 Mars 2024 au Vendredi 26 Avril 2024, tous menés en distanciel. Cette approche a été privilégiée pour sa praticité, tant pour les streamers, les modérateurs que pour les viewers.

6.4.1 La construction et la retranscription des entretiens :

La totalité des entretiens s'est effectuée en langue française adoptant une approche semi-directive, structurée autour de guides d'entretien préétablis. Ces guides sont organisés en thèmes et sous-thèmes, fournissant ainsi un cadre général tout en laissant une marge de manœuvre pour s'adapter au cours de l'interview. Les questions ouvertes sont privilégiées afin de favoriser l'expression libre des répondants, tandis que l'intervieweur accorde une grande importance à la liberté de réponse des participants.

La construction des guides d'entretien (annexes 2,3 et 10) : Les guides d'entretien ont été corrigés, et validés (Imbert, G, 2010) auprès de notre promoteur.

Transcription des entretiens : La retranscription des entretiens est une étape cruciale dans le processus d'analyse qualitative impliquant la conversion des enregistrements audio des entretiens en texte écrit, ce qui permet une analyse approfondie du contenu des échanges.

Plusieurs ouvrages scientifiques soulignent l'importance de cette étape et fournissent des lignes directrices pour sa réalisation.

Selon Rioufreyt, T. (2016)³⁴, la transcription des entretiens doit être :

Fidèle : Qui consiste à ne pas déformer l'intention de l'interviewé, à éviter toute interprétation erronée, et à distinguer clairement entre la transcription brute et l'analyse qui en découle.

Compréhensible : Elle doit être claire et intelligible, tant pour le lecteur que pour l'analyste, afin de faciliter la compréhension du contenu et des nuances de l'entretien.

Respectueuse : Et implique de respecter les droits de l'interviewé, y compris sa volonté de ne pas transcrire certains passages sensibles ou personnels, tout en préservant l'intégrité et la confidentialité de l'entretien.

Après chaque entretien, nous avons donc procédé à la transcription intégrale des enregistrements audio, ce qui nous a permis de conserver une trace fidèle de chaque échange. Cette démarche nous offre la possibilité de revenir à tout moment pour analyser en profondeur les réponses des participants et de détecter les éléments clés évoqués lors des entretiens.

En d'autres termes, elle doit être fidèle et exhaustive (Rioufreyt, T. 2016), (Andreani, J. et Conchon, F. 2005). Une transcription précise est essentielle pour garantir l'exactitude des données analysées et éviter toute perte d'information importantes (Rioufreyt, T. 2016).

Choix de l'application pour la retranscription :

Pour faciliter le processus de transcription, nous avons suivi les recommandations de Miles et Huberman (2003)³⁵ en utilisant un logiciel de transcription assistée par ordinateur. Notre choix s'est porté sur *Word Transcription*, un outil gratuit et efficace qui offre plusieurs fonctionnalités utiles.

L'application permet de retranscrire complètement l'entretien selon une vingtaine de langues disponibles, de marquer les moments clés, d'identifier les différents locuteurs et de gérer efficacement le texte transcrit. Grâce à ses fonctionnalités avancées, telles que la détection automatique des intervenants et la synchronisation avec le temps de l'interview, l'outil facilite grandement le processus de transcription. Par exemple, il indique clairement le temps de l'interview sur les réponses, ce qui permet un suivi précis des échanges. Le système est également capable de reconnaître les différents locuteurs et d'attribuer automatiquement les paroles à chacun d'eux, ce qui permet un gain de temps considérable lors de la transcription.

³⁴ Rioufreyt, T. (2016). La transcription d'entretiens en sciences sociales. <https://shs.hal.science/halshs-01339474/document>

³⁵ M.B. Miles & A.M. Huberman (2003), *Analyse des données qualitatives*, De Boeck, 2e édition. et Pourtois, J. (s. d.). Huberman (A. Michael) et Miles (B. Matthew). — *Analyse des données qualitatives : recueil de nouvelles méthodes*. Persée. https://www.persee.fr/doc/rfp_0556-7807_1993_num_105_1_2525_t1_0132_0000_2

La transcription de l'ensemble des entretiens nous a demandé un investissement en temps et en ressources, mais elle s'est avérée essentielle pour garantir la rigueur et la précision de notre analyse qualitative. En effet, elle nous a permis d'accéder à une grande richesse de données textuelles, sur lesquelles nous avons basé notre analyse thématique et nos interprétations des résultats.

En résumé, la retranscription des entretiens est une étape fondamentale dans la recherche qualitative (Andreani, J. et Conchon, F., 2005), nécessitant précision, sensibilité culturelle et utilisation d'outils appropriés. Elle fournit la base à partir de laquelle les données seront analysées et interprétées pour répondre aux questions de recherche et atteindre les objectifs de l'étude.

6.4.2 Choix de l'application, des streamers, des modérateurs & des viewers :

Choix de l'application :

Pour les entretiens avec les streamers, l'application Teams a été premièrement utilisée, principalement en raison de la préférence de Samuel Étienne pour cette plateforme. En effet, malgré sa large audience sur Twitch, celui-ci nous a révélé qu'il n'était pas un fan de Discord. Bien que cette application aurait pu offrir une meilleure intégration avec la plateforme Twitch, l'application Teams a donc été choisie pour sa familiarité et son accessibilité générale. Cependant, Teams n'a pas autorisé l'enregistrement des réunions, que ce soit avec un compte personnel ou un compte professionnel et le changement d'appareil, ce qui a conduit à des problèmes d'enregistrement de la réunion.

C'est donc l'application Zoom qui a été utilisée pour réaliser les prochains entretiens, notamment avec les deux autres streamers Sniper Biscuit et Pandara_TV, ainsi que les entretiens avec les quinze viewers. Le processus de sélection des streamers pour cette étude a été soigneusement orchestré afin d'assurer une représentativité adéquate et une diversité d'expériences. Nous avons pris en compte plusieurs critères, notamment leur popularité, leur style de contenu et leur capacité à susciter des interactions avec leur audience. Ainsi, notre choix s'est porté sur trois profils distincts.

Le choix des streamers :

Tout d'abord, nous avons opté pour Samuel Étienne, un streamer à large audience qui se distingue par ses contenus informatifs variés, ses revues de presse et ses émissions de jeux telles que "samplay". Son interaction active avec son public, combinée à la diversité de ses contenus, en fait un sujet d'étude pertinent pour notre recherche. Ensuite, nous avons sélectionné SniperBiscuit, un streamer de taille moyenne dont l'audience dépend largement de sa volonté. Bien qu'il ne diffuse pas de manière régulière ni aussi fréquemment que Samuel Étienne, SniperBiscuit propose un contenu principalement axé sur le gaming et interagit activement avec son public lors de ses diffusions. Enfin, nous avons inclus Pandara_TV, une petite streameuse se concentrant principalement sur le gaming indépendant. Bien que sa communauté soit plus modeste que celle des deux autres streamers, Pandara_TV entretient une interaction soutenue avec son public, ce qui en fait un sujet d'étude pertinent pour explorer les dynamiques des streams sur Twitch.

Choix des streamers						
H/F	Pseudo et Prénom	Age	Ancienneté	Nb de followers	Nb d'abonnés (payants)	Thématiques principales
H	<i>Samuel Etienne</i>	52	Depuis 2020	781,9K	Ne l'a jamais indiqué	<i>Revue de presse</i> , depuis 2020. <i>Gaming</i> , depuis 2023 (Valorant, The Witcher, NBA2K, League of Legends etc.) <i>Samplay</i> (émissions des dimanches avec invités), <i>Évènements spéciaux</i> (roland garros, zlan, zevent)
H	<i>SniperBiscuit Sébastien</i>	20	Depuis 2023	66,2K	1 330	<i>Gaming</i> , jeux fps principalement. (Valorant, Splitgate, Csgo)
F	<i>Pandara_TV Eugénie</i>	40	Depuis 2022	1 000	35	<i>Gaming</i> (Fallguys), jeux indépendants, <i>dessin</i> et <i>just chatting</i> .

Tableau des profils des streamers

Le choix des modérateurs :

En ce qui concerne le choix des modérateurs accompagnant chaque streamer, nous avons laissé cette décision entre les mains des streamers eux-mêmes, afin de garantir une cohérence avec leur dynamique habituelle de modération.

Le choix des viewers :

En ce qui concerne le choix des spectateurs à interviewer, pour les besoins et la faisabilité de l'étude, ils ont été choisis en fonction de leur pertinence *théorique*. (Imbert, G, 2010). Nous avons adopté une approche stratégique pour assurer une diversité d'opinions et de perspectives. Nous avons sollicité des participants provenant de différentes tranches d'âge (entre 15 et 50 ans), de sexes (h/f), de niveaux d'expérience sur Twitch. Cela nous a permis d'obtenir un éventail complet de points de vue sur les interactions entre les trois parties prenantes.

Choix des viewers

H/F	Prénom	Age	Carrière	Streamer suivi	Nb années sur Twitch	Utilisations principales de Twitch
H	Ludovic	34	Informatique	Samuel Etienne	3	Regarder des jeux-vidéos, maintenant c'est plus global, interagir notamment.
H	Marius	41	Informatique	Samuel Etienne	2	Suivre l'actualité, Samuel et des personnes de son âge, interagir.
H	William	26	Informatique	Samuel Etienne	12	Pour s'amuser, passer le temps, regarder ses streamers préférés.
H	Jean	25	non indiqué	Samuel Etienne	4	Pour suivre Samuel Etienne.
H	Léo	21	Année sabbatique	Samuel Etienne	6	Streamer et regarder ses contenus préférés.
F	Laeticia	46	Travaille à mi-temps dans le secteur tertiaire	Samuel Etienne	3	Suivre Samuel, être modératrice.
H	Louis	31	Fleuriste	Samuel Etienne	non indiqué	Regarde Samuel plusieurs fois par semaine, interagit. Aucune autre information.
Âge moyen : 32 ; Audience trentenaire						
H	Gabriel	19	Alternance pour devenir électricien	Sniper Biscuit & Samuel Etienne	non indiqué	Regarde beaucoup les jeux-vidéos, surtout FPS.
H	Maximilien	20	En recherche d'emploi	Sniper Biscuit	4	Regarder des jeux-vidéos pour être meilleur au jeu et interagir avec d'autres viewers.
H	Mohamed	17	Lycéen	Sniper Biscuit	non indiqué	Regarder des gens forts aux jeux et se divertir.
H	Théo	18	Lycéen	Sniper Biscuit	7	Se divertir, suivre le gaming, interagir.
Âge moyen : 19 ; Audience plutôt jeune						

H	François	33	Pompier	Pandara	2	Se divertir et interagir.
F	Julie	30	Professeure dans l'élémentaire	Pandara	1 à 2	Y aller de temps en temps, découvrir le monde du gaming.
F	Delphine	35	Vendeuse	Pandara	non indiqué	Décompresser quand elle ne trouve rien sur Netflix ou Amazon Prime.
11 H 3 F	Âge moyen : 33 ; Audience trentenaire					

Tableau des profils des interviewés

En combinant ces processus de sélection, nous avons réussi à constituer un échantillon représentatif assez équilibré, ce qui a permis d'assurer la pertinence et la diversité des données recueillies pour notre étude sur les dynamiques des streams sur Twitch. Il convient de noter qu'à ce jour, la parité homme/femme n'est pas encore atteinte sur Twitch, et que les femmes sont généralement moins représentées dans les enquêtes de ce type. Cela peut influencer la répartition des répondants dans notre échantillon, mais nous avons néanmoins veillé à inclure une diversité suffisante de profils pour garantir la validité de nos résultats. Cependant, malgré nos efforts pour assurer une représentation équilibrée entre hommes et femmes, nous avons rencontré des difficultés. Peu de personnes du sexe féminin étaient enthousiastes à l'idée de participer, ce qui a limité notre capacité à atteindre une parité homme/femme dans notre échantillon.

Pour recruter des participants pour notre étude, nous avons utilisé une approche proactive en nous engageant directement sur la plateforme Twitch. Bien que l'interaction dans le tchat en direct des streamers ait souvent été difficile, nous avons réussi à établir un contact direct lors d'une diffusion en direct avec le streamer Samuel Étienne. L'animateur de France3 a généreusement accepté notre demande en direct, nous indiquant de lui envoyer un message sur une autre plateforme pour poursuivre la conversation. Après avoir remarqué que de nombreuses personnalités, y compris les streamers, étaient actives sur les médias sociaux tels que Twitter, nous avons décidé d'utiliser cette plateforme pour élargir notre recherche (*annexe 14*). En publiant un message et en taguant plusieurs streamers, nous avons sollicité leur collaboration. Cette approche a attiré l'attention de Sniper Biscuit qui a exprimé son intérêt à participer à notre étude. Pour Pandara_TV, ce fut par message privé, sur le même média social que cela s'est effectué. De plus, nous avons également exploité Twitter pour recruter des participants pour les entretiens destinés aux spectateurs, ce qui nous a permis d'atteindre un éventail diversifié de personnes intéressées par le sujet de notre recherche (*Annexe 15*).

Le défi : La confidentialité et la protection de l'identité des répondants envers la collecte des données étaient des préoccupations importantes. Beaucoup d'entre eux craignaient pour leur identité et ne souhaitaient pas divulguer leur pseudo ou toute autre information personnelle. Pour respecter leurs préoccupations en matière de confidentialité, nous avons mis en place une mesure de protection en spécifiant à l'avance que les entretiens sans "@" sont ceux dont les personnes ne préféraient pas être identifiées au sein de ce mémoire.

Cette clarification a permis de garantir que les répondants se sentent à l'aise et en sécurité pour partager leurs opinions et leurs expériences sans craindre d'exposition non désirée.

6.5 Les méthodes d'analyse :

La méthode d'analyse qui a été retenue pour ce mémoire est l'analyse *thématique*. Ce type d'analyse va permettre d'avoir une certaine structure lors des différentes interviews menées. En effet, cette méthode préconise l'élaboration de thèmes et de sous-thèmes. Il sera donc plus facile de comparer les entretiens entre eux car cette méthode d'analyse permet de réduire les données en points distincts (Paillé & Mucchielli, 2012). Une grille d'analyse a été faite sur la base du guide d'entretien afin de bien séparer les thèmes et les sous-thèmes.

Analyse thématique et élaboration des catégories : (Annexe 16)

L'analyse des entretiens avec les viewers, a permis de mettre en lumière plusieurs thèmes et sous-thèmes pertinents. Cette analyse approfondie a été réalisée en examinant attentivement le contenu textuel de chaque entretien. Les thèmes ont émergé à partir des idées, des expériences et des opinions partagées par les participants au cours des entretiens. Parmi les thèmes principaux identifiés, nous avons observé des sujets tels que la perception de l'authenticité des streamers, la proximité ressentie des viewers pendant les diffusions en direct avec le streamer ou via l'interaction avec les modérateurs. Ces thèmes ont ensuite été subdivisés en sous-thèmes pour une meilleure organisation et compréhension des données.

Par exemple, le thème de l'authenticité des streamers a été exploré à travers différents angles, notamment la confiance des viewers envers les streamers, la manière dont les streamers interagissent avec leur communauté, si c'est bienveillant et transparent etc. En élaborant ces catégories thématiques, nous avons pu structurer nos données de manière à identifier les tendances et les schémas récurrents. Cette démarche nous a permis d'approfondir notre compréhension de la perception des streamers sur Twitch et d'explorer les différentes dimensions de cette expérience pour les viewers.

L'analyse des données :

Dans ce mémoire, nous accordons une importance primordiale à l'analyse des données qualitatives. Cette phase revêt une signification particulière car elle nous permet de donner du sens aux informations recueillies, d'identifier les tendances récurrentes et les données significatives. En d'autres termes, elle nous permet de décrypter les interactions complexes entre les streamers, les modérateurs et leur public sur Twitch. L'analyse des données qualitative va au-delà de la simple collecte d'informations en offrant une compréhension approfondie et nuancée du phénomène étudié. En scrutant attentivement les données, nous sommes en mesure de dégager des insights précieux qui enrichissent notre réflexion et notre interprétation des résultats. L'analyse des données qualitatives est un processus qui nécessite d'identifier les thèmes, de formuler des hypothèses à partir des données et de clarifier les liens entre les données, les thèmes et les hypothèses qui en découlent (Anadón, M., & Savoie-Zajc, L. 2009)³⁶ et (Tesch, R., 1990). Il est également

³⁶ Anadón, M., & Savoie-Zajc, L. (2009). L'analyse qualitative des données, [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero28\(1\)/numero_complet_28\(1\).pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero28(1)/numero_complet_28(1).pdf)

"un processus qui implique un effort explicite pour identifier les thèmes, construire des hypothèses émergeant des données et clarifier le lien entre les données, les thèmes et les hypothèses conséquentes" (Tesch, R., 1990, p. 113).

Ce processus se divise en deux étapes :

Premièrement, l'organisation des données, qui comprend la segmentation et entraîne une décontextualisation (Tesch, R., 1990) et (Savoie-Zajc, L. 2000). Deuxièmement, leur interprétation, également appelée catégorisation, qui conduit à la recontextualisation (Tesch, R., 1990) et (Savoie-Zajc, L. 2000). L'interprétation des résultats consiste à « *prendre appui sur les éléments mis au jour par la catégorisation pour fonder une lecture à la fois originale et objective du corpus étudié* » [(Robert & Bouillaguet, 1997, p. 31) in (Wanlin, P., 2007 p. 251)³⁷]. En conclusion, l'analyse des données qualitatives constitue un outil essentiel pour explorer et comprendre les différents types et degrés de proximité entre les acteurs sur Twitch, contribuant ainsi à éclairer notre compréhension des interactions sur la plateforme de streaming en direct.

³⁷ Wanlin, P. (2007). *L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels*. Association pour la recherche qualitative. http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v3/Wanlin2.pdf

7. Présentation des résultats, Interprétation, Conclusion et Perspectives :

7.1. Présentation des résultats et interprétation :

Les streamers sur Twitch développent diverses stratégies de communication et d'engagement pour construire et maintenir leurs communautés. Ces stratégies se basent sur la création d'un sentiment de proximité et d'authenticité, ce qui est crucial pour favoriser une communauté active et engagée.

Partie I : Les streamers

Les streamers engagent leur communauté en utilisant diverses méthodes, telles que des interactions régulières et personnalisées avec leurs spectateurs.

Samuel Etienne, une personnalité bien connue, utilise une approche très structurée et professionnelle pour interagir avec ses spectateurs. Il valorise les échanges en temps réel, l'interaction de tous, l'inclusivité et s'efforce de répondre à autant de commentaires que possible, créant ainsi un environnement interactif et inclusif. Il effectue divers partenariats pour payer et améliorer ses contenus d'émissions du dimanche « samplay », organise et participe régulièrement à des événements lucratifs et caritatifs où il commente, joue, ou simplement anime, comme pour la Zlan, le stream caritatif avec la SPA etc.

SniperBiscuit, en revanche, adopte une stratégie plus centrée sur le divertissement et l'humour. Il utilise souvent des défis en direct et des interactions spontanées pour capter l'attention de son public. Il utilise des éléments de gamification, comme les "sub goals" (objectifs d'abonnements) et les récompenses pour les spectateurs qui contribuent financièrement. Cela crée une dynamique ludique et interactive qui favorise l'engagement. Il n'est pas aussi régulier que Samuel Etienne et propose principalement du contenu gaming. Les viewers l'apprécient pour son approche naturelle et détendue, où il affiche une attitude désinvolte et spontanée. Il a lui-même déclaré :

« Certaines personnes utilisent l'humour, comme jbzzed qui balance un petit "sale con, abonne-toi", tu vois, c'est un peu sa marque de fabrique. Perso, je suis pas trop fan de ça, j'aime bien faire ce qui me plaît. [...] Moi, je ne suis pas trop dans cette vibe-là, j'aime bien rester authentique ». - streamer, Sniper Biscuit

Pandara_TV, quant à elle, privilégie une approche plus détendue et spontanée. Elle interagit avec ses spectateurs sans suivre un calendrier strict, ce qui donne à ses streams un sentiment de spontanéité et d'authenticité. Elle évite les publicités, les subgoals trop tape à l'œil, préférant se concentrer sur des conversations naturelles et des partages d'expériences personnelles. Elle stream comme passe-temps et ne cherche donc pas la rémunération comme premier objectif. Sa stratégie se concentre sur un chat positif, accueillant, où elle peut être elle-même.

« Alors je suis complètement à l'opposé des gens qui demandent etc. Je déteste les subatons, je n'en fais jamais, je ne demande jamais aux personnes de s'abonner. [...] Ça leur fait plaisir de sub et qu'ils peuvent, s'ils veulent, donner, mais c'est pas moi qui irai demander, [...] c'est pas du tout ma personnalité en fait. » - streameuse, Pandara_TV

En d'autres termes, les stratégies d'engagement varient, mais toutes cherchent à renforcer la connexion avec les spectateurs. Les streamers évoquent la proximité et l'authenticité comme des éléments essentiels pour l'engagement, mais rencontrent des tensions sous-jacentes liées à la monétisation, aux enjeux de notoriété et aux normes de la plateforme. Par exemple, les streamers plus connus comme Samuel Etienne font face à des défis plus importants en matière de gestion de la notoriété et de la monétisation, tandis que ceux avec moins d'abonnés, comme Pandara_TV, peuvent se concentrer davantage sur une relation personnelle, intime avec leur audience.

Les streamers font face à des tensions entre maintenir leur authenticité, gérer leur notoriété, leur besoin financier et répondre aux attentes des spectateurs. Les streamers doivent souvent faire des compromis entre leur expression authentique et la conformité aux attentes financières, aux normes de l'industrie et aux exigences de la plateforme. Ces tensions sont souvent exacerbées par les attentes financières. Les streamers doivent jongler entre maintenir leur authenticité et répondre aux exigences économiques de la plateforme et de leur propre subsistance. Samuel Etienne se trouve dans une position délicate où il doit équilibrer ses engagements professionnels et son désir de rester authentique sur Twitch et SniperBiscuit, en introduisant des publicités, doit s'assurer que cette monétisation ne nuise pas à la perception d'authenticité qu'ont ses spectateurs de lui. Samuel Etienne, par exemple, gère divers partenariats commerciaux pour ses émissions du dimanche « Samplay », tout en s'efforçant de ne pas diluer son authenticité. Il essaie de prendre en compte l'avis de ses viewers discrètement et de se renseigner de lui-même pour savoir si la marque ou l'enseigne est bonne pour sa communauté. Il collabore avec des sponsors et des partenaires pour financer ses streams, mais choisit soigneusement ses partenariats pour qu'ils soient en accord avec ses valeurs. I

« Non pas tellement, je reste moi-même, nous restons un streaming convivial, les gens ne sont pas forcés à se sub mais le peuvent s'ils souhaitent. Malgré tout, je ne vais pas aller leur demander de se sub s'ils ne le veulent pas. Ce n'est pas ma source première de revenus même si elle est importante pour la gestion du budget de l'émission du dimanche, d'où les partenariats. » - Streamer, Samuel Etienne.

Ce compromis lui permet de maintenir son authenticité tout en répondant aux exigences financières.

SniperBiscuit utilise des contrats de publicités et des abonnements payants pour financer son activité, notamment via le biais de « sub goals » assez spéciaux, comme celui de se raser la tête s'il atteignait les 1300 subs (il l'a atteint et l'a fait) et concernant ses partenariats, il tente que ceux-ci soient en lien avec le gaming et l'e-sport, son contenu de streaming principal.

« Pour les partenariats, on vise d'abord la pertinence pour notre communauté. Si c'est des trucs utiles pour les gamers, comme des périphériques, c'est top. Ça profite à la fois à nous et à nos viewers. Mais bon, on fait gaffe à rester dans des trucs éthiques, on va pas se mettre à faire de la pub pour des paris sportifs, tu vois, même si ça peut rapporter gros. » - Streamer, Sniper Biscuit

Il a également indiqué veiller à ne pas submerger ses spectateurs avec des sollicitations financières. Ces compromis permettent de garder son authenticité tout en générant des revenus.

Enfin, Pandara_TV, évite activement les publicités et les promotions payantes, préférant compter sur les dons volontaires de ses spectateurs.

En somme, les stratégies de communication et d'engagement des streamers sur Twitch sont variées et dépendent fortement des concepts de proximité et d'authenticité. Les streamers comme Samuel Etienne, SniperBiscuit et Pandara_TV montrent comment ces concepts peuvent être appliqués de différentes manières pour créer des communautés actives et engagées. La gestion des tensions entre l'authenticité et les exigences de la monétisation est une composante clé de leurs stratégies, influençant directement leur succès et la fidélité de leur audience. Cette analyse souligne l'importance cruciale de la proximité et de l'authenticité dans le maintien de l'engagement des spectateurs sur Twitch.

La proximité et l'authenticité :

Ce sont des facteurs clé dans l'engagement des spectateurs. Les streamers doivent naviguer entre le maintien de leur authenticité et l'adaptation aux attentes évolutives de leur audience. Samuel Etienne, par exemple, partage des aspects de sa vie personnelle, comme en parlant de sa femme et de ses deux enfants, tout en maintenant un certain professionnalisme. Il sait se dévoiler, sans trop se nuire.

SniperBiscuit, quant à lui, se montre transparent sur ses opinions et ses expériences, ce qui lui permet de créer une connexion instantanée et ouverte avec son audience. Pandara_TV mise sur une attitude naturelle en étant elle-même en toutes circonstances, ne dévoilant pas trop sa vie privée, mais en s'exprimant davantage sur d'autres sujets, ce qui permet la création d'un environnement de confiance pour ses spectateurs.

Nous souhaitons étudier la proximité dans le contexte du streaming, en examinant quels types sont présents, comment ils se manifestent et pourquoi ils sont importants dans le contexte de l'engagement des viewers au sein d'une communauté. Les différentes formes de proximité que les streamers créent jouent un rôle crucial dans l'engagement de leurs spectateurs.

Les proximités sociales et émotionnelles ont été très citées dans la totalité des entretiens. Les streamers qui vont agir naturellement, partager leurs émotions et leurs pensées de manière spontanée et naturelle parviennent davantage à établir une connexion émotionnelle avec leurs spectateurs. Pandara_TV, en particulier, partage souvent ses ressentis et permet de créer, le temps du live, un espace sûr et « intime » pour ses spectateurs.

« En fait j'ai un langage que j'aurai tous les jours, que tout le monde aurait tous les jours. J'ai justement pour créer ce lien de confiance aussi. » - Streameuse Pandara_TV

Samuel Etienne, lui aussi, permet une grande proximité émotionnelle avec ses viewers.

« J'ai ressenti des émotions fortes en regardant ses streams, comme le rire, le pleur, je suis quelqu'un de très émotive. » - Laetitia, 46 ans, vieweuse de Samuel Etienne

Tensions :

Les streamers doivent constamment naviguer entre l'authenticité et les attentes évolutives de leur audience. Cette section explore comment ils réussissent à maintenir leur authenticité tout en s'adaptant aux tendances changeantes et aux besoins de leurs spectateurs. Samuel Etienne s'efforce de rester fidèle à ses valeurs journalistiques, son intégrité et à son style informatif.

SniperBiscuit adapte son contenu pour rester pertinent et amusant, tout en restant fidèle à son style humoristique.

«Faut rester dans l'échange authentique avec la communauté.» - Streamer Sniper Biscuit

Il souhaite maintenir son authenticité en intégrant des éléments de nouveauté sans compromettre son ton et son approche.

Pandara_TV mise sur une authenticité brute et une approche sans filtre.

«je reste comme je suis parce que si les gens sont là, c'est que ça ne les dérange pas. » - Streameuse, Pandara_TV

« Oui, elle est très naturelle dans ses interactions, dans sa façon d'être. On a un peu, je vais dire, "confiance" en ce qu'elle dit. Sa manière d'être, sa façon de communiquer, tout respire la spontanéité et la sincérité » - François, 33 ans, viewer de Pandara_TV.

Cette attitude lui permet de préserver son authenticité, ça peut plaire, comme déplaire, même si cela signifie aussi de ne pas suivre les tendances les plus populaires.

Nous pouvons donc dire que malgré la différence de contenus, de personnalités, d'expériences et de communauté, les trois streamers optent tous pour une perception naturelle, dite authentique. Le fait de pouvoir être soi-même en live permet d'éviter tout faux-semblant et de n'engager que les personnes pour qui leur personnalité et leurs catégories de contenus de streaming plait.

En conclusion, les différentes stratégies d'engagement des streamers sur Twitch reflètent une variété de styles et d'approches, mais toutes visent à renforcer la connexion avec leur public. Samuel Etienne, SniperBiscuit et Pandara_TV illustrent la proximité et l'authenticité comme notions essentielles pour maintenir des communautés actives et engagées. La gestion des tensions entre l'authenticité et les exigences de la monétisation est un aspect central de leurs stratégies.

Partie II : Le rôle des modérateurs dans les stratégies d'engagement

Les modérateurs jouent un rôle crucial dans la gestion des communautés sur Twitch. Ils aident à maintenir un environnement sûr et accueillant, ce qui est essentiel pour encourager l'engagement des spectateurs. Les modérateurs de Twitch, comme ceux de Samuel Etienne, SniperBiscuit et Pandara_TV, assurent le bon déroulement des discussions en ligne et veillent à ce que les règles de la communauté soient respectées. Ils

jouent également un rôle clé dans la gestion des tensions entre les spectateurs et les streamers.

« Si quelqu'un dans le chat m'agace vraiment, il peut se faire virer sans que ce soit un gros problème. Je ne demande pas aux modérateurs de bannir quelqu'un pour un rien, mais s'il y a un débat ou des tensions, ils peuvent intervenir. Si ça dégénère, on gère ça ensemble. » - Modérateur de Sniper Biscuit

Les modérateurs et les streamers entretiennent souvent une relation étroite et collaborative dans la mise en œuvre des stratégies d'engagement sur Twitch. Ils travaillent ensemble pour appliquer les règles de modération du chat et maintenir un niveau approprié d'interaction. Ils peuvent recevoir des directives directes du streamer concernant les types de comportements à surveiller ou les interventions à effectuer en cas de besoin. Cette collaboration permet de garantir que le chat reste conforme aux normes établies par le streamer et la plateforme.

La communication entre le streamer et les modérateurs est également importante, chacun à sa manière. Les streamers peuvent fournir des instructions spécifiques aux modérateurs sur la manière de gérer certaines situations ou de traiter certains types de comportements. De plus, les modérateurs peuvent fournir des feedbacks réguliers au streamer sur l'état de la communauté, les problèmes émergents et les suggestions d'amélioration. Cette communication ouverte favorise une collaboration efficace et permet d'ajuster les stratégies d'engagement en temps réel. C'est le cas pour Samuel Etienne et son équipe de modérateurs, qui rendent un feedback régulier après chaque live et qui suivent les règles de modération à travers un guide préétabli, mais souple.

« On cherche toujours à s'améliorer, à évaluer ce qu'on a fait le live d'avant et avec samuel on en parle à chaque live. » - Modératrice de Samuel Etienne

Au fil du temps, une relation de confiance se développe souvent entre le streamer et ses modérateurs. Les streamers comptent sur leurs modérateurs pour maintenir un environnement sûr et accueillant, tandis que les modérateurs apprécient la confiance et le soutien du streamer. Cette relation de confiance est essentielle pour assurer une modération cohérente et efficace, ainsi que pour favoriser un sentiment de communauté parmi les spectateurs. Les streamers reconnaissent le travail et l'engagement de leurs modérateurs, que ce soit publiquement lors des diffusions en direct ou en privé lors de discussions hors ligne. Cette reconnaissance et cette appréciation renforcent le lien entre le streamer et ses modérateurs, les incitant à continuer à contribuer de manière positive à la communauté.

En résumé, la relation entre le streamer et les modérateurs est un élément clé dans la mise en œuvre des stratégies d'engagement sur Twitch. Une collaboration efficace, une communication ouverte, une confiance mutuelle et une reconnaissance réciproque sont autant de facteurs qui contribuent au succès de cette relation et à la création d'une communauté dynamique et engagée.

En ce qui concerne la proximité et les modérateurs, ils favorisent à la fois une proximité sociale, émotionnelle et institutionnelle avec les spectateurs. La proximité émotionnelle est renforcée par des interactions personnalisées et empathiques, tandis que la proximité

institutionnelle est maintenue en garantissant que les règles de la communauté sont respectées.

Les modérateurs nous ont indiqué se sentir proches des viewers, prendre leur rôle plus ou moins au sérieux, essayer de créer une bonne ambiance dans le chat... Mais parfois, ce rôle « amical » avec les viewers peut vite tourner dans l'abus, que ce soit de la surconfiance

« On peut discuter avec eux souvent mais il faut se rappeler qu'on travaille, on est en "service" et que ces personnes là sont des copains de twitch. J'avais été trop gentille et trop proche avec un.e viewer.euse et la personne venait souvent me demander des conseils en privé pour savoir comment faire une transition transgenre... Donc oui, le plus dur est de garder cette distance là, même avec les streamers » - Modératrice de Samuel Etienne

Ou des dérapages dont les viewers pensent que le modérateur va être indulgent. Être modérateur est déjà une grande tâche,

« Dans les grandes lignes, le rôle des modérateurs sur Twitch, c'est de s'assurer que la communauté reste sympa et accueillante. Ils veillent à ce qu'il n'y ait pas de propos déplacés[...], ils sont là pour garantir que tout le monde passe un bon moment sans drama [...] » - Modératrice de Panda_TV

Ce rôle bénévole ne cesse d'évoluer en responsabilités, pour le bonheur de certains, et le malheur d'autres.

Si les modérateurs ont des fonctions de « gardien du chat », ce sont également des co-animateurs, aidant le streamer dans la gestion de leur live et de sa communauté.

« Les modérateurs sont aussi là pour animer le chat. Ils posent des questions, lancent des discussions, et réagissent aux commentaires des spectateurs. Ils font en sorte que le chat reste actif et vivant, parce qu'un chat mort, c'est vraiment ennuyeux » - Modératrice de Pandara_TV

La proximité chez les modérateurs :

Elle est un pilier essentiel dans la construction et le maintien d'une communauté engagée et dynamique pour le streamer. Malgré l'absence de proximité géographique, qui est souvent associée à la création de communautés en ligne, les modérateurs se distinguent par leur capacité à établir des liens solides avec les spectateurs. Les entretiens révèlent que les modérateurs, souvent viewers de longue date au sein de la communauté des spectateurs, comprennent les attentes et les dynamiques du chat, contribuant ainsi à instaurer une atmosphère conviviale et inclusive.

La proximité sociale est omniprésente, avec les modérateurs étant perçus comme des figures familières et respectées au sein de la communauté. Leur rôle dépasse largement celui de la simple surveillance ; ils agissent en tant qu'animateurs de communauté, participant activement à maintenir une ambiance positive et accueillante. Cette proximité

sociale est renforcée par la reconnaissance de leur importance et par l'appréciation de leur travail bénévole.

La proximité émotionnelle se manifeste à travers les liens affectifs et l'intimité ressentie entre les membres de la communauté de streaming, ainsi qu'entre les modérateurs et les spectateurs. Les modérateurs ne se contentent plus seulement de modérer la chaîne, mais ils l'animent également grâce à des interactions, de l'humour et des prédictions. Ils savent créer et entretenir un lien personnel avec les spectateurs en se souvenant des pseudonymes récurrents, en répondant régulièrement aux messages et en plaisantant avec les viewers. Cette interaction régulière et amicale renforce le sentiment de connexion et de communauté, tout en maintenant une distance professionnelle nécessaire pour garantir l'impartialité en cas de problème ou de dérapage.

Contrairement à la proximité sociale et émotionnelle, qui se concentrent davantage sur les relations interpersonnelles, la proximité institutionnelle concerne la manière dont les modérateurs interagissent avec le streamer et avec la plateforme Twitch elle-même. Les modérateurs qui maintiennent une proximité institutionnelle étroite avec le streamer sont souvent ceux qui comprennent le mieux la vision et les valeurs de celui-ci. Ils peuvent agir comme des extensions de la personnalité du streamer, en s'assurant que les règles et les normes établies par le streamer sont respectées dans la communauté. Cette proximité institutionnelle peut se manifester par une communication régulière avec le streamer, des briefings sur les attentes et les objectifs de la chaîne, ainsi que par une implication dans les décisions concernant la modération et la gestion de la communauté, comme c'est le cas chez Samuel Etienne, mais non pas chez SniperBiscuit ni chez Pandara.

En conclusion, la proximité des modérateurs joue un rôle crucial dans la création et le maintien d'une communauté engagée et dynamique sur Twitch. Leur capacité à établir des liens sociaux et émotionnels avec les spectateurs contribue grandement à une atmosphère accueillante et inclusive, favorisant ainsi l'engagement et la fidélité des membres de la communauté.

Tensions :

En ce qui concerne les tensions, nous avons observé que malgré les avantages de la proximité, elle peut également présenter des défis pour les streamers. Par exemple, maintenir une certaine distance émotionnelle peut être difficile pour certains comme Pandara_tv, car les streamers ressentent souvent une pression pour être proches et accessibles à leur audience. Dans la littérature, savoir maintenir une certaine distance tout en sachant répondre aux attentes des spectateurs peut être un défi, comme cela a été discuté par des chercheurs tels que Paquelin, Ruiller et Boschma. Cette tension entre le besoin de proximité et le maintien d'une certaine intimité personnelle est une préoccupation majeure. Certains viewers vont considérer le streamer comme leur ami ou quelqu'un de confiance en qui ils peuvent compter et se livrer, ce qui peut amener à quelques quiproquos et des situations délicates. Si le streamer se laisse embarquer dans cette dynamique, celle-ci peut facilement entraîner une surcharge émotionnelle. Le streamer, qui lui tente de jongler entre le besoin de maintenir une certaine distance et le fait de répondre suffisamment aux attentes de leurs viewers peut être éreintant.

Les modérateurs jouent un rôle crucial en aidant les streamers à équilibrer la monétisation et l'authenticité. Ils aident à gérer les tensions qui peuvent surgir lorsque les streamers intègrent des partenariats commerciaux dans leurs contenus. En veillant à ce que les interactions avec les sponsors n'entachent pas l'expérience des spectateurs, les modérateurs permettent aux streamers de répondre à leurs besoins financiers sans aliéner leur audience. Cette gestion délicate permet de maintenir une ambiance authentique et proche des viewers, essentielle pour la fidélité et la croissance de la communauté.

On peut donc dire que les modérateurs permettent une croissance des proximités grâce à leur rôle plutôt strict de gardien, où ils vont principalement réguler les échanges au sein du chat, ou émotionnelle dans leur rôle de co-animateur de live, via les nombreuses interactions ou encore les prédictions. Ils occupent une position cruciale dans l'écosystème du streaming, en assurant un lien vital entre les streamers et leurs communautés. Leur rôle va bien au-delà de la simple surveillance du chat ; ils participent activement à la stratégie des streamers en gérant les tensions liées à la monétisation tout en préservant l'authenticité du contenu. Par leur implication, ils contribuent à créer un environnement interactif et positif, renforçant ainsi l'engagement des viewers. Par leur présence constante et leur gestion judicieuse, ils permettent aux streamers de se concentrer sur la création de contenu de qualité, tout en garantissant que les interactions restent respectueuses et enrichissantes.

Les entretiens avec les viewers montrent en effet que les spectateurs apprécient cette dualité. Cela souligne l'importance du rôle des modérateurs dans le maintien de la proximité et de l'engagement au sein des communautés en ligne.

Partie III : La perception des viewers

Les spectateurs jouent un rôle actif dans l'engagement sur Twitch. Leur perception des stratégies d'engagement et de monétisation des streamers influence directement leur participation et leur fidélité à la communauté. Ils les perçoivent différemment en fonction de la transparence des streamers et de leur approche de la monétisation. De manière générale, une monétisation bien intégrée et transparente ne pose pas de problème tant qu'elle n'affecte pas la proximité et l'authenticité ressenties. Dans notre cas, cette question n'a pas été posée aux spectateurs. Tout de même, ils apprécient les efforts des streamers pour maintenir un lien personnel et voir leur engagement récompensé par une connectivité accrue avec d'autres membres de la communauté. Les spectateurs valorisent des niveaux de proximité variés, allant de l'interaction directe avec le streamer à la participation dans des discussions communautaires plus larges. Les spectateurs sont généralement compréhensifs vis-à-vis des besoins financiers des streamers.

Les viewers de Samuel Etienne, acceptent les partenariats parce qu'ils souhaitent qu'il continue ses émissions qui ont un fort coût et parce qu'ils lui font confiance. Les défis pour les streamers résident dans l'intégration fluide de la monétisation pour éviter qu'elle devienne un obstacle à l'engagement des viewers. Lorsqu'elle est bien intégrée, la monétisation n'est pas perçue comme un problème. Les streamers doivent donc trouver le juste milieu pour maintenir un lien authentique avec leur audience tout en répondant à leurs besoins financiers.

La perception de l'authenticité :

Les spectateurs valorisent particulièrement la proximité et l'authenticité des streamers. Ils sont plus engagés lorsque les streamers prennent le temps de les connaître et de les intégrer dans la communauté.

L'authenticité émerge comme un élément crucial selon les répondants, notamment le fait d'"Être soi-même" et d'"Interagir en continue", termes revenant fréquemment dans les réponses. Ceux-ci soulignent l'importance fondamentale pour les participants de ressentir une connexion authentique avec le streamer et les autres spectateurs, soulignant ainsi le désir de relations significatives et d'interactions authentiques dans cet environnement virtuel.

« Je regarde principalement Samuel Etienne pour son authenticité et sa proximité et ses revues de presse. Il prend le temps d'interagir avec ses viewers, de répondre à leurs messages et de prendre en compte leurs avis, ce qui crée un véritable sentiment d'être inclus à sa communauté. » - Jean, 25 ans, Viewer de Samuel Etienne

« Il est direct comme type. Il a l'air d'être quelqu'un de sincère et il dit ce qu'il pense. On sait qu'on peut être nous-mêmes du coup avec lui. » - Gabriel, 19 ans, Viewer de Sniper Biscuit

« [...] elle est très naturelle ouais. Dans ses interactions avec les viewers, elle ne cherche pas à agir d'une certaine façon, elle est toujours la même femme, avec qui on peut parler et rigoler. » - Julie, 30 ans, Vieweuse de Pandara_TV

Ces remarques soulignent l'importance de la proximité et de l'authenticité dans la création d'un engagement durable. En effet, les streamers qui interagissent régulièrement et sincèrement avec leurs spectateurs créent un sentiment de communauté fort et durable. Elles montrent également que la perception des viewers concernant les streamers qu'ils suivent sont positives. Ils les trouvent authentiques, naturels etc. Dans la totalité des entretiens, seules deux critiques ont été effectuées, appuyant ainsi le fait que les viewers perçoivent positivement les trois streamers.

Également, l'humour et la spontanéité ont été très cités chez les viewers, derrière « être soi-même » et « beaucoup d'interactions ». Cela confirme la littérature.

« Il nous fait beaucoup rire » - Marius, 41 ans - Viewer de Samuel Etienne

« il me fait beaucoup rire » - Maximilien, 20 ans - Viewer de Sniper Biscuit

« Elle sait vraiment [...] faire rire les gens alors qu'elle même ça ne va pas trop. » - François, 33 ans - Viewer de Pandara_TV

« qu'elle fait rire etc et ses réactions naturelles je pense que ça peut vraiment toucher les spectateurs » - Delphine, 35 ans – Vieweuse de Pandara-TV

La connectivité entre membres :

Elle se manifeste à travers des échanges réguliers dans le chat. Ces interactions renforcent le sentiment de communauté. Les spectateurs qui se sentent connectés aux autres

membres sont plus susceptibles de revenir et de s'engager régulièrement, créant ainsi une communauté solide et interactive. Les viewers qui ressentent généralement ce sentiment de communauté sont les personnes qui aiment se connecter aux autres et échanger, cela peut venir d'un réel besoin de sociabilisation ou simplement d'un besoin ou d'une envie de divertissement. En fin de compte, la capacité d'un streamer à favoriser ces connexions authentiques entre spectateurs permet le maintien d'une communauté active. La proximité émotionnelle a un aspect significatif dans les interactions dans le streaming pour créer des liens forts entre les membres de la communauté, ça peut être des émotions banales comme se sentir à l'aise, calme, ou des émotions plus fortes comme le rire, le pleur etc.

Se sentir connecté à d'autres :

«Oui, l'interaction avec les autres viewers de Samuel Etienne joue un rôle important dans l'expérience de visionnage pour beaucoup. [...] Je me sens proche des autres viewers de Samuel Etienne.» Jean, 25 ans - Viewer de Samuel Etienne

« Oui, oui, c'est le principal truc qui fait que le streamer a des viewers, un nombre qui augmente et c'est ça qui va rendre les streams drôles aussi » - Maximilien, 20 ans, Viewer de Sniper Biscuit

« Evidemment. ça "aide" je dirais, dans le sens où on ne se sent pas seul face à un écran, ça fait vivre le truc. ça crée un peu un sentiment où on est tous des connaissances, pour certains des petits potes de visionnages de stream ça rend les streams plus vivants, plus humains.» - Julie, 30 ans, Vieweuse de Pandara_TV

Enfin, les résultats mettent en lumière l'importance du besoin humain de se sentir connecté et compris, même dans un contexte virtuel. Ils soulignent également l'importance des interactions sociales et de la connexion émotionnelle pour favoriser un sentiment de communauté au sein de l'espace en ligne. En somme, les résultats des entretiens révèlent un désir profond de connexion authentique et de flexibilité dans l'expérience de visionnage de contenu en ligne. Ils soulignent l'importance de créer un environnement où les liens communautaires sont renforcés à travers des interactions et des échanges enrichissants, cela peut être des échanges drôles pour certains, comme des échanges informatifs pour d'autres.

Modération :

En ce qui concerne la modération, il est intéressant de noter que la grande majorité des participants préfèrent une approche souple, mettant en avant l'importance de la flexibilité et de la compréhension dans la gestion des interactions au sein de la communauté en ligne. Cette préférence pour une modération souple suggère une volonté de favoriser un environnement accueillant, animé et inclusif, où chacun peut se sentir libre d'écrire, de s'exprimer dans le chat, tout en respectant les règles établies par le streamer. Ils permettent, la bienveillance, la sécurité, concepts que les viewers trouvent fondamentaux.

Les entretiens démontrent également des avis mitigés. Autant, les viewers ont confiance en les modérateurs et leur rôle de gardien, autant certains n'apprécient pas autant leur rôle second de co-animateur, trouvant qu'ils prennent parfois trop de place et qu'il faut savoir

trouver un bon équilibre pour que leur second rôle soit un réel plus et non un moins déguisé.

Partie IV : Comparaison avec la littérature

Nos résultats confirment l'importance de la proximité et de l'authenticité dans les stratégies des streamers pour engager leur audience sur Twitch. Les théories sur l'engagement en ligne soulignent ces éléments comme essentiels pour fidéliser une audience, et nos observations renforcent cette notion tout en offrant des perspectives nuancées sur la manière dont ces concepts se manifestent dans le streaming.

Nous avons pu voir que les streamers adoptent diverses stratégies pour engager leur communauté, équilibrant la proximité et l'authenticité avec les exigences de monétisation et de notoriété. Samuel Etienne, par exemple, avec une proximité davantage émotionnelle, construite à travers des interactions sincères et engageantes. Les modérateurs jouent un rôle crucial dans la gestion des communautés sur Twitch, facilitant les interactions et maintenant une atmosphère positive. Notre littérature a fourni trois types de modérateurs (arbitre, intermédiaire et manager). Nous pouvons dire qu'ils occupent en effet les trois rôles. En revanche, même si leur rôle d'arbitre est leur occupation principale, ils tendent davantage vers le rôle de manager, notamment avec la gestion des interactions de plus en plus fréquente. Par ailleurs, nous avons pu voir dans nos entretiens que les modérateurs font déjà le lien, l'intermédiaire entre le streamer et le viewer. En d'autres termes, ils sont essentiels, que ce soit pour contrôler le chat, interagir avec la communauté, aider le streamer ou encourager l'engagement des spectateurs en veillant à ce que l'environnement soit sûr et accueillant. Leur relation avec le streamer est fondamentale dans cette stratégie, car ils aident à renforcer la proximité émotionnelle et institutionnelle entre le streamer et les spectateurs. Ils font le lien, ils sont l'intermédiaire et occupent plusieurs fonctions bénévolement. Les spectateurs valorisent les efforts des streamers et des modérateurs pour maintenir une proximité et une authenticité dans les interactions. Ils se sentent plus connectés lorsqu'ils perçoivent une proximité authentique, que ce soit émotionnelle, institutionnelle ou sociale. Nos observations montrent que la proximité sociale et émotionnelles joue un rôle crucial dans la création et le maintien d'une communauté dynamique et engageante. Contrairement à la littérature qui indique le besoin d'une forte proximité culturelle, nos observations et nos entretiens ont montré que des personnes d'âges différents, de milieux différents, aux carrières différentes etc. sont capables de se réunir pour regarder le même streamer pour diverses raisons.

Nos résultats enrichissent les théories existantes sur l'engagement en ligne en mettant en évidence l'importance d'acteurs externes, telles que les modérateurs, et la diversité des approches de monétisation. Les modérateurs émergent comme des acteurs clés dans la gestion des communautés exerçant plus que le simple fait de réguler le chat. Ce mémoire apporte une contribution significative à la compréhension des dynamiques d'engagement sur Twitch, en soulignant l'importance de la proximité et de l'authenticité. Elle met en lumière les tensions novatrices dans les stratégies des streamers et montre que les streamers qui parviennent à intégrer proximité et authenticité dans leurs stratégies tout en gérant les pressions de la monétisation et de la notoriété peuvent créer des communautés actives et engagées. Les streamers et les viewers ont besoin de proximité pour ressentir un sentiment de communauté et ces mêmes viewers ont également besoin d'un streamer

en accord avec leurs attentes, que ce soit à travers le type de contenus (gaming, infos), ou le type de personnalité (calme, très drôle, rassurante etc.).

Nous pouvons également constater que c'est bien l'authenticité comportementale qui a le plus surgi de nos entretiens. Les interactions en ligne peuvent créer des liens sociaux et émotionnels aussi forts que ceux des interactions en face à face, soulignant l'évolution des dynamiques de proximité dans le contexte numérique du streaming. La gestion efficace de la proximité et de l'authenticité est essentielle pour le succès durable des streamers et la vitalité des communautés sur Twitch. Les streamers, les modérateurs et les spectateurs jouent chacun un rôle indéniable dans ce processus. Notre étude a révélé que les streamers favorisant une proximité et une authenticité accrues bénéficient d'une audience plus engagée, indépendamment de leur nombre d'abonnés, soulignant ainsi l'importance de ces concepts parfois sous-estimés. Les types d'authenticité les plus cités ont été « être soi-même », « humour », « interaction continue / forte interaction » et « spontanéité », comme nous l'avons vu dans la littérature. Pour la proximité, ce sont les proximités « sociale », « émotionnelle » qui sont d'abord apparues, et enfin la proximité « institutionnelle » lorsque nous parlions de modération. Dans la littérature, les proximités spatiale et géographique ont été vues comme des concepts fondateurs liés aux proximités organisationnelles et structurales. Dans le cadre de Twitch, ce sont bien « sociale, émotionnelle, et institutionnelles » qui ont été le plus décrites.

Nous pouvons donc dire que nous avons pu comprendre ces dynamiques et ces concepts est crucial pour les streamers désireux de bâtir et de maintenir des communautés dynamiques durables sur Twitch. La proximité et l'authenticité, bien que distinctes, fonctionnent en synergie pour enrichir l'interaction et l'engagement du public. Examiner ces éléments séparément est utile pour une compréhension approfondie, mais il est évident qu'elles s'entrelacent naturellement pour créer une expérience de visionnage riche et captivante.

Pour répondre à notre question de recherche, les concepts de proximité et d'authenticité jouent un rôle essentiel dans la création et le maintien d'une communauté active sur Twitch, en influençant directement les interactions entre les streamers, les modérateurs et les viewers. La proximité entre les streamers et leur audience est fondamentale. Lorsqu'une connexion personnelle est établie avec les viewers, (en partageant des moments de leur vie, en répondant aux commentaires et en créant un espace d'échange authentique), cela favorise une communauté active. Les viewers se sentent alors plus proches du streamer et sont plus enclins à s'engager activement dans les discussions et les activités proposées sur le flux. De même, les proximités sociales, émotionnelles et institutionnelles que permettent les modérateurs jouent un certain rôle. Les modérateurs, en étant des figures familières et respectées au sein de la communauté, contribuent à maintenir une atmosphère positive et inclusive. Leurs différents rôles et leurs capacités à interagir de manière spontanée et honnête avec les viewers, tout en veillant au respect des règles et en favorisant des échanges constructifs, renforcent le sentiment de communauté et encouragent la participation active des membres de la communauté. En ce qui concerne l'authenticité, elle est également essentielle pour favoriser une communauté active. Lorsque les streamers, les modérateurs et les viewers interagissent de manière authentique, en partageant leurs opinions, leurs émotions et leurs expériences de manière

sincère, cela crée un environnement de confiance où chacun se sent libre de s'exprimer et de contribuer au dialogue. L'authenticité, à travers les interactions, la spontanéité et l'humour favorise grandement l'engagement écrit et permet la création d'une connexion entre les membres d'une communauté.

En conclusion, la proximité et l'authenticité sont des éléments clés pour favoriser une communauté active sur Twitch. Lorsque les streamers, les modérateurs et les viewers interagissent de manière authentique et créent des liens personnels, cela renforce le sentiment de communauté et encourage la participation active des membres de la communauté. En favorisant une atmosphère de confiance et d'inclusion, la proximité et l'authenticité contribuent à maintenir une communauté dynamique et engagée sur la plateforme.

Perspectives :

À la lumière de nos résultats, il serait intéressant d'approfondir notre sujet de recherche au sein d'autres plateformes en ligne. En effet, notre recherche s'est uniquement concentrée sur Twitch. Cependant, une exploration des concepts de proximité et d'authenticité sur d'autres plateformes en plus de Twitch, telles que YouTube, Instagram, Discord ou même TikTok, pourrait offrir une perspective plus complète. Comparer ces diverses plateformes permettrait de mettre en lumière les similitudes et les disparités dans les interactions entre les créateurs de contenu et leur public, enrichissant ainsi notre compréhension des dynamiques sociales à l'œuvre dans le paysage numérique.

Nous pourrions également étudier davantage le rôle des modérateurs en liant le travail des modérateurs Twitch avec les serveurs créés sur la plateforme communautaire Discord.

En conclusion, l'exploration des concepts de proximité et d'authenticité sur les plateformes de streaming en direct comme Twitch ouvre la voie à plusieurs champs possibles.

8. Limites de la recherche :

La documentation :

La littérature existante sur le streaming en direct présente des lacunes (gap) qui entravent une meilleure compréhension des concepts. Il est difficile d'accéder à des sources récentes et scientifiques, en particulier en français, dans le contexte du streaming. Les études disponibles sont souvent fragmentées et anciennes, dont le contexte est différent de ce que l'on recherche. Il est donc difficile d'intégrer ces concepts au streaming en direct. Cette lacune conduit les chercheurs à puiser dans les littératures anglophones, alors même que celles-ci présentent également les mêmes limites que les sources francophones, surtout en termes de disponibilité et de fraîcheur des données.

De plus, l'hétérogénéité des résultats dans certaines études rend difficile la consolidation des connaissances et la formulation de conclusions définitives sur divers aspects du streaming en direct. Les divergences entre les résultats peuvent découler de différences méthodologiques, de la diversité des populations étudiées ou encore de la rapide évolution du domaine, ce qui souligne l'importance cruciale d'avoir accès à des données et à des recherches actualisées pour éclairer notre compréhension de ces phénomènes en constante mutation. Cette situation complexe nous confronte au défi de choisir judicieusement les sources sur lesquelles nous appuyer pour orienter notre travail de mémoire, étant donné les divergences entre les conclusions des différentes études.

Manque d'intérêt, de participation et d'implication de la part des streamers :

La participation limitée des streamers à la recherche académique constitue un défi majeur dans l'étude du streaming en direct. Cette réticence peut découler de plusieurs facteurs, premièrement, les streamers peuvent craindre pour la confidentialité de leurs données personnelles et de celles de leurs spectateurs. Cette inquiétude légitime peut dissuader certains streamers de s'impliquer dans des études de recherche, de peur de potentielles répercussions sur leur vie privée.

Deuxièmement, certains streamers peuvent ne pas saisir pleinement l'importance de la recherche académique dans leur domaine ou ne pas percevoir les avantages potentiels de leur participation. Ce manque de compréhension ou d'intérêt peut conduire à une sous-estimation de la valeur de leur contribution à la recherche. Enfin, certains streamers peuvent tout simplement ne pas être intéressés par la recherche académique en raison de contraintes de temps, de la perception de son manque de pertinence pour leur pratique quotidienne, ou encore de doutes sur la légitimité des demandes de participation. Ces facteurs combinés peuvent entraîner une faible réponse des streamers aux sollicitations de recherche, limitant ainsi la diversité des données disponibles pour les études sur le streaming en direct.

De manière similaire, le manque d'engagement des viewers dans la recherche sur le streaming en direct représente un autre obstacle significatif. Certains viewers peuvent tout simplement manquer d'intérêt pour la recherche académique en général, la percevant

comme étant éloignée de leurs centres d'intérêt ou préoccupations quotidiennes. Cette perception peut les dissuader de participer à des études de recherche, préférant consacrer leur temps à d'autres activités plus pertinentes à leurs yeux. D'autres peuvent être préoccupés par des questions de confidentialité et de sécurité liées à leur participation à des études de recherche, craignant que leurs données personnelles ne soient pas correctement protégées ou utilisées de manière inappropriée.

Enfin, certains viewers peuvent simplement manquer de temps ou d'intérêt pour s'engager dans des études de recherche, préférant consacrer leur temps libre à d'autres activités en ligne ou hors ligne.

9. **Bibliographie :**

Articles scientifiques :

- Amato, S., Bernard, F. & Boutin, É. (2021). Les réseaux sociaux numériques redéfinissent-ils l'engagement ? *Communication & Organisation*, 59, 231-244. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.10230>.
- Arjoranta, J., & Kortti, J. (2017). The Role of Chat in Twitch. *Proceedings of the Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play*. <https://doi.org/10.1145/3130859.3131387>
- Ballarini, M., & Bastard, I. (2023). Créateurs de contenus et institutions culturelles. Formes et enjeux de collaboration. *Revue Française Des Sciences De L'Information Et De La Communication*, 27. <https://doi.org/10.4000/rfsic.14948>
- Becker, H. S. (2006). « Notes sur le concept d'engagement ». *Tracés/Revue Tracés*, 11. <https://doi.org/10.4000/traces.257>
- Ben Ghorbal, Y. & Temessek-Behi, A. (2022). Chapitre 5. L'authenticité de l'expérience touristique : vers une approche pluridisciplinaire. Dans : Dominique Bourgeon-Renault éd., *Théories et pratiques du marketing de la culture et du tourisme dans un contexte d'innovation* (pp. 123-142). Caen: EMS Editions. <https://doi.org/10.3917/ems.bourg.2022.02.0123>
- Bernard, F., & Joulé, R. (2004). Lien, sens et action : vers une communication engageante. *Communication et Organisation*, 24. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2918>
- Bonenfant Maude, Bélanger Audrey (2020), « De l'héritage de la télévision aux transformations de la forme télévisuelle sur le web : analyse sémiotique des plateformes YouTube et Twitch », in Marta Boni (éd.), *Formes et plateformes de la télévision à l'ère du numérique : récits, publics et technologies*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- Bouté, É. (2021). L'avenir de la politique se joue-t-il sur une plateforme de jeux vidéo ? *Alternatives Non-Violentes*, 199, 14-15. <https://doi.org/10.3917/anv.199.0014>
- Boschma, R. (2004). Proximité et innovation. *Économie Rurale/Économie Rurale*, 280(1), 8-24. <https://doi.org/10.3406/ecoru.2004.5469>
- Brassard, C., & Teutsch, P. (2014). Proposition de critères de proximité pour l'analyse des dispositifs de formation médiatisée. *Distances et Médiations des Savoirs*, 2(5). <https://doi.org/10.4000/dms.646>
- Coavoux, S. & Roques, N. (2020). Une profession de l'authenticité : Le régime de proximité des intermédiaires du jeu vidéo sur Twitch et YouTube. *Réseaux*, 224, 169 196. <https://doi.org/10.3917/res.224.0169>
- Consalvo, M. (2007). *Cheating : Gaining advantage in videogames*. The MIT press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/1802.001.0001> (ajouter source 2018)

- Consalvo, M. 2018. "Kaceytron and Transgressive Play on Twitch.Tv." In *Transgressions in Games and Play*, edited by Kristine Jørgensen and Faltin Karlsen. Cambridge, MA: MIT Press.
- Hilvert-Bruce, Z., Neill, J. D., Sjöblom, M., & Hamari, J. (2018). Social motivations of live-streaming viewer engagement on Twitch. *Computers in Human Behavior*, 84, 58-67. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.02.013>
- Henry Jenkins, *La Culture de la convergence. Des médias au transmédia*, trad. de l'anglais par C. Jaquet, Paris, A. Colin/Ina Éd., coll. Médiacultures, 2013 [2006], 336 pages
- Kaddouri, M. (2002). Le projet de soi entre assignation et authenticité. *Recherche et Formation*, 41(1), 31-47. <https://doi.org/10.3406/refor.2002.1772>
- Lejeune, C. (2011). Théorie des collectifs médiatisés. Production, coordination et temporalité de Wikipedia, de Linux Debian et de l'Open Directory Project. In A. Klein, & S. Proulx (Eds.), *Connexions : communication numérique et lien social* (pp. 237-252). Namur : Presses Universitaires de Namur.
- Loriato, C. (2021). Participer à un collectif d'utilisateurs en ligne : faire « communauté » : Le cas d'une arène numérique de discussion sur la prévention du VIH. *Questions de communication*, 39, 311-328. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.25744>
- Molinari, G., Poëllhuber, B., Heutte, J., Lavoué, É., Widmer, D. S., & Caron, P. (2016). L'engagement et la persistance dans les dispositifs de formation en ligne : regards croisés. *Distances et Médiations des Savoirs*, 13. <https://doi.org/10.4000/dms.1332>
- Paquelin, D. (2011). La distance : questions de proximités. *Distances et savoirs*, 9, 565-590. <https://www.cairn.info/revue--2011-4-page-565.htm>.
- Pallud, J. & Elie-Dit-Cosaque, C. (2011). Authenticité en ligne, expérience émotionnelle et intentions de visite. *Management & Avenir*, 45, 257-279. <https://doi.org/10.3917/mav.045.0257>
- Park, H. & Blenkinsopp, J. (2011). L'influence de la transparence et de la confiance dans la relation entre corruption et satisfaction du citoyen. *Revue Internationale des Sciences Administratives*, 77, 251-273. <https://doi.org/10.3917/risa.772.0251>
- Patry-Beaudoin, G. & James, Y. (2019). Créateurs de contenu : de consommateurs à marques entrepreneuriales. *Gestion*, 44, 68-71. <https://doi.org/10.3917/riges.442.0068>
- Pellerin, C. (2022). Outil 56. Twitch. Dans : Clément Pellerin éd., *La méga boîte à outils des réseaux sociaux* (pp. 158-159). Paris: Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.pelle.2022.02.0158>
- Pereira, G. (2020, 15 octobre). *Communauté en ligne*. <https://hal.univ-lorraine.fr/hal-02968446>

- Peterson, R. A. (1992). La fabrication de l'authenticité. *Actes De La Recherche En Sciences Sociales*, 93(1), 3–20. <https://doi.org/10.3406/arss.1992.3014>
- Proulx, S. (1994). Une lecture de l'œuvre de Michel de Certeau : L'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers. *Communication/Communication - Université Laval. Département D'information et de Communication*, 15(2), 170-197. <https://doi.org/10.3406/comin.1994.1691>
- Proulx, S. (2006) Communautés virtuelles : ce qui fait lien in S. Proulx, L. Poissant, M. Sénécal, éd., *Communautés virtuelles : penser et agir en réseau*, Presses de l'Université Laval, Québec, p. 13-26.
- Rheingold, H. (2000). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. MIT Press.
https://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/18/The_Virtual_Community.pdf?sequence=1
- Ruiller, C., Dumas, M. & Chédotel, F. (2017). Comment maintenir le sentiment de proximité à distance ? Le cas des équipes dispersées par le télétravail. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, 27,6, 3-28.
<https://doi.org/10.3917/rimhe.027.0003>
- Torre, A. (2010). Jalons pour une analyse dynamique des Proximités. *Revue d'Économie Régionale & Urbaine*, , 409-437. <https://doi.org/10.3917/reru.103.0409>
- Articles méthodologiques :
- Andreani, J., et Conchon, F. (2005). Fiabilité et validité des enquêtes qualitatives. Un état de l'art en marketing. *Revue Française du Marketing*, 201, 5-21.
- Beaud S. et Weber F. (2003), *Guide de l'enquête de terrain*, Paris, La Découverte Bertin E. (2003),
- Bernard, Y. (2004). La netnographie : Une nouvelle méthode d'enquête qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation. *Décisions Marketing*, 36, 49-62
- Diaz, F. (2005). L'observation participante comme outil de compréhension du champ de la sécurité. <http://champpenal.revues.org/document79.html>
- Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : à la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, 102, 23-34.
<https://doi.org/10.3917/rsi.102.0023>
- I. Dans : Mucchielli, A. (2009) éd., *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines* (pp. 108-125). Paris: Armand Colin.
<https://doi.org/10.3917/arco.mucch.2009.02.0108>
- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2012). Chapitre 1 - Choisir une approche d'analyse qualitative. Dans : , P. Paillé & A. Mucchielli (Dir), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (pp. 13-32). Paris: Armand Colin.
<https://doi.org/10.3917/arco.paill.2012.01.0013>

- Paillé, P. & Mucchielli, A. (2021). Chapitre 2. Les processus de la pensée qualitative. Dans : , P. Paillé & A. Mucchielli (Dir), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (pp. 37-72). Paris: Armand Colin.
- Perrin, N. (2007). La méthode inductive, un outil pertinent pour une formation par la recherche ? Quelques enjeux pour le mémoire professionnel. *Haute Ecole Pédagogique Lausanne, In Formation et Pratiques D'enseignement En Questions*, vol n°2, 125-137. https://www.researchgate.net/profile/Nicolas-Perrin-6/publication/237591615_La_methode_inductive_un_outil_pertinent_pour_une_formation_par_la_recherche_Queques_enjeux_pour_le_memoire_professionnel/links/5a4b4509a6fdcce1972197bf/La-methode-inductive-un-outil-pertinent-pour-une-formation-par-la-recherche-Queques-enjeux-pour-le-memoire-professionnel.pdf
- Poupart J. (1997), « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques », in Poupart J., Deslaurier JP., Groulx LH., Laperrière A., Mayer R, & Pires AP., *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal : Gaëtan Morin, 173–209, 405p.
- Rioufreyt, T. (2016). La transcription d'entretiens en sciences sociales. <https://shs.hal.science/halshs-01339474/document>
- Savoie-Zajc, L. (2000). L'analyse de données qualitatives : pratiques traditionnelle et assistée par le logiciel NUD•IST. *Recherches Qualitatives*, 21, 99. <https://doi.org/10.7202/1085614ar>
- Soulé, B. (2007). Observation participante ou participation observante? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales. *Recherches Qualitatives*, 27(1), 127. <https://doi.org/10.7202/1085359ar>
- Tesch, R. (1990). *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. New York: The Falmer Press
- s
- Mémoires :
- Amato, S., Bouti, E., 2012, « Engagement online et expérimentation en milieu naturel : retours d'expériences », Actes électroniques de la Journée de recherche Propédia (Groupe IGS) 3S (CIMEOS, EA 4177, Université de Bourgogne), L'Engagement, de la société aux organisations, https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00828422.
- Chif, M. (2018). Dans le cadre d'un placement de produit, la perception d'interactivité entre un YouTubeur et ses spectateurs est-elle supérieure à celle d'un blogueur et son lectorat, de sorte à favoriser une stratégie marketing plus avantageuse pour la marque ? » . *Louvain School Of Management (LSM)*.
- Hamilton, W. A., Garretson, O., & Kerne, A. (2014). Streaming on Twitch : Fostering Participatory communities of play within live mixed Media. Dept. Of Sociology, Texas A&M University, College Station, Texas USA, 1-281. <https://ecologylab.net/research/publications/streamingOnTwitch.pdf>
- Norchène, T. J. K. M. B. D. M. (2020). Communautés virtuelles sur youtube : quand les marques s'associent aux youtubeurs. <https://www.theses.fr/2020BORD0040>

Tréhondart, N. (2022). Le monde du livre à la conquête de Twitch : choix énonciatifs et stratégies d'acteurs. *Télévision*, 13, 71-90. <https://doi.org/10.3917/telev.013.0071>

Wojcik, S. (2007). Les modérateurs des forums de discussion municipaux. Des intermédiaires démocratiques ? *Questions De Communication*, 12, 335–354. <https://doi.org/10.4000/questionsdecommunication.2457>

Sites web :

Bathelot, B. (2015). *Communauté virtuelle - Définitions Marketing » L'encyclopédie illustrée du marketing*. Copyright Définitions Marketing. <https://www.definitions-marketing.com/definition/communaute-virtuelle/>

Fqs. (s. d.). *View of Participant Observation as a Data Collection Method*. FQS. <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/997>

Frébault, C. (2023), “Quelles sont les différences entre créateurs de contenu et influenceurs?” <https://www.woo.paris/blog/differences-entre-createur-de-contenu-influenceur>

Introduction à Twitch | Twitch Creator Camp. (s. d.). <https://www.twitch.tv/creatorcamp/fr-fr/paths/getting-started-on-twitch/twitch-101/>

New viewer retention | Twitch Creator Camp. (s. d.). <https://www.twitch.tv/creatorcamp/en/paths/establish-your-brand/new-viewer-retention/>

10. Annexes

En raison du volume substantiel des annexes, notamment en raison des 20 entretiens réalisés et retranscrits, nous avons décidé, sur les conseils avisés de notre promoteur, de les fournir dans un document (pdf) annexe.

Ce mémoire se consacre à l'exploration de Twitch, la plateforme de streaming en direct qui a transformé la manière dont les internautes consomment et interagissent en ligne. Notre étude se concentre sur deux concepts clés : la proximité et l'authenticité, et leur influence sur la création et le maintien des communautés en ligne. En examinant les chaînes de Samuel Etienne, SniperBiscuit et Pandara_TV, trois streamers aux communautés distinctes et aux nombres d'abonnés différents, nous avons cherché à comprendre comment ils interagissent avec leurs audiences. Notre recherche explore donc la question suivante : « **Comment les concepts de proximité et d'authenticité, via les interactions entre les streamers, les modérateurs et les viewers sur Twitch, influencent-ils et favorisent-ils une communauté active ?** »

Pour répondre à cette question, nous avons mené vingt entretiens approfondis, incluant quatorze spectateurs, trois streamers et trois modérateurs de streamers. Les données qualitatives révèlent que les streamers favorisant une proximité et une authenticité accrues bénéficient d'une audience plus engagée, indépendamment de leur nombre d'abonnés. Ainsi, notre étude éclaire les dynamiques de Twitch, et souligne l'importance de la proximité et de l'authenticité, ainsi que le rôle émergent des modérateurs dans la gestion des communautés en ligne. Cette approche offre une meilleure compréhension de ces concepts et l'impact qu'ils ont sur l'engagement des spectateurs dans la vitalité des communautés sur Twitch.

Mots clés : Twitch, streamer, viewer, proximité, authenticité, communauté en ligne.