

SECOND LIFE, LE PARI DU LIBRE

Une stratégie centrée sur les utilisateurs-contributeurs

Xavier Antoviaque, consultant en gestion de communauté

Internet ne se résume pas à la simple mise à disposition d'informations et de services, mais entraîne également une redéfinition du rapport entre une entreprise et ses clients. Aux antipodes de l'image lisse et contrôlée que cherchent à donner bon nombre d'entreprises, Linden Lab a fait un pari, celui de l'ouverture. La confiance témoignée aux utilisateurs par les initiateurs de Second Life, la possibilité de l'accession à la propriété des biens virtuels ou encore les appels du pied au monde du logiciel libre expriment une stratégie de développement largement centrée sur les utilisateurs-contributeurs. Sur Internet, les clients ne sont plus isolés, ils interagissent désormais, se constituent en communautés, approuvent et contestent de manière plus manifeste et efficace les agissements de ceux dont ils dépendent. Et, forts d'une connaissance et d'une compétence collectives, une partie de ces utilisateurs veulent à leur tour aider, participer et créer.

Une vision réaliste des logiques communautaires

Pendant que l'effet de mode du Web 2.0¹ donne à certains une vision angélique des communautés, Linden Lab a su ici être réaliste. Si, effectivement, les communautés sont d'une grande aide pour de

1. Cf. définition de l'auteur du terme, Tim O'Reilly, sur <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> (en anglais), ou sa version française : <http://web2rules.blogspot.com/2006/01/what-is-web-20-par-tim-oreilly-version.html>

nombreux points cruciaux (marketing par bouche à oreille, rétention des utilisateurs², valeur ajoutée et force de travail des utilisateurs-contributeurs), il serait illusoire de considérer qu'elle est sans contrepartie. De manière plus ou moins consciente, les utilisateurs attendent de l'entreprise une certaine attitude. Ainsi, Linden Lab a pris en compte le fait qu'ils ne sont plus simplement des clients, mais des acteurs à part entière du développement et de l'offre de service. Pour cela, l'entreprise a su développer une porosité importante entre l'équipe de développement et les utilisateurs : publications fréquentes sur le blog officiel, présence en jeu de l'équipe à heures fixes et sur divers espaces de discussion (IRC, forums, mailing-lists...), prise en compte des revendications des utilisateurs³... La communication à double sens avec les utilisateurs est particulièrement développée.

Une communication à visage humain

Une telle attitude volontariste ne permet évidemment pas le même niveau de contrôle que lorsqu'une entreprise se réfugie derrière le bouclier protecteur d'une communication lisse et sans défaut apparent. Dans ce contexte, l'image de Linden Lab possède de multiples facettes, et les employés n'étant pas tous des professionnels de la communication, des disparités de ton et des informations contradictoires apparaissent parfois. En février 2007, Rob Lanphier s'expliquait à ce sujet : « De nombreuses personnes ont une vision irréaliste de Linden Lab, le voyant comme une structure monolithique à la Borg, ayant une vue complètement unifiée du monde et de son rôle. C'est une erreur compréhensible, étant donné que beaucoup d'entreprises prétendent qu'elles fonctionnent de cette manière. Cependant, aucun

2. Il s'agit du fait de conserver des utilisateurs actifs plus longtemps. Ainsi, si les utilisateurs nouent des relations amicales dans un univers virtuel, cela permet à l'éditeur de les garder davantage. S'ils se lassent, ils seront toutefois tentés de rester pour continuer à côtoyer leurs partenaires de jeu.

3. Lire la réponse apportée par Cory Ondrejka, directeur technique de Linden Lab, au *Project Open Letter* : suite à une série d'ennuis techniques, un groupe de joueurs s'est constitué pour pointer du doigt certains de ces problèmes. Le site du projet : <http://www.projectopenletter.com/>. La réponse : <http://blog.secondlife.com/2007/05/02/cory-linden-town-hall>

groupe de deux personnes ou plus ne fonctionne ainsi ; les enfants du monde entier l'ont d'ailleurs bien compris, lorsqu'ils utilisent leurs parents l'un contre l'autre ("Mais maman a dit que je pouvais !"). Linden Lab ne prétend même pas que c'est le cas, vous verrez donc de nombreux *posts* dans le blog, provenant de nombreuses personnes ici à Linden Lab, chacune avec sa propre voix. Il est difficile d'avoir un ton humain et authentique lorsque tout est neutralisé et mis sur le mode "corporate" à travers des consensus et des filtres de validation, et nous considérons que la qualité et l'authenticité sont bien meilleures que de s'assurer que tout ce que l'on dit est représentatif à 100 % de tout employé de Linden Lab⁴. »

Les utilisateurs, une fois constitués en communautés d'intérêt, sont particulièrement habiles à déceler les erreurs, les imprécisions, les promesses non tenues. Linden Lab se prémunit des difficultés que cela entraîne en adoptant une posture radicale, qui tire parti d'une vérité simple : il est toujours plus facile de pardonner à un « M. Honnête », qui vient à nous avec ses réussites et ses échecs, qu'à un « M. Parfait », qui n'admet que très rarement ses erreurs.

Une confiance radicale

Cette politique d'ouverture se retrouve à de nombreux niveaux, y compris dans le jeu lui-même, où la richesse des créations des contributeurs a fait la réputation de Second Life. Les concepteurs ont su témoigner d'une « confiance radicale » envers leurs utilisateurs, pour reprendre le terme employé par Darlene Fichter. Ils ont perçu que ce que l'on désigne traditionnellement sur Internet par « la communauté », celle qui se forme autour de l'univers virtuel, relevait davantage d'une société au sens de Tönnies⁵. La diversité des intérêts et des motivations des sous-groupes la constituant ne saurait se satisfaire du contenu fourni par une entité centrale. En déléguant les rôles de la

4. <http://lists.secondlife.com/pipermail/sldev/2007-February/000419.html>

5. Ferdinand Tönnies, *Gemeinschaft und Gesellschaft*, Darmstadt, 1887.

création (avatars, vêtements, objets, scripts, mobilier, maisons...), en reconnaissant aux utilisateurs la propriété de leurs œuvres, en leur laissant la plus grande latitude possible, et en n'intervenant qu'*a posteriori*, lorsque les mécanismes d'autorégulation ont échoué⁶, Linden Lab a su inclure l'utilisateur-contributeur au centre de sa démarche et de ses procédures de développement.

« Les mécanismes d'initiative de création de la part des joueurs sont sensiblement identiques à ceux décrits par Eric S. Raymond concernant les hackers – au sens de programmeurs amateurs –, c'est-à-dire que l'initiative d'un programme provient généralement d'un désir d'améliorer ou d'ajuster l'existant à ses besoins. C'est donc premièrement par affinité que les processus qui vont mener à des créations par les joueurs s'entament. Ces dernières viennent pour combler un manque, contourner une contrainte, ou aller piocher dans l'inventaire acquis par le joueur des éléments qui transforment le concept originel du produit, profitant au passage des ressources que celui-ci propose, dans une sorte de bricolage, vecteur d'innovation⁷. »

Propriété sociale

Sur l'aspect plus particulier de la propriété des créations, il est intéressant de souligner le caractère atypique de Second Life. La plupart des univers virtuels intègrent des possibilités de création par les utilisateurs⁸, mais pratiquement aucun ne reconnaît à l'utilisateur la propriété de celles-ci. Le système pourrait être comparé au régime féodal : les terres et les richesses produites sont la propriété d'une

6. Pour illustrer ces mécanismes d'autorégulation, on peut prendre en exemple le fait que les créations d'utilisateurs ne sont pas modérées par Linden Lab ; chacun est libre de créer ce qu'il souhaite sans avoir à le faire valider avant de l'intégrer à l'univers. Cependant, construire un gros bloc de béton au milieu d'un quartier soigné est susceptible d'attirer l'ire de vos voisins. Même si ce n'est pas interdit par Linden Lab, on vous fera comprendre qu'il vaudrait mieux revoir vos prétentions architecturales, pour éviter de dévaluer la valeur foncière du quartier.

7. Vinciane Zabban, *La Dynamique utilisateurs-concepteurs dans le domaine du jeu vidéo*, <http://overcrowded.anoptique.org/JeuVideo>.

8. Certains MMORPGs proposent par exemple à leurs utilisateurs de créer des *lieux virtuels* ou des *quêtes* que les autres utilisateurs pourront visiter ou avec lesquels ils pourront jouer (la création de bases dans City of Villains ou l'éditeur de scénario Ryzom Ring).

entité toute puissante, qui ne consent qu'un droit d'utilisation. Dans ce cadre, l'attitude de Linden Lab est résolument moderne : en reconnaissant la propriété privée, elle renforce la posture de l'individu, qui a alors plus de latitude pour se défendre et s'exprimer.

Mais la propriété privée n'est pas sans inconvénient ; tout comme la France post-révolutionnaire du XIX^e siècle l'a découvert, cette forme individualiste de la propriété perpétue ou renforce certaines inégalités. Certains tirent leur épingle du jeu et sont capables de capitaliser, mais nombreux sont les laissés-pour-compte. Entre l'égoïsme de la propriété privée et un collectivisme volontiers autoritaire, le compromis s'établit dans la notion de propriété sociale décrite par Robert Castel⁹ : une partie de cette propriété privée est mise en commun, de manière à garantir une existence digne à chacun.

Pour la classe ouvrière, cela a donné la sécurité sociale ou la retraite. Pour le citoyen numérique, cela donne le logiciel libre ou les biens communs informationnels¹⁰. La nature immatérielle des créations numériques rend particulièrement efficace le mécanisme d'appropriation sociale ; elles sont copiables à l'infini, il suffit donc de placer une infime partie des richesses de chacun sous ce régime pour que l'ensemble des internautes puisse en profiter. Car laisser à tous la possibilité de copier un bien, c'est en rendre virtuellement propriétaire l'ensemble des utilisateurs : la propriété devient sociale. Second Life intègre d'ailleurs déjà des fonctionnalités et des usages à ce niveau, même si le système est très peu encouragé et que cette facette est souvent occultée dans les articles traitant de Second Life : des « magasins » regroupent d'innombrables créations librement copiables, modifiables et redistribuables... De quoi s'équiper et s'habiller de pied en cap sans bourse délier.

9. Robert Castel, Claudine Haroche, *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*, Fayard, 2001.

10. « Bien communs qui peuvent être créés, échangés et manipulés sous forme d'information, et dont les outils de création et le traitement sont souvent eux-mêmes informationnels (logiciels). Il peut s'agir de données, de connaissances, de créations dans tous les médias, d'idées, de logiciels. Les biens communs informationnels sont des biens publics parfaits au sens économique, contrairement aux biens communs physiques, qui gardent toujours une part de rivalité ou d'excluabilité. » Philippe Aigrain, *Cause commune : l'information entre bien commun et propriété*, Fayard, 2005.

Mais la notion de propriété a des ramifications plus profondes que la simple mise à disposition de quelques objets : « Il faut qu'il y ait une assise, ou une matrice, ou un socle, sur lequel l'individu puisse s'appuyer et qui lui donne consistance. Pour le dire autrement – car toutes ces métaphores sont approximatives –, il lui faut occuper une certaine surface, occuper un certain espace dans la société pour développer des capacités d'être un individu. [...] Le vagabond n'a pas de place dans l'espace social. Il est complètement coupé des rapports de travail comme toute inscription dans une communauté. Il est l'être de nulle part, ou "demeurant partout", ce qui veut dire la même chose, et en ce sens il est surexposé parce qu'il n'a pas d'assises. [...] Ce qui manque au vagabond, c'est moins la propriété que la territorialisation, l'encastrement dans cette société hiérarchique d'ordres, d'états, de statuts. On comprend ainsi que, lorsque ces assignations se desserrent, la propriété privée devient l'assise privilégiée qui permet à l'individu de ne pas "flotter" comme flottait le vagabond¹¹. »

C'est le territoire lui-même, à savoir le logiciel et le serveur, que la « propriété sociale » doit garantir. Cela, Linden Lab l'a semble-t-il bien compris : les utilisateurs doivent pouvoir acquérir une sorte de « droit opposable au territoire », et exercer le plus grand contrôle possible sur leurs terres. L'utilisateur doit pouvoir, ne serait-ce qu'en dernier recours, s'affranchir de la tutelle de Linden Lab ou de la législation américaine.

Du libre au standard

En janvier 2007, Linden Lab a publié un article sur son blog intitulé *Embrasser l'inévitable*¹². La nouvelle que cet article annonçait a fait vibrer les fibres optiques du réseau mondial. Car, à nouveau, le pari de Linden Lab a surpris : la société a mis à disposition le code

source du client de Second Life sous une licence libre, la GPL. Ce n'était pas la première fois qu'une entreprise transformait un logiciel dit propriétaire (dont elle avait seule le contrôle) en un projet libre ; on se souvient notamment de Netscape Communicator¹³, qui a depuis donné naissance à Firefox. Mais, à l'époque, Netscape répondait à des difficultés face à la concurrence. Linden Lab n'est pas, dans l'imédiat, menacé, et connaît une croissance exceptionnelle. Le geste était donc une première.

En réalité, l'opération nourrit une ambition colossale : Linden Lab a comparé cette étape à celles qui ont précédé la naissance et le succès du Web. En faisant le choix du libre, c'est la standardisation que vise Linden Lab. À terme, au lieu de fournir un produit, Linden Lab veut ouvrir un marché entier, celui du « Web 3D¹⁴ ». En permettant à chacun d'héberger ses propres bouts d'univers sur ses propres serveurs, et en laissant chacun l'adapter à ses propres besoins, Linden Lab perdrait un monopole, mais arriverait en situation de force sur un nouveau pan d'Internet, car l'entreprise l'aurait elle-même créé. Elle aurait l'expertise et la notoriété pour être le plus gros hébergeur, prestataire de services et moteur de recherche d'un large marché, par opposition au caractère spécialisé de Second Life, qui ne touche qu'une petite portion d'Internet.

Second Life pourrait ainsi être directement intégré dans le navigateur Internet ou s'y substituer, et chacun pourrait créer son bout d'univers comme on crée aujourd'hui un site web. Par exemple, au lieu de taper <http://www.senat.fr> pour obtenir des informations sur le Sénat français, il serait alors possible de taper `sl://sl.senat.fr`, et d'arriver devant une représentation en 3D du Sénat, que l'on pourrait visiter en compagnie d'autres internautes s'y trouvant au même moment, avant de se rendre à la bibliothèque pour y consulter les archives, ou dans l'hémicycle afin d'y suivre une représentation des débats en cours.

13. Netscape Announces Plans To Make Next-Generation Communicator Source Code Available Free On The Net, 22 janvier 1998, <http://wp.netscape.com/newsref/pr/newsrelease558.html>

14. L'idée du Web 3D, déjà ancienne, consiste à remplacer le texte des pages web – planes – par un environnement en 3D, dans lequel le visiteur évoluerait en compagnie des autres internautes.

11. *Ibid.*, p. 36-37, Fayard, 2001.

12. <http://blog.secondlife.com/2007/01/08/embracing-the-inevitable/>.

Le pari est audacieux, et ne fait visiblement pas l'unanimité en interne, si l'on en croit les déclarations contradictoires quant à la deuxième phase de ce virage stratégique, à savoir la publication du code source du logiciel serveur – mais il a été confirmé à plusieurs reprises¹⁵.

L'adéquation au média

Bien qu'à contre-courant de nombreuses conceptions des entrepreneurs en nouvelles technologies, la démarche de Linden Lab s'inscrit dans une cohérence globale. En misant sur les utilisateurs-contributeurs, en personnifiant sa communication, en décentralisant les processus de décision éditoriale, en prenant en compte l'aspiration à la propriété sociale et en s'ouvrant au libre, Linden Lab exploite l'ensemble des mécanismes induits par la nature même du média Internet. Et, l'innovation n'étant jamais que l'incarnation de l'imaginaire humain, Linden Lab pourrait ainsi s'offrir une place de choix au sein de la société numérique.

15. Lire la discussion entre la Virtual Citizenship Association et Cory Ondrejka sur <http://www.virtualcitizenship.org/forums/viewtopic.php?p=2875#2875>, ou les déclarations faites à l'occasion de la conférence Virtual Worlds 2007 sur <http://www.3pointd.com/20070328/platforms-and-technologies-panel-at-vw07/>