

# Hadopi

## Département Recherche, Etudes et Veille (DREV)

### Baromètre de l'Offre Légale – Vague 2

#### Note de présentation

Dans le cadre de sa mission légale d'observation des usages licites et illicites, l'Hadopi (Département Recherche, Etudes et Veille) a mis en place un baromètre permettant de rendre compte du développement de l'offre légale. Cette note présente les principaux résultats de la deuxième vague de ce baromètre dédié à l'offre légale de biens culturels dématérialisés (pour rappel, la vague 1 a été publiée en avril 2013).

2<sup>e</sup> vague du baromètre de l'offre légale, décembre 2013

Etude quantitative réalisée par l'institut Harris Interactive pour l'Hadopi

L'article L. 331-13-1° du Code de la propriété intellectuelle confie à l'Hadopi une mission générale d'« *observation de l'utilisation licite et illicite des œuvres et des objets auxquels est attaché un droit d'auteur ou un droit voisin sur les réseaux de communications électroniques utilisés pour la fourniture de services de communication au public en ligne* ».

La mission légale d'observation de l'Hadopi détaillée par l'article L. 331-23 du CPI comprend une série d'actions et d'objectifs incombant à la Haute Autorité.

Il s'agit notamment de la publication annuelle d'indicateurs, listés par le décret n° 2011-386 du 11 avril 2011. Ils traitent de l'observation des usages et « *du développement de l'offre légale, qu'elle soit ou non commerciale* ».

Ce baromètre consacré à l'offre légale de biens culturels dématérialisés s'inscrit dans ce cadre et propose des indices permettant d'évaluer la perception des consommateurs concernant les performances de l'offre légale.

Les informations obtenues concernent la facilité à trouver le produit ou le service, le prix, le degré de nouveauté de l'offre, le choix proposé, la qualité technique et la satisfaction. Elles sont retraitées sous forme de « notes Z », permettant de faire ressortir les critères les plus performants par catégorie de bien culturel ; et d'un indice d'attractivité de l'offre légale - par catégorie de bien culturel dématérialisé, et pour l'offre légale au global.

L'évolution de ces données est suivie sur une base biannuelle.

# CADRE

## Objectifs

### Critères

Facilité à trouver le produit ou le service, prix, choix, degré de nouveauté de l'offre, qualité technique, satisfaction.

Dans le cadre de sa mission légale d'observation des usages l'Hadopi (Département Recherche, Etudes et Veille), a confié à l'institut d'études Harris Interactive la conduite de son baromètre de l'offre légale.

Son objectif est d'évaluer la perception de l'offre légale sur des critères simples (prix, choix etc.), et d'aboutir, à partir de ces critères, à des indices d'attractivité de l'offre légale par catégorie de bien culturel dématérialisé et pour l'offre légale au global, dont les évolutions peuvent être suivies dans le temps.

## Méthodologie

Cette étude quantitative ad-hoc online a été menée auprès d'un échantillon national représentatif de 2500 internautes âgés de 15 ans et plus (auprès du panel Harris Interactive).

La taille d'échantillon a été augmentée pour cette vague de façon à permettre une lecture plus fine des analyses croisées, notamment sur certaines catégories de biens culturels moins consommées au sein de la population des internautes de 15 ans et plus, telles que les livres numériques.

Le terrain d'enquête a été réalisé selon la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de CSP, de région de résidence, de catégorie d'agglomération et de fréquence de connexion à Internet. Le terrain s'est déroulé du 10 au 30 septembre 2013. Cet étalement du terrain sur 20 jours a été mis en place volontairement afin de bien panacher les profils de répondants (des plus réactifs pour répondre à une enquête online aux moins réactifs, des internautes les plus réguliers aux plus occasionnels), tout en permettant un remplissage régulier et homogène des quotas fixés.

## Présentation des résultats dans le rapport d'étude

Le rapport d'étude (voir publication) présente les résultats sous des formes différentes qui permettent plusieurs niveaux d'analyse :

- Les **tableaux** présentent les pourcentages obtenus et la note moyenne sur 10 pour chaque critère. Ils permettent notamment une lecture « horizontale », rassemblant toutes les catégories de biens culturels étudiées ;
- Les « **notes Z** » permettent notamment une lecture « verticale » en mettant en avant les critères les plus performants et les moins performants au sein de chaque catégorie de bien ;
- Les **indices** d'attractivité permettent de « résumer » l'information obtenue sur chaque critère pour aboutir à un indice global d'attractivité.

### **Le niveau de connaissance**

L'offre légale de chaque catégorie de bien culturel dématérialisé a été évaluée par les internautes de l'échantillon qui ont dit avoir consommé la catégorie de bien correspondante dans les 12 derniers mois et déclaré en connaître l'offre légale « très bien » ou « plutôt bien ». Les personnes qui ont déclaré « connaître l'existence d'une offre légale, sans savoir précisément de quoi il s'agit » n'ont pas été prises en compte, car il a été considéré qu'elles n'avaient pas une connaissance suffisante de l'offre légale pour pouvoir l'évaluer précisément.

### **La définition de la « connaissance »**

La « connaissance » de l'offre légale s'appuie sur les déclarations des sondés et leurs propres perceptions, avec les biais qu'une méthodologie déclarative peut comporter. De façon, toutefois, à obtenir des réponses les plus précises et homogènes possibles, une définition simple de l'offre légale (offre proposée avec l'accord du ou des titulaires des droits sur ses œuvres et pouvant être gratuite ou payante) a été indiquée en début de questionnaire et illustrée de quelques exemples par catégorie de bien (musique, film...).

### **La mixité des usages**

Il a été fait le choix d'interroger des internautes selon leur « connaissance » de l'offre légale et non selon leur utilisation effective de cette offre ; ceci afin d'englober un public large, incluant les consommateurs ayant des usages licites, mais aussi ceux ayant des usages illicites (ces usages pouvant être mixtes licites/illicites). On aboutit ainsi à une image plus réaliste de la variété des perceptions concernant l'offre légale selon les usages.

### **La notation**

Il a été demandé aux sondés d'attribuer une note sur 10 à l'offre légale par catégorie de bien et sur chaque critère. Les notes ont été considérées comme « positives » à partir de 6/10. Par exemple, sur le critère de « satisfaction » : les réponses de 0 à 5/10 ont été englobées dans un sous-total « pas satisfaisant », celles de 6 à 7/10 dans « plutôt satisfaisant », celles de 8 à 10 (la note 10 étant en principe rarement attribuée) dans « Très satisfaisant ».

### **La notion de « significativité » statistique**

La significativité des résultats est validée par un test statistique. D'une manière générale, on choisit pour ce test statistique, un seuil de confiance de 95 ou 99% (correspondant à un risque d'erreur de respectivement 5 ou 1%). Dans le cas du baromètre de l'offre légale, le seuil de confiance choisi est le plus exigeant, soit un seuil à 99%.

# PRINCIPAUX RESULTATS

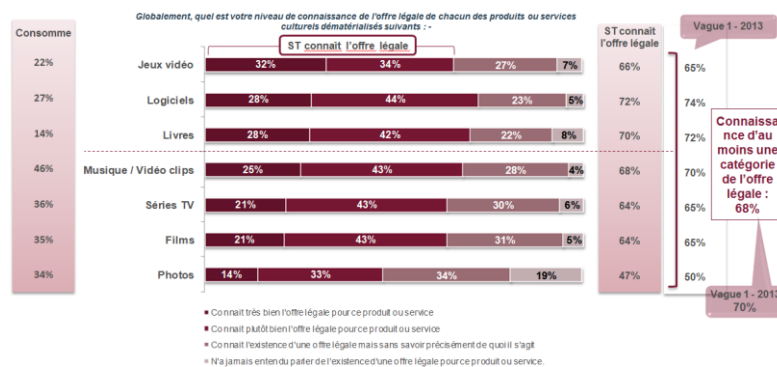
## Connaissance de l'offre légale

La connaissance de l'offre légale est stable par rapport à la vague 1 du baromètre : 68% de ceux qui consomment des biens dématérialisés connaissent au moins une offre légale (vs. 70% en vague 1, une différence non significative).

Les offres légales les plus connues des consommateurs restent celles des Logiciels (72%), des Livres (70%) et de la Musique / Vidéo clips (68%).

A l'inverse, l'offre légale de Photos (47%) demeure méconnue, son appréhension étant sans doute brouillée par l'existence de nombreuses plateformes de stockage et de partage.

Les plus jeunes internautes interrogés (15-24 ans) sont davantage au fait de l'existence d'une offre légale (82% connaissent au moins une offre légale vs. 68% en moyenne), bien plus que les 25-39 ans et les plus de 40 ans (globalement moins avertis).



## Appréciations par critère

D'une manière générale, la perception de l'offre légale selon les différents critères définis est stable par rapport à la vague précédente.

	L'Offre légale dans son ensemble	Musique/Vidéo clips	Films	Séries TV	Photos	Jeux vidéo	Livres	Logiciels
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous votre <b>niveau de satisfaction</b> concernant l'offre légale de produits ou services culturels dématérialisés ?								
<b>ST Satisfaisante</b>	64%	69%	53%	59%	75%	74%	66%	73%
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous la <b>facilité à trouver</b> les produits ou services culturels dématérialisés que vous recherchez, dans l'offre légale ?								
<b>ST Facile à trouver</b>	72%	77%	62%	65%	74%	82%	69%	78%
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous le <b>niveau de prix</b> des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ?								
<b>ST Pas chère</b>	19%	26%	19%	22%	26%	19%	21%	18%
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous le <b>degré de nouveauté</b> des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ?								
<b>ST Récente</b>	68%	74%	63%	64%	63%	77%	69%	73%
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment évalueriez-vous la <b>variété</b> des produits ou services culturels dématérialisés, proposés par l'offre légale ?								
<b>ST Riche/variée</b>	70%	76%	66%	64%	69%	84%	60%	79%
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous la <b>qualité technique</b> (du son, de l'image, qualité du fichier...) des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ?								
<b>ST Bonne qualité technique</b>	81%	80%	78%	77%	82%	87%	77%	86%

L'offre légale dans son ensemble recueillie, comme lors de la vague 1, les meilleures évaluations sur les critères de :

- qualité technique (81%), globalement bien notée pour toutes les catégories de bien ;
- facilité à trouver les produits et services recherchés (72% pour l'offre légale dans son ensemble), les séries TV (65%) et les films (62%) étant toutefois plus en retrait sur ce critère.
- Viennent ensuite les critères de variété et de degré de nouveauté des produits ou services qui se situent à des niveaux similaires pour l'offre légale dans son ensemble (respectivement 70% et 68%). Toutefois, on constate des disparités selon les catégories de bien :
  - Variété: les jeux vidéo (84% jugent l'offre variée) et les logiciels (79%) recueillent les scores les plus élevés ; tandis que les Films (66%), les Séries TV (64%) et les Livres (60%) sont moins bien évalués sur ce critère.
  - Degré de nouveauté: les jeux vidéo (77% estiment l'offre récente), la musique/ vidéo clips (74%) et les logiciels (73%) sont les mieux évalués ; à l'inverse, les films (63%), photos (63%) et les séries TV, malgré une amélioration de ces dernières (64% vs. 55% en vague 1), sont perçus comme offrant le moins de récence.

D'une façon générale, lorsque l'on s'intéresse à la satisfaction des consommateurs, le prix est un critère mal noté. Dans le cas particulier des biens culturels dématérialisés, les notes pourraient de plus avoir été influencées par la comparaison avec l'existence d'une offre gratuite, notamment illicite.

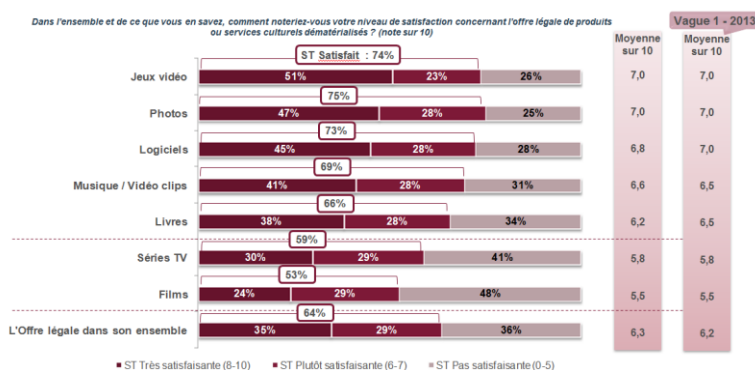
L'observation des notes moyennes /10 fait apparaître une augmentation de la perception de « cherté » de l'offre pour les jeux vidéo, les livres et les séries TV (moy. « pas cher » 3,6/10 pour chacune de ces catégories de bien, en baisse par rapport à la vague 1)

Quelle que soit la catégorie, l'offre légale dans son ensemble est jugée (très) chère (à 81%). Les offres légales de logiciels (seulement 18% les jugent « pas chers »), de jeux vidéo (19% « pas chers ») et de films (19% « pas chers ») apparaissent comme les plus onéreuses.

Moyenne sur 10	L'Offre légale dans son ensemble	Musique / Vidéo clips	Films	Séries TV	Photos	Jeux vidéo	Livres	Logiciels
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous votre <b>niveau de satisfaction</b> concernant l'offre légale de produits ou services culturels dématérialisés ?								
Moyenne	6,3	6,6	5,5	5,8	7,0+	7,0+	6,2	6,8+
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous la <b>facilité à trouver</b> les produits ou services culturels dématérialisés que vous recherchez dans l'offre légale ?								
Moyenne	6,8	7,2+	6,3	6,3	7,1	7,6+	6,8	7,2+
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous le <b>niveau de prix</b> des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ? NB: sur ce critère, plus la note est élevée, plus le bien est considéré comme bon marché								
Moyenne	3,8	4,0+	3,3	3,6	4,4+	3,6	3,6	3,4
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous le <b>degré de nouveauté</b> des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ?								
Moyenne	6,5	7,0+	6,2	6,2	6,3	7,2+	6,4	7,0+
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment évalueriez-vous la <b>variété</b> des produits ou services culturels dématérialisés, proposés par l'offre légale ?								
Moyenne	6,6	7,0+	6,3	6,1	6,6	7,4+	6,1	7,2+
Dans l'ensemble et de ce que vous en savez, comment noteriez-vous la <b>qualité technique</b> (du son, de l'image, qualité du fichier...) des produits ou services culturels dématérialisés, de l'offre légale ?								
Moyenne	7,2	7,4	7,1	7,0	7,4	7,8+	7,2	7,8+

Au final, l'offre légale dans son ensemble est jugée satisfaisante par 64% des consommateurs (vs. 61% dans la vague 1, différence non significative).

La photo (75% se disent satisfaits), les jeux vidéo (74%) et les logiciels (73%) recueillent les plus forts taux de satisfaction. Deux produits sont très en retrait : les Séries TV (59%) et les Films (53%).



# NOTES Z

## Méthodologie

Les notes Z obtenues ont les caractéristiques suivantes :

Leur moyenne est nulle

Elles varient entre -1 et 1

Si une note Z est supérieure à 0,196 elle est significativement supérieure à la moyenne des items; si une note Z est inférieure à -0,196 elle est significativement inférieure à la moyenne des items.

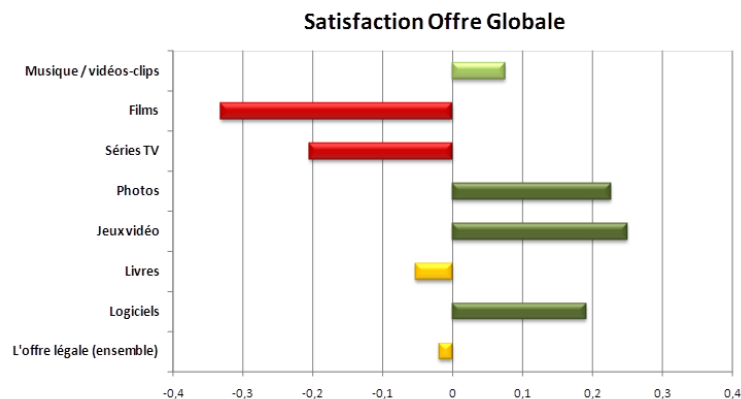
Les notes Z permettent de déterminer les critères d'évaluation les plus performants et les moins performants pour chaque catégorie de bien culturel.

Ce sont des notes recalculées centrées-réduites (on retire la moyenne et on divise par l'écart-type), qui permettent de comparer les items entre eux en éliminant les effets individuels bonnes notes/mauvaises notes. Ce calcul est effectué par catégorie de bien culturel et au niveau de chaque individu, ce qui permet de ne conserver que les différences relatives de notation pour chaque critère évalué.

Ainsi, concernant les notes Z présentées par catégorie de biens culturels : chaque critère (qualité technique, prix...) doit être considéré par rapport aux autres critères de la même catégorie de bien culturel et non en comparaison des autres catégories de biens.

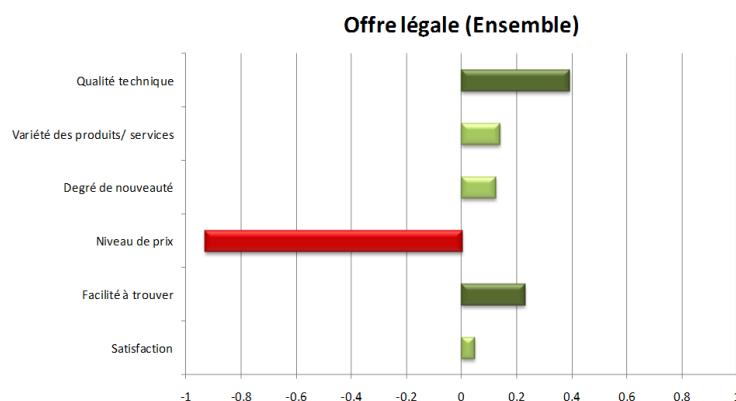
## Résultats

En termes de satisfaction, les offres légales qui performant le plus sont, comme pour la vague 1, les Jeux vidéo, les Photos et les Logiciels. A contrario, celles de Films et de Séries TV performant le moins.



L'offre légale dans son ensemble performe sur les 2 mêmes composantes que lors de la 1<sup>ère</sup> vague : la **Qualité technique** de façon très nette et pour tous les biens évalués et la **Facilité à trouver**, deux éléments qui semblent satisfaire les internautes, à ce jour.

Le Niveau de prix, jugé trop élevé quel que soit le bien reste la composante qui minore significativement l'attractivité de l'offre légale, dans son ensemble.



# INDICE D'ATTRACTIVITE

## Méthodologie

Ces questions sont traitées pour l'offre légale dans son ensemble et pour chaque produit / service culturel évalué.

A été défini à partir de ces différents critères, un indice composite d'attractivité de l'offre légale, dont l'évolution dans le temps peut être suivie.

L'indice d'attractivité de l'offre légale est calculé à partir des réponses aux questions traitant de : satisfaction, facilité à trouver le produit / service, niveau de prix, degré de nouveauté / récence, variété, richesse du choix proposé, qualité technique.

A partir de ces réponses, une analyse factorielle est effectuée qui permet de résumer les réponses données à ces 6 différentes questions, d'éliminer les différences individuelles de notation et de calculer un score unique variant de 0 à 100 pour chacun des individus, par bien culturel évalué.

Ce score, pour chaque bien culturel évalué, constitue l'indice d'attractivité de l'offre légale du bien évalué. Ce score, pour l'offre légale dans son ensemble, constitue l'indice d'attractivité de l'offre légale, au global.

## Résultats

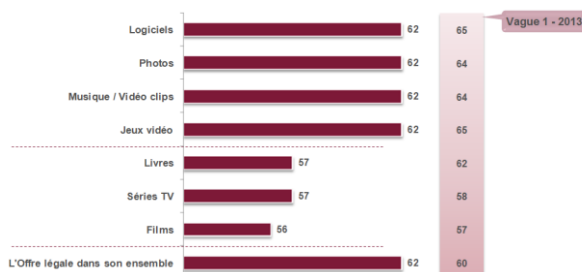
Globalement, en 9 mois, soit entre le « terrain » de la vague 1 et celui de la vague 2 du baromètre de l'offre légale, on ne constate pas d'évolution significative dans les perceptions des internautes interrogés à l'égard de l'offre légale.

L'indice composite d'attractivité de l'offre légale dans son ensemble s'établit aujourd'hui à 62/100 (vs. 60/100 pour la vague 1 – différence non significative).

Les indices d'attractivité par catégorie de bien calculés à partir des réponses des internautes font apparaître :

- un premier ensemble de biens culturels relativement homogène composé des Jeux vidéo (62/100), Logiciels (62), Photos (62) et Musique / Vidéo clips (62).
- un second groupe de biens culturels plus en retrait : le livre (57/100), les séries TV (57/100) et les films (56/100).

On notera le léger repli de l'indice du livre dans cette vague (non significatif d'un point de vue statistique, à relier notamment à une perception de « cherté » accrue), dont l'évolution devra être suivie lors des prochaines vagues du baromètre. Les Séries TV (57) et les Films (56), obtiennent des scores stables par rapport à la vague précédente, à mettre en rapport avec les précédents constats sur la récence, la variété et la cherté de l'offre légale.



hadopi.fr