



L'Essentiel

Les études de l'Hadopi en 10 minutes chrono - #7 - janvier 2018

LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONSOMMATION DE BIENS CULTURELS DÉMATÉRIALISÉS PAR L'ACCÈS MULTISUPPORT : UN LEVIER DE CONSOMMATION LÉGALE ?

Lorsque les offres culturelles en ligne ont émergé, les internautes ont eu tendance à accumuler de très nombreux fichiers et à constituer de véritables bibliothèques virtuelles d'œuvres (musicales ou audiovisuelles notamment). On avait alors pu observer qu'une part significative de ces œuvres, souvent issues de pratiques illicites, pouvait n'être finalement jamais consommée, mais seulement archivée : le plaisir de la possession primait sur celui de la consultation. L'étude confiée à Harris Interactive par l'Hadopi sur les pratiques d'accès multisupport montre que la logique

des pratiques est désormais différente. La facilité d'accès aux contenus culturels que permettent l'essor des terminaux mobiles et la qualité des réseaux 3G et 4G, mais aussi le développement du *streaming* et des offres d'abonnement, ont rendu obsolète cette tendance à l'accumulation de fichiers numérisés. Les internautes interrogés sont ainsi passés d'une logique de stockage qui paraît aujourd'hui chronophage et encombrante, à celle d'un accès en continu, dans une logique de flux, en passant d'un terminal à l'autre, à domicile comme en mobilité.

MÉTHODOLOGIE

Étude qualitative sur les pratiques d'accès multisupport en lien avec la consommation de musique, films, séries télévisées et livres dématérialisés réalisée en février et mars 2017 en deux phases : étude des usages à partir de 18 blogs individuels menée sur l'ensemble du territoire national et tenue sur cinq jours puis observation en groupes via la réalisation de trois mini-groupes de quatre à cinq participants, d'une durée de deux heures, en région parisienne.

Échantillon composé de participants âgés de 15 à 39 ans, consommateurs réguliers de musique, films, séries télévisées pour la majorité et de livres numériques pour une minorité. Tous utilisaient différents terminaux pour consommer des biens culturels dématérialisés et accédaient aux œuvres en *streaming* et/ou en téléchargement. De plus, ils avaient des pratiques de consommation licites exclusives ou mixtes licites et illicites et consommaient les biens culturels en ligne, au moins pour partie, de manière payante.

1. ÉTAT DES LIEUX : L'EXPLOSION DU *STREAMING* ET LA CONSOMMATION DITE *ATAWADAC*

Les évolutions des pratiques culturelles dématérialisées sont rendues possibles par la diffusion des équipements technologiques.

D'après l'édition 2017 du Baromètre du Numérique, 85% des Français de 12 ans et plus disposent d'un accès à Internet à domicile et 73% sont équipés d'un *smartphone* – ce dernier équipement étant possédé par 86% des 12-17 ans et 99% des 18-24 ans.

Ainsi, le *smartphone* est aujourd'hui le terminal le plus souvent utilisé pour accéder à Internet (pour 42% des internautes), devant l'ordinateur (38%) et la tablette (7%)².

Le rôle primordial du *smartphone* dans l'accès à Internet est rendu possible par l'augmentation des débits mobiles, atteignant en juillet 2017 une moyenne de 23 Mb/s, contre 6 Mb/s en 2014, liée aux efforts des opérateurs mobiles pour

accroître la couverture 4G du territoire – touchant plus de 90% des abonnés de SFR, Orange et Bouygues Telecom et 82% des abonnés Free³.

Il est possible d'avoir accès à l'Internet mobile presque tout le temps, presque partout : les conditions sont désormais réunies pour favoriser l'accès aux biens culturels dématérialisés en continu, via les offres de *streaming*.

Un essor de l'accès en *streaming* qui répond aux attentes d'une consommation ininterrompue des internautes, les plus jeunes notamment.

Permettant une consommation rapide, facile et en continu, le **streaming s'impose comme le mode d'accès de prédilection des internautes interrogés et notamment des plus jeunes** (15-24 ans). Il est perçu comme un mode de consommation moderne, amené à se développer et est utilisé de manière massive et quotidienne par les internautes.

Il cumule en effet plusieurs avantages en phase avec leurs attentes : un accès presque immédiat aux œuvres, à tout moment *via* les terminaux mobiles et sans problématique de stockage, à condition néanmoins de bénéficier d'une bonne connexion à Internet. Il est utilisé notamment dans le cadre :

- d'offres d'abonnement de musique (Deezer, Spotify, etc.), de films et séries télévisées (CanalPlay, Netflix, Amazon Prime, etc.) fortement valorisées pour leur accès fluide, sans limite aux œuvres et qui permettent de plus pour la plupart un accès « hors connexion » très apprécié dans les transports ;

- d'un mode « découverte », en permettant un premier visionnage ou écoute, *via* des offres pléthoriques telles que YouTube ou Dailymotion ;

- de pratiques *via* des sites illicites de **streaming gratuits**, notamment pour les séries télévisées, avec souvent une moindre qualité perçue de visionnage et d'écoute, mais davantage de « sécurité », certains percevant le *streaming* comme un moyen de s'assurer de rester dans la légalité.

« Ça va extrêmement vite, ça permet d'avoir accès à une base de données quasi illimitée de musique, d'artistes et de pouvoir écouter à n'importe quel moment de la journée et n'importe où. » (15-18 ans)

Pour ces jeunes consommateurs très connectés, on peut parler de consommation « tout, sur tout, partout et tout le temps » ou, selon l'acronyme anglophone, *ATAWADAC*¹ pour *Any Time, Any Where, Any Device, Any Content*.

Le téléchargement : un accès de moins en moins pratique.

À l'inverse, le téléchargement est globalement utilisé de manière plus occasionnelle, *via* des offres légales à l'acte (plutôt chez les 25-39 ans) ou des sites illicites (pair à pair et téléchargement direct, notamment chez les plus jeunes) pour des œuvres choisies. Impliquant un temps d'accès plus long et donc anticipé aux œuvres, il est notamment utilisé en prévision de voyages (en train, en voiture etc.) pendant lesquels la connexion à Internet n'est pas assurée, le fichier pouvant ensuite être supprimé pour ne pas encombrer la mémoire du terminal.

« L'avantage avec le téléchargement, c'est qu'on peut avoir accès à notre musique partout, même quand on n'a pas de connexion. » (19-24 ans)

En dépit de ses avantages, le téléchargement est de moins en moins utilisé du fait de ses inconvénients. Au-delà du temps que la pratique implique, le téléchargement pose la question du stockage, qui



peut s'avérer rapidement problématique, en particulier pour des contenus importants, comme par exemple les dizaines d'épisodes couvrant les différentes saisons d'une série.

À cela s'ajoute le risque de perte de fichiers et, pour les consommateurs illicites, de dangers informatiques souvent présents sur les sites de téléchargement illégaux et qui contribuent à détourner les utilisateurs de ce mode de consommation.

Enfin pour les gros consommateurs, les arbitrages financiers apparaissent clairement en faveur du *streaming* compte tenu du coût comparé d'un abonnement (de musique, de plateforme audiovisuelle) et du téléchargement unitaire de contenus, au sein de l'offre légale.

« J'évite de trop télécharger car ça prend pas mal de place, je préfère le streaming car je ne regarde souvent qu'une fois le film que j'ai envie de voir sur le moment. » (19-24 ans).

FIGURE 1 : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS COMPARÉS DU TÉLÉCHARGEMENT ET DU STREAMING

	+	-
 STREAMING	<ul style="list-style-type: none"> • Usage découverte • Infinité de contenus • Pas de stockage • Impression de « légalité » • Offres légales par abonnement multisupport 	<ul style="list-style-type: none"> • Usage éphémère • Faible qualité • Nécessité d'une connexion
 TÉLÉCHARGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité des fichiers • Consommation hors connexion • Conservation des œuvres appréciées 	<ul style="list-style-type: none"> • Temps de téléchargement • Stockage • Perte des fichiers • Prix de l'offre légale à l'acte

2. DES MODES DE CONSOMMATION QUI REFLÈTENT LES ATTENTES PROPRES À CHAQUE GÉNÉRATION D'INTERNAUTES

Il est apparu au cours de l'étude de nettes différences d'attentes et de comportements de consommation, selon les tranches d'âge investiguées : 15-18 ans, 19-24 ans et 25-39 ans.

Les 15-18 ans se distinguent de leurs aînés d'abord par une consommation en ligne

surabondante, mais aussi des pratiques illicites plus fréquentes, en *streaming* et en téléchargement, en lien avec leurs faibles moyens financiers et la recherche d'un accès avant tout gratuit aux œuvres.

« Sur le téléphone on peut tout avoir, on est la génération accro à son téléphone. » (15-18 ans)

Privilégiant l'accès gratuit plutôt que la qualité du fichier, ils recourent fréquemment au *streaming* et à la technique du *stream ripping* (conversion de vidéos en *streaming* en fichiers MP3 ou MP4 téléchargeables) ou au

¹ *ATAWADAC* : acronyme anglophone pour « Any Time, Any Where, Any Device, Any Content », soit, « tout le temps, partout, sur n'importe quel terminal, pour tous les types de contenus »

² Source : Agence du numérique, Arcep, CGE, baromètre du numérique 2017

³ Source : Arcep, <https://www.monreseauamobile.fr/>. Couverture simulée en 4G, Internet mobile.

FIGURE 2 : ATTENTES PAR TRANCHES D'ÂGE

15-18 ANS	19-24 ANS	25-39 ANS
		
GRATUITÉ Streaming Pratiques illicites Smartphone	ACCÈS Abonnements et illicite Terminaux multiples	CONFORT Offres légales payantes Terminaux multiples

téléchargement illicite (pair à pair ou téléchargement direct) en prévision de déplacements. Leur support de prédilection est le *smartphone*. Il leur permet de consommer des contenus culturels aussi bien en déplacement qu'à domicile, en étant « tranquilles dans leur chambre » pour préserver leur intimité.

Également très à l'aise avec les outils digitaux, les 19-24 ans n'hésitent pas à mixer leurs modes de consommation selon les contextes et leurs envies passagères, téléchargement et *streaming*, légal et illégal. Néanmoins, ils se montrent davantage soucieux des problématiques de confort et de qualité des fichiers et acceptent de payer pour accéder aux œuvres, du moment qu'ils estiment le prix raisonnable. Les abonnements sont ainsi particulièrement en phase avec leurs attentes, avec néanmoins une tendance chez eux à basculer facilement dans l'offre illicite s'ils estiment les prix trop élevés dans l'offre légale ou si l'œuvre qu'ils recherchent n'est pas disponible au sein du catalogue auquel ils sont abonnés.

Avec les offres d'abonnements multi-supports notamment, ils ont davantage tendance à mixer les terminaux, pour assurer une continuité de consommation, mais aussi un certain niveau de confort de consommation des œuvres, à domicile comme en mobilité : ordinateur, *smart-*

phone, mais également tablette, télévision, enceinte pour l'écoute de musique notamment.

« Mon abonnement Netflix me permet d'avoir accès à un tas de séries et parfois, quand une série n'est pas disponible, je la regarde en streaming ou je demande à quelqu'un de me la passer. » (19-24 ans)

Les 25-39 ans se montrent, eux, plus ou moins à l'aise avec les nouvelles technologies. Ayant un pouvoir d'achat plus important que leurs cadets, ils sont également à la recherche de davantage de simplicité et praticité dans l'accès aux œuvres, et surtout de confort de visionnage et d'écoute.

Ils sont ainsi particulièrement bien équipés en terminaux et supports de stockage multiples et se tournent plus que les autres générations vers un support tel que la télévision qui offre un confort de consommation important. Ce profil se montre également plus attentif aux notions de légalité et de droit d'auteur. Ils ont pu avoir des pratiques illicites plus jeunes (certains avaient reçu une recommandation de l'Hadopi), mais se montrent aujourd'hui soucieux de respecter la législation. Ils privilégient ainsi les offres légales payantes, par abonnement ou

en achat à l'acte et se montrent sensibles à des avantages tels que la synchronisation des contenus sur tous leurs terminaux (via les offres d'abonnement ou au sein d'écosystèmes intégrés) ou le fait de pouvoir conserver l'œuvre (en téléchargement définitif) et se constituer des bibliothèques (musiques et films notamment).

« Grâce à un logiciel de synchronisation, j'ai ma musique sous la main sur tous mes supports : mon téléphone lorsque je suis en mouvement, la tablette dans les transports et l'ordinateur portable chez moi. » (25-39 ans)

« Le téléchargement légal garantit la qualité du produit. Ce ne sera pas un autre film, pas une version québécoise, pas une version écourtée, pas une version vérolée. » (25-39 ans)

3. L'ACCÈS PLUTÔT QUE LA POSSESSION : UN NOUVEAU RAPPORT AUX BIENS CULTURELS DÉMATÉRIALISÉS ?

Accès et possession : des modes d'accès distincts pour des œuvres différentes.

La forte progression de l'accès via le recours à des offres de *streaming* au détriment de la possession – qu'il s'agisse de biens physiques, tels un CD ou un DVD, ou de biens dématérialisés, tel un fichier mp3 ou mp4 – ne signifie pas seulement un changement des pratiques, mais aussi, peut-être, une évolution des rapports aux biens culturels.

Le *streaming*, par son mode même de fonctionnement, favorise la multiplicité et la diversité des œuvres consommées, puisqu'il permet de tester des œuvres sans coût additionnel – c'est le premier intérêt du modèle sur abonnement. Le *streaming* peut alors favoriser un usage massif mais désinvesti, qui conduit à une certaine dévalorisation de la pratique de consommation, souvent perçue comme éphémère.

« C'est davantage un usage furtif : pour un film qui n'est pas forcément de grande qualité et qu'on ne regardera pas à nouveau, ou une musique qu'on ne veut pas forcément réécouter. » (25-39 ans)

FIGURE 3 : TERMINAUX DE PRÉDILECTION SELON LES TRANCHES D'ÂGE ET LE BIEN CULTUREL



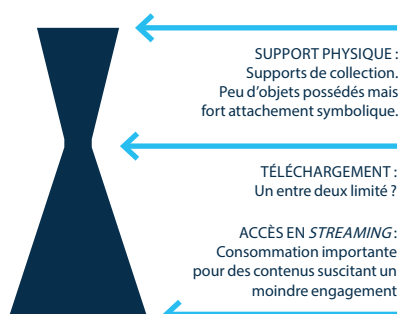
	15-18 ANS	19-24 ANS	25-39 ANS
MUSIQUE 	Smartphone ++ Ordinateur ++ Tablette	Smartphone ++ Ordinateur ++ Enceintes ++ Tablette TV	Smartphone ++ Enceintes ++ TV ++ Tablette Ordinateur
FILM 	Ordinateur ++ Smartphone Tablette TV	Ordinateur ++ Tablette TV Console de jeu	Ordinateur ++ TV ++ Tablette
SÉRIE 	Ordinateur ++ Smartphone Tablette TV	Ordinateur ++ Tablette TV Console de jeu	Ordinateur ++ TV ++ Tablette
LIVRE NUMÉRIQUE 	Smartphone + Tablette Liseuse	Liseuse ++ Tablette + Smartphone (très mineur)	Liseuse ++ Tablette + Smartphone (très mineur)

FIGURE 4 : SUPPORT ET VALEUR SYMBOLIQUE ASSOCIÉE



SUPPORT PHYSIQUE :
Supports de collection.
Peu d'objets possédés mais fort attachement symbolique.

TÉLÉCHARGEMENT :
Un entre deux limité ?

ACCÈS EN STREAMING :
Consommation importante pour des contenus suscitant un moindre engagement

Note de lecture : il est possible de schématiser la consommation de biens culturels par un sablier. A la base, une consommation en grand volume, mais avec un faible niveau d'implication du consommateur, tant émotionnelle que financière : le *streaming* répond à ces besoins. A l'opposé, les biens physiques, onéreux, sont relativement peu consommés mais répondent à un besoin de plaisir, voire de luxe. Entre les deux, le téléchargement apparaît comme une solution médiane, dont la forte diminution, voire la disparition, paraît probable à moyen terme.

À l'inverse, la possession, obtenue par téléchargement, apparaît réservée aux œuvres que l'on apprécie tout particulièrement et que l'on souhaite conserver sur la durée, souvent dans un format de fichier de meilleure qualité que ne le permet le *streaming*.

Une revalorisation du support physique pour les œuvres fortement appréciées ?

Dans cette dynamique de l'accès permanent, la notion d'archivage ou de bibliothèque numérique paraît perdre de son intérêt : pourquoi consacrer du temps et de l'espace mémoire à conserver ce que l'on peut « avoir » à tout moment ? Ainsi, prenant acte du passage à la société de l'âge de l'accès popularisée par Jeremy Rifkin, Apple a arrêté en septembre 2014 la produc-

tion de l'iPod Classic qui disposait de 160 Go de mémoire⁴.

À l'inverse, le support physique reste associé à l'attachement et à la qualité, et devrait perdurer, même de manière marginale. Il devient un bel objet, réservé aux biens rares ou à forte valeur affective : les éditions de luxe ou les séries limitées de bande dessinées, le vinyle en musique, ou encore les coffrets de DVD d'œuvres à fort esprit de collection. On constate ainsi depuis 2013 dans le secteur de la musique, une diminution annuelle des revenus issus du téléchargement légal près de deux fois supérieure à ceux issus de la vente de supports physiques : 19 % par an pour le premier contre 10 % par an pour le marché physique⁵.

Le streaming : un moteur de la consommation légale ?

Le développement de l'accès en *streaming* révèle les avantages évidents de l'offre légale par rapport aux usages illicites, comme la possibilité de synchronisation sur différents terminaux *via* les offres d'abonnement et les écosystèmes propriétaires. Avec notamment les abonnements de type Netflix, Orange ou CanalPlay pour l'audiovisuel ou Deezer et Spotify pour la

musique qui permettent la reprise du visionnage ou de l'écoute là où l'on s'était arrêté et une consommation hors connexion, l'accès en *streaming* propose un confort d'utilisation et une expérience de qualité pour les utilisateurs.

« Spotify repère où j'en étais sur le téléphone, et cela reprend sur l'ordinateur quand je rentre. C'est pareil pour Netflix, si je regarde une série sur mon ordinateur et que je n'ai pas le temps de finir le film avant de partir, je bascule sur la tablette. » (19-24 ans)

Séduits par cette consommation en flux en phase avec leur mode de vie, les internautes interrogés imaginent à l'avenir une amélioration des offres d'abonnement, avec des catalogues élargis et proposant les dernières nouveautés, ainsi qu'un renforcement des possibilités de consommation hors ligne.

De telles évolutions permettraient pour eux de gommer les derniers inconvénients perçus des offres de *streaming* par abonnement qui apparaissent globalement très performantes et ouvrent un point d'entrée unique vers une infinité de contenus culturels.

ENSEIGNEMENTS CLÉS

- La consommation en ligne s'envisage en flux, de manière ininterrompue et va de pair avec un usage massif du *streaming*.
- Le téléchargement est plus occasionnel et notamment utilisé en anticipation d'un déplacement sans connexion Internet.
- La consommation multisupport est facilitée par la synchronisation permise par les offres d'abonnement en *streaming* ou les écosystèmes propriétaires.
- La numérisation des biens culturels ne condamne pas les biens physiques qui peuvent être revalorisés et destinés aux œuvres particulièrement appréciées.
- Le *streaming* apparaît comme un moteur de développement de la consommation légale, du fait de ses avantages par rapport aux offres illicites : accès multisupport, synchronisation, simplicité d'accès, etc.

RETROUVEZ LE RAPPORT COMPLET DE L'ÉTUDE SUR LE SITE DE L'HADOPI www.hadopi.fr

Derniers numéros parus :

- L'Essentiel #6 : La diffusion de la bande-dessinée numérique
- L'Essentiel #5 : Rapport d'activité 2016-2017 : une équipe renouvelée et un budget consolidé pour engager l'institution vers de nouveaux chantiers
- L'Essentiel #4 : Zone Téléchargement, le processus de réplcation d'un site pirate

Contactez-nous pour recevoir par courriel les avis de parution (10 numéros par an environ) : presse@hadopi.fr

Directeur de la publication : Denis Rapone / Contributeurs à ce numéro : Marianne Serfaty, Raphaël Berger / Chargé de publication : Martin de Beaune.

Hadopi

HAUTE AUTORITÉ POUR LA DIFFUSION DES ŒUVRES ET LA PROTECTION DES DROITS SUR INTERNET

4, rue du Texel - 75014 PARIS - www.hadopi.fr

Contact : presse@hadopi.fr @InsidOpi