

Synthèse

Les plus grands obstacles auxquels sont confrontés les consommateurs lors de l'accès aux œuvres protégées par droits d'auteurs sont ceux créés par la loi sur la propriété intellectuelle. Malgré cela, les consommateurs du monde entier préféreront une copie originale d'une œuvre protégée par droit d'auteur à sa copie piratée. Si tant est que son prix soit abordable.

Telles sont les découvertes de l'enquête internationale de consommation effectuée par Consumers International (CI). Traduite dans 13 langues et visant 15,000 consommateurs dans 24 pays. Cette enquête a été mise en œuvre pour identifier les obstacles auxquels font face les consommateurs lors de leur accès à des supports et logiciels éducatifs et culturels.

CI a découvert que, malgré tout, les consommateurs des pays émergents seraient plus enclins à acheter des copies originales plutôt que des copies piratées d'œuvres protégées par droit d'auteur, si celles-ci offraient une bonne qualité à un prix suffisamment bas. Pour ceux qui n'avaient pas les moyens d'acheter, l'emprunt offrait une alternative. Cependant, l'accès aux bibliothèques, spécialement dans les pays émergents, et la quantité des ouvrages sont limités.

Bien que les moyens de copier et utiliser des œuvres protégées par droits d'auteurs soient accessibles à la plupart des consommateurs, d'autres problèmes décrits concernent les verrouillages numériques et les limitations de la possibilité d'accès à ces œuvres au moment et à l'endroit de leur choix.

Une partie de la solution face aux obstacles auxquels font face les consommateurs est une augmentation de l'utilisation de contenus libres, tels que les Ressources Educatives Libres (REL) et les Free/Libre Open Source Software (FLOSS). Notre enquête a découvert que les consommateurs ont connaissance de ces alternatives et sont disposés à les essayer.

Cependant le reste de la solution au difficile accès à ces œuvres demeure dans les mains des gouvernements et du secteur privé, qui doivent subvenir aux besoins des consommateurs d'acheter, emprunter et accéder en ligne des supports originaux à moindre coût.

Sommaire

- 2 Introduction
- 2 Portée
- 2 Méthodologie
- 2 Préparation de la première phase d'entrevues
- 3 Analyse des résultats des entrevues
- 3 Développement de la deuxième phase de l'enquête
- 4 Affinage de l'enquête pilote
- 4 Forme finale du questionnaire
- 5 Administration du questionnaire
 - Administration en ligne
 - Réponses aux questionnaires
- 6 Résultats
 - Graphiques par section
 - Résultats de l'Espagne
- 12 Conclusions

Introduction

Entre 2009 et 2010, Consumers International a lancé une enquête dans 25 pays sur les obstacles auxquels font face les consommateurs lors de l'accès et l'utilisation de supports protégés par droit d'auteur.

L'objectif de cette enquête était de récolter les preuves de la véritable expérience des consommateurs lorsqu'ils tentent d'utiliser et d'accéder à des supports dans trois secteurs sujets aux droits d'auteurs : le matériel éducatif, les logiciels, les films et la musique. Cette enquête ne recouvrait pas seulement les barrières constituées par les lois sur la propriété intellectuelle, mais également les différents obstacles à l'accès.

Cette information est utile à plusieurs égards :

- montrer à quel point des lois sur la propriété intellectuelle déséquilibrées peuvent empêcher les consommateurs d'accéder à des supports éducatifs, des logiciels, des films et de la musique et de les utiliser
- rapporter les activités de soutien de CI en révélant les obstacles à l'accès (y compris les obstacles autres que le droit à la propriété intellectuelle) qui devront être ciblés dans les campagnes à venir.

Cette enquête avait pour but de permettre à CI de répondre à des questions telles que :

- Quelles sont les plus grandes difficultés en général pour les consommateurs au moment de l'accès à des supports protégés et de les utiliser ?
- Les obstacles prédominants sont-ils de nature politique, économique, sociale ou technologique ?
- Comment ces données varient-elles selon les pays, régions ou populations ?

Portée

Tous les facteurs qui ont un impact sur la possibilité du consommateur d'accéder au matériel éducatif, aux logiciels ou aux films et à la musique étaient couverts par l'enquête. Les points suivants étaient hors de la portée de l'enquête :

- l'accès à d'autres supports protégés par droit d'auteur tels que les livres (sauf pour l'éducation), l'art visuel, les photographies ou les performances en direct.
- l'accès aux biens qui ne sont pas protégés par droit d'auteur tels que la nourriture et les produits pharmaceutiques.
- les obstacles à l'accès rencontrés uniquement par les utilisateurs d'une entreprise ou d'une entité gouvernementale.

La portée géographique de l'enquête était vaste : 25 pays de toutes les régions du monde. Finalement, les ressources

limitées de certains membres ont fait que la majeure partie de 25 pays sélectionnés a participé avec succès à chaque phase de l'enquête, mais pas tous. 20 séries de résultats valides ont été reçues dans la première phase et 24 dans la deuxième.

Méthodologie

Étant donnée l'étendue du sujet de l'enquête ainsi que le nombre de pays visés et les ressources limitées, la méthode la plus efficace pour une enquête à grande échelle était une enquête écrite plutôt que face à face.

Par ailleurs, une étude quantitative purement objective ne serait pas adaptée aux propos de cette enquête, qui est d'aborder les expériences subjectives des consommateurs lors de leurs tentatives d'accéder à des supports protégés par droits d'auteurs. De simples spéculations sur la nature de ces difficultés ne nous offriraient pas une base solide pour l'élaboration d'une enquête quantitative.

Pour résoudre ce dilemme, la méthodologie suivante a été suggérée :

- Tout d'abord, un nombre relativement faible d'enquêtes, face à face avec les consommateurs, réalisées par des membres de CI dans les pays membres participants ayant pour objectif d'identifier, dans les grandes lignes, les barrières politiques, économiques, sociales et technologiques auxquelles les consommateurs sont le plus susceptibles de faire face et leur sentiment à cet égard.
- Puis, l'utilisation des enregistrements ou transcriptions de ces entrevues (traduites vers l'anglais le cas échéant) en vue de mettre en évidence la variété d'opinions concernant les différents obstacles auxquels sont confrontés les consommateurs.
- Enfin, l'utilisation de ces opinions dans le développement d'une enquête de consommation quantitative à grande échelle.

Préparation de la première phase d'entrevues

Le formulaire de la première phase de l'enquête était relativement exhaustif. Il posait 12 questions couvrant chacune plusieurs aspects, qui avaient pour but d'établir les bases de la deuxième phase de l'enquête, destinée à quantifier la portée et le degré de difficulté d'accès identifiés dans la première phase.

Pour chacun des trois types de supports protégés par droit d'auteur étudiés – soit : le matériel éducatif, les logiciels informatiques et les films et la musique – les consommateurs devaient décrire toutes difficultés ou soucis lors de l'obtention de l'accès à ces supports, par exemple lors de l'achat, de

l'emprunt ou de l'accès en ligne ou encore au travers d'un média de diffusion. Ils devaient également décrire les difficultés ou soucis survenus durant l'utilisation, la copie la modification ou le partage de ces supports (si applicable).

Il était également demandé aux sondés s'ils connaissaient des logiciels libres ou open source ainsi que les facteurs ayant influé sur leur décision de les utiliser, ou de ne pas le faire. Enfin, il leur était demandé si et comment les conditions dans lesquelles les films et la musique sont brevetés (normalement décrit dans la dans l'avis de droits d'auteurs) influencent leur manière de les utiliser.

Bien que les principales questions à poser aient été présentes dans le formulaire de l'enquête distribué aux participants, d'autres points intéressants ont également pu être couverts durant l'entrevue. En effet, les enquêteurs étaient encouragés à rebondir en posant leurs propres questions.

La première phase de l'enquête a été administrée à 156 personnes dans 20 pays à travers le monde entier. Dans la plupart des cas, sous la forme d'entrevues face à face avec les consommateurs. Les pays participants incluaient tant des pays développés (Japon et Corée du Sud) que des pays en développement (ex. : Indonésie et Zambie). Dans chaque pays, les membres avaient pour consigne de maintenir un équilibre raisonnable d'âge, sexe et milieu socio-économique, et d'inclure également un certain nombre de personnes handicapées.

Analyse des résultats des entrevues

Certaines tendances ressortent des 156 réponses reçues dans la première phase de l'enquête et suggèrent des points qui mériteraient une étude plus approfondie. Voici trois de ces tendances :

1. En moyenne, il semble que les consommateurs Africains soit plus enclins à percevoir les infractions aux lois sur la propriété intellectuelle comme un problème moral et légal que les consommateurs d'Asie et d'Amérique Latine. Cette découverte semble valoir pour chacun des pays Africains couverts et pour tous les types de supports sur lesquels les personnes ont été sondées. Ceci pourrait refléter le succès du bureau Africain de l'OMPI, dont la mission est d'assister les ministères de la PI locaux et de soutenir le développement potentiel de la PI mais qui a été l'objet de critiques pour son inculcation de valeurs Occidentales à la protection de la PI au mépris des principes du Plan d'action de l'OMPI pour le développement.
2. La plupart des consommateurs de chaque région passe outre les licences de droits d'auteurs dans leur vie privée. En ce qui concerne les personnes restantes qui ne font pas une généralité d'enfreindre les lois de propriété intellectuelle, beaucoup le feront tout de même lorsque le coût des copies légales n'est pas abordable. Cependant,

dans le cas de média culturel (films et musique), le coût de l'accès est, en réalité, moins un souci pour les consommateurs (car ceci est mitigé par la grande disponibilité de copies piratées), que le manque de qualité des copies. Ainsi, un nombre plus important de consommateurs serait prêt à acheter des copies légales de produits, si ceux-ci présentaient un prix plus raisonnable.

3. Les consommateurs ont une connaissance limitée du concept de free/libre and open source software (FLOSS, logiciels libres et open source). Bien que nombre des sondés indiquaient comprendre la nature de ces produits, ils précisaient qu'ils n'utilisaient pas de FLOSS dans la mesure où la validité du logiciel allait expirer après une période donnée, qu'il s'agit de logiciels « démo » avec des fonctions limitées qui nécessitent un paiement pour débloquent des fonctions additionnelles, ou qu'ils grouillent de logiciels espions et autres virus. En réalité, aucun de ces préjugés n'est fondé. Ceci démontre un besoin d'éducation des consommateurs sur les fonctions uniques des FLOSS et (bien que non couvert par la phase un de l'enquête) des autres formes de licence libre telles que celles offertes par Creative Commons.

Développement de la deuxième phase de l'enquête

CI a obtenu de la première phase de l'enquête une vue d'ensemble des obstacles auxquels font face les consommateurs à travers le monde et a ainsi pu développer un questionnaire plus concis et précis pour la deuxième phase. Nous avons décidé de ne pas garder la séparation entre les types de questions concernant les trois types de supports (matériel éducatif, logiciels et films et musique) afin de rendre le questionnaire plus précis.

Cette idée se base sur le fait que la première phase avait démontré le peu de différences significatives dans la manière dont les consommateurs utilisent et accèdent à chaque type de support. Les consommateurs répondraient donc à des questions concernant des œuvres protégées par droit d'auteur en général avec une définition de cette expression dans le préambule de l'enquête incluant chacun des trois types de supports mentionnés précédemment.

La première phase de l'enquête a révélé plus de différences dans les moyens d'accéder aux œuvres protégées par droit d'auteur et de les utiliser – notamment : les acheter, emprunter, prêter, les trouver en ligne, les utiliser (par exemple, lire ou regarder), et les copier. Ainsi, la version pilote de la deuxième phase de l'enquête contenait cinq sections de questions couvrant chacune de ces méthodes d'accès et d'utilisation.

Une sixième section incluse dans la version pilote dès la deuxième phase de l'enquête couvrait les FLOSS et autres supports de licence libre, dont la connaissance s'était avérée insuffisante dans la première phase de l'enquête. La dernière

section de l'enquête cherchait à découvrir les raisons de cet état de fait.

L'enquête pilote a été administrée à petite échelle en Malaisie par la FOMCA, la Fédération des associations de consommateurs de Malaisie. 46 personnes issues de la péninsule et de l'Est de la Malaisie, de zones rurales et urbaines, représentant les deux sexes et un large éventail de tranches d'âge, ont répondu à l'enquête pilote.

Affinage de l'enquête pilote

À l'obtention des résultats, une analyse de fiabilité a été faite par notre consultant en statistiques, le Dr Karuthan Chinna qui nous a fait part de quelques faiblesses statistiques dans la section de l'achat d'œuvres protégées par droit d'auteur et la section de leur accès en ligne. Dans chacune de ces sections, les questions relatives à l'utilisation des œuvres piratées ne cadraient pas avec les autres questions de la section. (En termes plus techniques, la corrélation interitem des questions était très faible, avec un coefficient alpha de Cronbach de 0.455 pour la première section et 0.447 pour la deuxième.)

La réorganisation des questions de ces sections sous forme d'une répartition dans une nouvelle section concernant l'achat d'œuvres protégées par droits d'auteurs et une concernant l'utilisation de copies piratées a corrigé ce problème. Ainsi, les premières cinq sections furent finalement :

- Achat
- Emprunt
- Copie
- Utilisation
- Piratage

La dernière section sur les FLOSS et autres contenus libres est demeurée inchangée.

Un second pilote de plus petite envergure a été mis en place pour l'enquête corrigée. Ce dernier a obtenu des résultats plus satisfaisants, sauf dans le cas de la section sur le piratage d'œuvres protégées par droit d'auteur. À l'origine, la troisième remarque était : « Si une version piratée n'était pas disponible j'achèterais l'originale. » Cependant, la corrélation interitem pour cette remarque était très faible (coefficient alpha de Cronbach de 0.385).

Une remarque de remplacement : « La version originale est facilement accessible, » a été incluse à la version finale du questionnaire mais des contraintes de temps nous ont empêché de produire une version pilote de l'enquête incluant cette remarque de remplacement. Dans l'enquête, les résultats pour cette remarque n'ont pas été satisfaisants non plus. C'est pourquoi elle a été omise dans l'analyse qui a suivi. En supprimant cette remarque, la corrélation interitem de la section était bonne.

Forme finale du questionnaire

Comme signalé précédemment, il y avait six sections dans le questionnaire, comptant chacune trois questions, sauf pour la section sur le piratage qui finalement ne présentait que deux questions valides. Un total de dix-sept items devait donc être analysé. Les sondés devaient entourer les réponses sur une échelle de Likert graduée de 1 à 5 :

- 1 : Pas du tout d'accord
- 2 : Pas d'accord
- 3 : Neutre
- 4 : D'accord
- 5 : Tout à fait d'accord

Section A

Voici les versions finales des questions, tel qu'administrées en Français :

- 1. Je considère l'achat d'une version originale d'une œuvre protégée par le droit d'auteur plutôt que d'une copie dite «pirate» quand :**
 - Le prix de la version originale est abordable
 - La qualité de la version originale est supérieure à celle de la copie
 - La version originale du titre que je désire est disponible
- 2. Il est difficile d'emprunter des œuvres ou des manuels protégés par un droit d'auteur car :**
 - Je n'ai pas accès à des infrastructures, comme les bibliothèques, pour emprunter¹
 - Les établissements auxquels j'ai accès ne disposent pas des œuvres et des manuels dont j'ai besoin
 - Mon entourage est réticent à partager
- 3. Je rencontre des problèmes lorsque j'essaie de copier du matériel protégé par le droit d'auteur parce que :**
 - Ils sont conçus pour empêcher la copie
 - Je n'ai pas accès à l'équipement nécessaire pour réaliser cette sauvegarde
 - Faire une copie coûte trop cher
- 4. Je rencontre des problèmes lorsque j'essaie d'utiliser des œuvres protégées car :**
 - Elles ne sont pas dans une langue qui m'est familière
 - Elles ne sont pas compatibles avec l'ordinateur auquel j'ai accès²
 - Je ne peux pas y accéder au moment ou dans le lieu de mon choix
- 5. Je suis moins incité à acheter ou à télécharger une copie piratée d'une œuvre ou d'un manuel protégé par un droit d'auteur car :**
 - Il existe des risques juridiques à l'usage d'une copie pirate
 - Je pense que l'achat ou le téléchargement d'une copie pirate est immoral

Section B

Cette section fait référence au matériel protégé par un droit d'auteur qui permet d'être utilisé, copié ou partagé librement tel que les logiciels en open source. Des exemples sont des sites comme Wikipedia, des livres du domaine public, la musique et des vidéos diffusées sous une licence "Creative Commons".

6. Je n'utilise pas ce type de matériel protégé par le droit d'auteur car:

- Je ne savais pas qu'il existait
- Je pense qu'il n'est pas aussi bon que celui commercialisé
- Je ne pense pas qu'il soit aussi facile à utiliser que celui qui est commercialisé

Administration du questionnaire

Les membres de CI participants issus de 25 pays ont été choisis pour administrer le questionnaire. Il leur a été demandé de distribuer 600 questionnaires papier, par tous les moyens possibles : par exemple, la distribution en main propre dans les centres commerciaux et autres lieux publics par courrier direct, ou en le remplissant par téléphone. Les questionnaires remplis étaient renvoyés à CI pour mise en ordre et analyse.

Partout où cela était possible, les membres étaient priés de maintenir un équilibre géographique, de tranches d'âge et de sexe. C'est pourquoi une série de questions optionnelles a été ajoutée aux questionnaires concernant le nom des personnes, leur âge, leur situation géographique et leur sexe. La majeure partie des sondés a volontairement rempli cette partie du questionnaire et aucun déséquilibre géographique majeur n'a été observé dans les résultats finaux des différents pays.

Au final, les résultats de 23 pays seulement ont été analysés ensemble, laissant de côté l'Australie et l'Espagne. Des changements d'organisation affectant nos participants Australiens ont empêché l'administration de l'enquête et presque aucun résultat n'a été reçu de l'Australie. Le pays a donc été exclu de l'analyse. En ce qui concerne l'Espagne, un grand nombre de réponses a été reçu (2957), mais le logiciel utilisé par le membre Espagnol (qui additionne les résultats obtenus par téléphone), empêchait d'isoler les réponses individuelles. Comme cela impliquait que ces résultats ne pourraient pas être analysés avec ceux des autres pays, les résultats de l'Espagne ont été traités séparément dans le point 10.2 ci-après.

Le questionnaire a été traduit dans treize langues : bahasa Indonésien, bahasa malais, bengalî, chinois, français, japonais, coréen, portugais, russe (bien que notre membre Russe ait finalement décidé de ne pas participer), espagnol, yiddish, et deux langues Indiennes. Dix des ces traductions, plus la version anglaise, ont été publiées en ligne.

Administration en ligne

La décision de ne pas administrer massivement le questionnaire en ligne était délibérée. En effet, ceci aurait eu pour effet de biaiser les réponses, donnant un poids supérieur à la population plus jeune, riche et plus au fait de la technologie (spécialement dans les pays en développement). Ceci aurait desservi l'objet du questionnaire dans la mesure où les sondés auraient été moins sujets aux mêmes types d'obstacles à l'accès A2K que le reste de la population.

Ceci dit, un questionnaire a été mis à disposition en ligne en parallèle sur <http://A2Knetwork.org/survey>, et les membres ont été invités à orienter les sondés vers le site dans le cas où ceux-ci désiraient remplir le questionnaire en ligne. Enfin, certains pays n'ont pas été en mesure de distribuer des formulaires papier et se sont donc entièrement basés sur le questionnaire en ligne. C'est le cas de la France, des États Unis, de l'Australie et d'Israël (le questionnaire pour Israël était en fait auto-hébergé sur un autre site, ce qui a produit l'omission accidentelle de deux questions, comme précisé précédemment).

Étant donné que tous ces pays étaient des pays développés jouissant d'une grande pénétration de l'utilisation de l'internet, il a été estimé que le fait de se baser exclusivement sur une enquête en ligne ne biaiserait que très peu les résultats. Cependant, et c'est particulièrement le cas en France, les réponses finalement reçues exclusivement par ce biais ont révélé des résultats vraisemblablement biaisés par la population de sondés. Cette différence n'est au demeurant pas assez significative pour porter atteinte à la validité des résultats pour l'ensemble des pays.

Réponses aux questionnaires

Comme l'indique le tableau ci-dessous, 12 049 réponses valides (hormis celles de l'Espagne) ont été reçues. Parmi celles-ci, 1223 réponses valides (10 % du total) ont été effectuées en ligne. Pour 153 des réponses en ligne, le pays d'origine n'était soit pas facilement identifiable, soit se trouvait en dehors de la liste des 25 pays ciblés. Étant donné ce petit nombre, il a été décidé de ne pas les prendre en compte dans l'analyse.



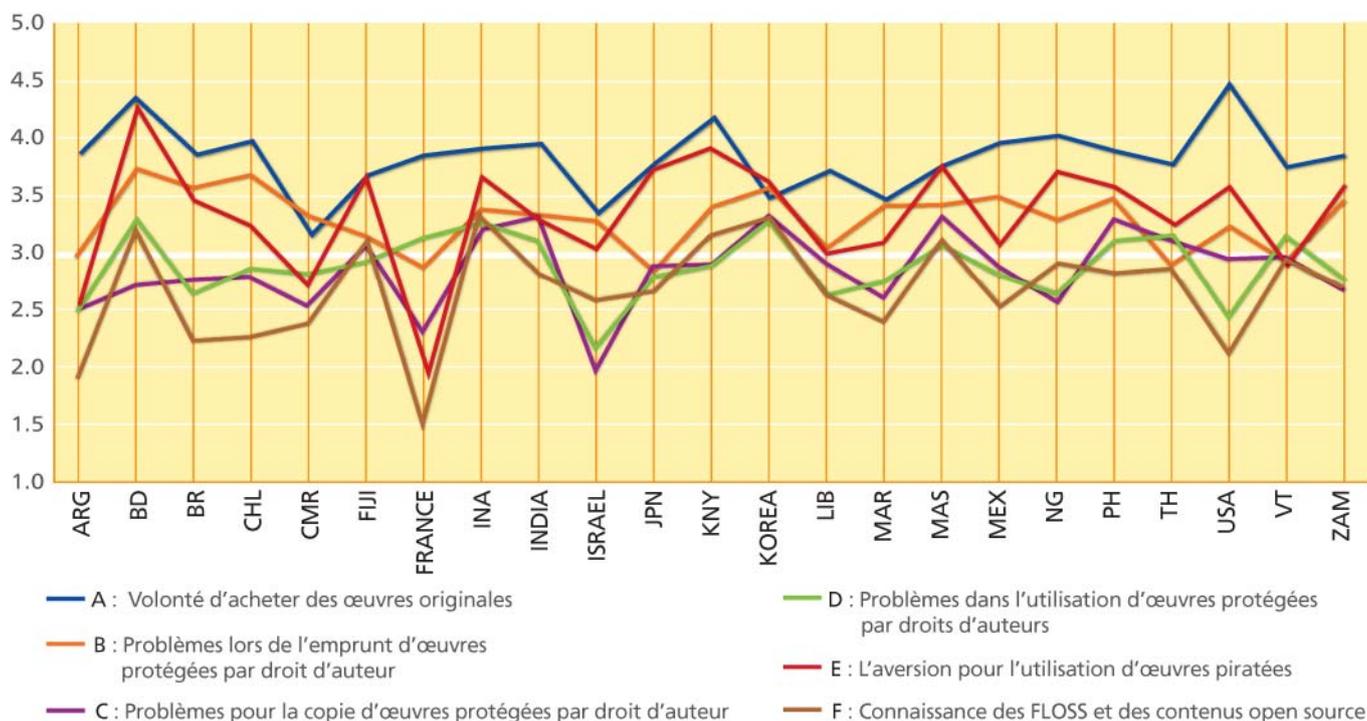
Tableau 1 : Nombre de cas par pays



Code pays	Nom du pays	Fréquence	Pourcentage
ARG	Argentina	507	4.2
BD	Bangladesh	585	4.9
BR	Brésil	1437	11.9
CHL	Chili	73	0.6
CMR	Cameroun	489	4.1
FIJI	Îles Fiji	629	5.2
FRANCE	France	146	1.2
INA	Indonésie	1024	8.5
INDIA	Inde	482	4.0
ISRAEL	Israël	306	2.5
JPN	Japón	713	5.9
KNY	Kenya	516	4.3
KOREA	Corée du Sud	700	5.8
LIB	Liban	144	1.2
MAR	Maroc	524	4.3
MAS	Malaisie	719	6.0
MEX	Mexique	460	3.8
NG	Nigeria	600	5.0
PH	Philippines	509	4.2
TH	Thaïlande	469	3.9
USA	États unis d'Amérique	40	0.3
VT	Vietnam	541	4.5
ZAM	Zambie	436	3.6
Total		12.049	100.0

Résultats

Schéma 1 : Graphique pour les six sections



La découverte principale de cette enquête est que la plupart des consommateurs préfèrent acquérir des supports protégés par droits d'auteurs de manière légale plutôt que d'utiliser des copies piratées, si tant est que ces supports soient disponibles à un prix raisonnable. Ce choix se fait en partie par pragmatisme – le désir d'obtenir des copies de la meilleure qualité – et également par aversion pour l'utilisation des copies piratées et refus d'enfreindre la loi.

C'est l'indisponibilité d'originaux de bonne qualité à un prix raisonnable qui fait que beaucoup de consommateur se tournent vers le marché noir pour accéder aux contenus de leur développement pédagogique et culturel, spécialement dans les pays en développement. Ce problème est particulièrement profond sachant que les ayants-droits n'ajustent pas le prix des œuvres originales de manière à s'aligner sur le pouvoir d'achat des consommateurs des pays en développement.³

Cependant, malgré cette maladresse de la part des ayants-droits, la deuxième phase de l'enquête a confirmé les résultats de la première phase, à savoir que la plupart des pays en développement sondés – parmi lesquels les consommateurs de longue souffrance du Bangladesh, du Kenya et de la Malaisie – étaient les plus habités par la conviction que le piratage de contenu est mauvais.

Cette découverte contraste fortement avec le stéréotype promu par les industries de ces contenus, de consommateurs « pirates » sans foi ni loi qui utilisent des supports protégés par droits d'auteurs sans licence.

D'autres découvertes intéressantes peuvent être retirées de cette recherche. Pour chacune des six sections du questionnaire, les résultats globaux peuvent être résumés ainsi :

- A. Généralement, les consommateurs de tous les pays préfèrent acheter des œuvres originales si toutes les conditions sont réunies. Les conditions les plus importantes sont l'abordabilité et la qualité.
- B. Hormis quatre pays, les consommateurs citent comme principal problème lié à l'emprunt des œuvres protégées l'accès limité aux œuvres dans les bibliothèques. Cependant, les obstacles à l'emprunt sont plus minimes que les obstacles à l'achat.

- C. Dans environ un tiers des pays sondés, les consommateurs ont cité des problèmes pour la copie d'œuvres protégées par droit d'auteur. Le plus grand obstacle pour ceux affectés était l'accès au matériel de reproduction et les verrous numériques.
- D. Dans moins de la moitié des pays sondés, les consommateurs ont cité des problèmes dans l'utilisation des œuvres protégées. Le plus grand problème pour ces utilisateurs était l'impossibilité de décalage temporel et spatial.
- E. Hormis dans quatre pays, les consommateurs ont déclaré une inclinaison mineure vers l'utilisation des œuvres protégées par droit d'auteur piratées – presque autant pour des raisons morales que par peur de poursuites judiciaires.
- F. Dans environ trois quarts des pays sondés, les consommateurs déclaraient connaître les FLOSS et les contenus open source, mais certains étaient ambigus quant à leur qualité et leur facilité d'utilisation.

En général, les résultats de cette enquête transcendent les pays et régions. Les différences entre les ressortissants de pays développés comme la France et la Corée du Sud) et les ressortissants de pays en développement (comme le Cameroun ou le Kenya) éclipsent celles qui opposent pays développés et pays en développement dans leur ensemble.

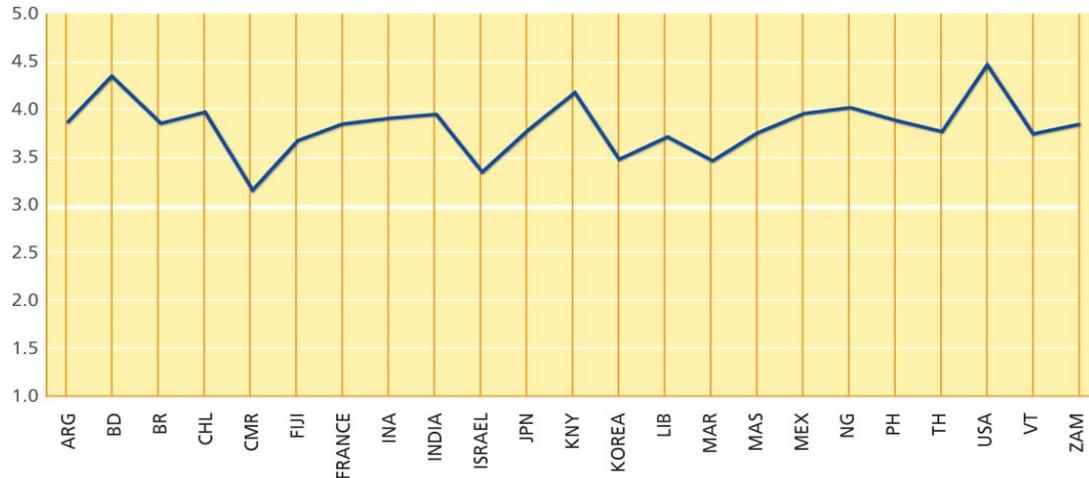
Nous pouvons cependant avoir confiance dans la justesse de ces réponses, car celles-ci cadrent avec ce que d'autres sources nous ont montré pour chaque pays. Ainsi, il est logique que la plus faible connaissance des logiciels open source parmi les pays développés soit l'apanage de la Corée du Sud puisque, jusqu'à cette année, le gouvernement de ce pays imposait l'utilisation de logiciels Microsoft pour les applications de e-commerce telles que la banque en ligne.⁴ Il semble également correct que toutes les personnes ayant décrit la disponibilité des supports dans leur langue locale comme un obstacle à l'accès étaient des ressortissants de pays qui ne parlent pas une des cinq langues principales des Nations Unies.

Cette enquête a cependant mis en lumière quelques surprises que nous exposerons ci-après section par section.⁵



Graphiques par section

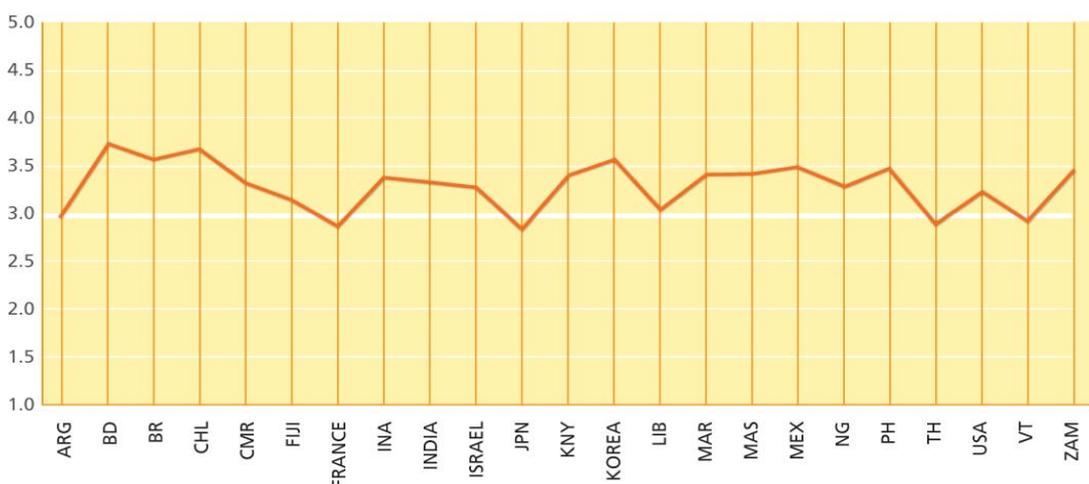
Schéma 2 : Section A : Volonté d'acheter des œuvres originales



La première section est la seule dans laquelle tous les pays étaient d'accord. Les consommateurs de tous les pays étaient plus enclins à acheter des copies originales d'œuvres protégées par droit d'auteur plutôt que de se tourner vers les copies piratées, si tant est que les conditions soient réunies. Dans la plupart des pays, l'abordabilité et la qualité de la copie originale étaient d'importances égales. Mais il est intéressant de noter que d'avantages de pays considèrent la qualité comme le critère le plus important et moins de pays estiment que le coût est plus important (douze contre huit).

L'enseignement de cette première section est clair : les consommateurs paient pour des produits originaux de meilleure qualité s'ils en ont les moyens. Ainsi, si les industries désirent combattre la piraterie, le meilleur moyen d'y parvenir est de s'assurer que les consommateurs ne sont pas forcés de s'accommoder d'une copie de qualité inférieure parce que les originaux affichent un prix au delà de leurs moyens.

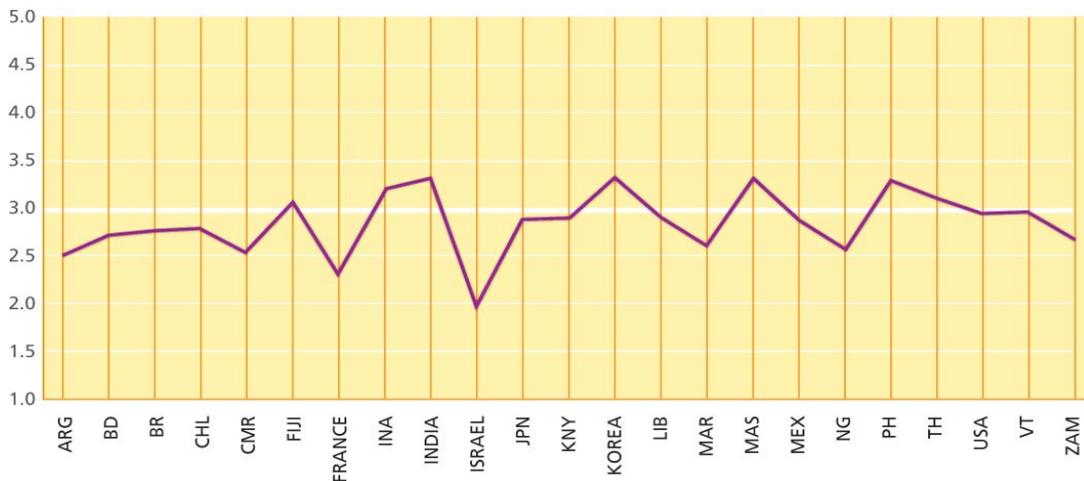
Schéma 3 : Section B : Problèmes lors de l'emprunt d'œuvres protégées par droit d'auteur



Hormis en France, au Japon, en Thaïlande et au Vietnam, les consommateurs ont rencontré des problèmes dans l'emprunt d'œuvres protégées. Ceci a, en grande partie, affecté leurs tentatives d'emprunter à des institutions de prêt telles que les bibliothèques, plutôt qu'à des amis. Les pays les plus affectés étaient des pays en développement tels que le Bangladesh, le Brésil, le Chili, le Kenya, le Mexique, les Philippines et la Zambie (mais aussi, et c'est intéressant, la Corée du Sud). Ce sont les pays dans lesquels institutions de prêt sont les plus à bout de souffle.

À la lumière de ces découvertes, nous recommandons que les gouvernements et institutions pédagogiques des pays affectés s'assurent d'allouer les ressources suffisantes à leurs bibliothèques. Les bibliothèques peuvent être un rouage important de l'amélioration de l'accès à la connaissance, particulièrement dans les pays dans lesquels les œuvres protégées par droit d'auteur sont hors de portée des portefeuilles des consommateurs ordinaires.

Schéma 4 : Section C : Problèmes pour la copie d'œuvres protégées par droit d'auteur



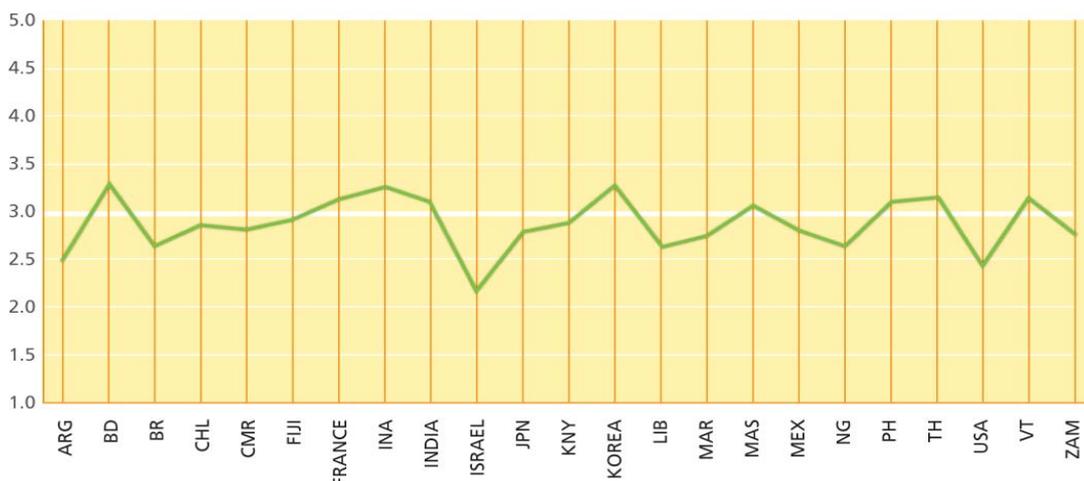
Beaucoup moins de consommateurs ont rapporté des difficultés à effectuer des copies d'œuvres protégées par droits d'auteurs. De plus, ceux qui ont fait état de difficultés tendaient à avoir un avis plus tranché que ceux qui n'avaient pas eu de problème. Les sept pays dans lesquels quelques difficultés ont été rapportées en par consommateur moyen étaient les Îles Fiji, l'Indonésie, l'Inde, la Corée du Sud, la Malaisie, les Philippines et la Thaïlande.

Parmi ces pays, la majeure partie déclarait avoir des soucis avec les verrous numériques ou encore d'autres caractéristiques de conception d'œuvres protégées qui limitaient la possibilité de copie par l'utilisateur. L'accès au matériel de copie constituait

également un facteur limitant – mais le coût de faire une copie n'était généralement pas un problème.

Ce que nous tirons de cette section de l'enquête est que les obstacles à la copie de ces supports sont généralement bas. C'est pourquoi la dissémination d'œuvres pouvant être librement et légalement copiées pourrait être une excellente stratégie pour accroître l'accès à la connaissance, même dans les pays en développement. Cette découverte suggère que les gouvernements seraient avisés de promouvoir une plus grande utilisation des contenus open source tels que les FLOSS et des ressources éducatives libres (REL) sous licence Creative Commons auprès de leurs citoyens.

Schéma 5 : Section D : Problèmes dans l'utilisation d'œuvres protégées par droits d'auteurs



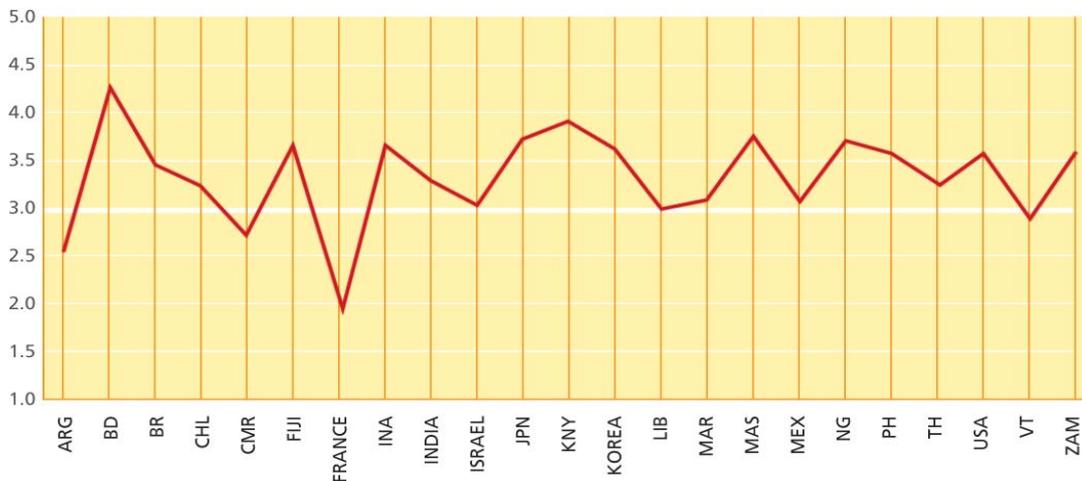
Cette section sur l'utilisation d'œuvres protégées présente les mêmes résultats que la section précédente. Dans neuf pays – Bangladesh, France, Indonésie, Inde, Corée du Sud, Malaisie, Philippines, Thaïlande et Vietnam – les utilisateurs ont fait état de problèmes dans l'utilisation d'œuvres protégées, mais la majeure partie n'a pas déclaré avoir de problèmes significatifs et était plus véhémement à ce sujet que ceux qui avaient des problèmes.

Dans ces pays où des difficultés ont été éprouvées, le problème le plus souvent rencontré (et de loin) était l'impossibilité d'avoir le choix de l'heure et du lieu pour accéder à des supports

protégés par droit d'auteur. Cette difficulté peu être contrée par des technologies de décalage temporel, spatial et de transposition de format ainsi que des lois sur la propriété intellectuelle compatibles avec ces technologies.

La leçon de cette section en termes de politiques est que l'utilisation légale d'œuvres protégées par les consommateurs peut être encouragée en aidant les consommateurs à accéder à ces œuvres où ils le veulent, quand ils le veulent et sur l'appareil de leur choix. Certains pays offrent une telle flexibilité dans leurs lois sur la propriété intellectuelle mais d'autres ne le font pas.⁶

Schéma 6 : Section E : L'aversion pour l'utilisation d'œuvres piratées



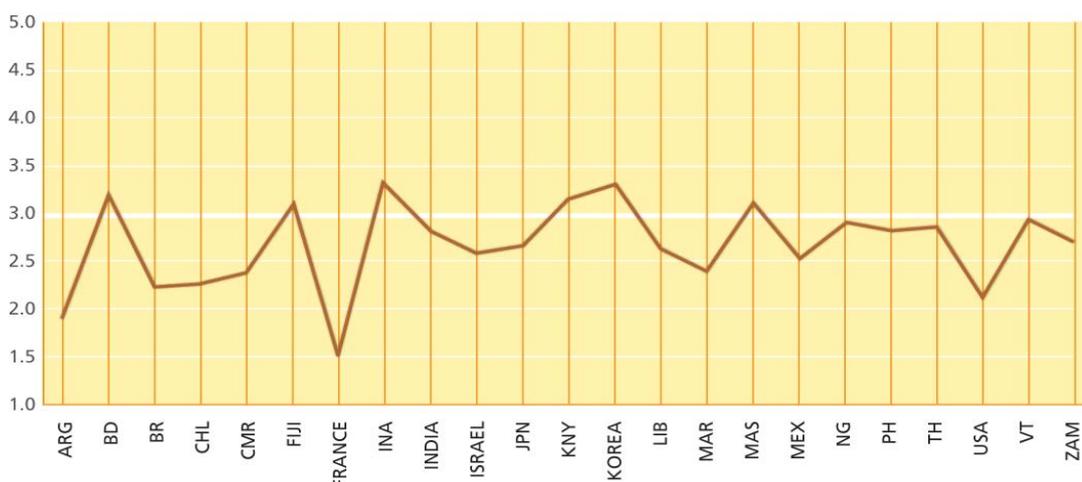
Le résultat de la cinquième section de l'enquête vient corroborer ceux de la première partie, qui montrent clairement qu'à part en Argentine, au Cameroun, en France et au Vietnam, les consommateurs à travers le monde n'apprécient pas d'utiliser des œuvres piratées, tant parce qu'ils estiment que ce n'est pas correct moralement que par crainte d'être poursuivis s'ils le font.

La crainte de poursuite ne décourageait pas les consommateurs dans deux pays : le Liban et Israël. Cependant, ces consommateurs s'abstenaient d'utiliser des copies piratées pour des raisons de morale. Ceci est dû au fait que l'application du droit à la propriété intellectuelle est relativement limitée dans ces deux pays. Mais même dans ces pays, les consommateurs étaient sensibles à la dimension morale de l'utilisation d'œuvres piratées.

Ce résultat montre à nouveau que bien que l'utilisation de produits piratés soit répandue dans les pays en développement, les consommateurs préféreraient purement et simplement éviter ces produits si des alternatives légales étaient disponibles à un prix abordable.

Le désaccord profond des consommateurs Français avec le postulat selon lequel l'utilisation de produits piratés est moralement mauvais est un autre résultat intéressant qui ressort de cette section. Ceci pourrait être un ressentiment contre la sévère loi HADOPI adoptée par le Parlement Français en 2009, qui oblige les fournisseurs d'accès à internet à déconnecter d'internet, pendant des périodes allant jusqu'à un an, les utilisateurs qui sont pris alors qu'ils participent à un partage non-autorisé de fichiers en ligne.

Schéma 7 : Section F : Connaissance des FLOSS et des contenus open source



Une des découvertes préliminaires de la première phase de cette enquête de consommation était que les consommateurs avaient une connaissance limitée de la disponibilité ou des caractéristiques des supports open source tels que les Free/Libre Open Source Software (FLOSS) et les licences Creative Commons. Cependant, ce fait n'a pas entièrement été confirmé lors de la deuxième phase de l'enquête. Il n'y a que dans cinq pays (Kenya, Îles Fiji, Indonésie, Corée du Sud et Israël) que les

consommateurs déclaraient ne pas être au courant de la disponibilité de contenus open source.

Une liste similaire de pays (sans Israël mais incluant le Bangladesh et la Malaisie) montre des consommateurs préférant s'abstenir d'utiliser les contenus open source par méfiance face à leur qualité et leur facilité d'utilisation (la Thaïlande, le Vietnam et la Zambie ont quant à eux uniquement exprimé une crainte en ce qui concerne la facilité d'utilisation). Cependant,

de manière générale, les pays sondés étaient réceptifs à l'utilisation des contenus open source.

C'est une bonne nouvelle pour les pouvoirs législatifs de ces pays, car ceux-ci pourront se conforter dans l'idée que la promotion des FLOSS et des contenus open source comme

moyen d'accroître l'accès à la connaissance dans leur pays est chaleureusement reçue. Les gouvernements des cinq pays dans lesquels la connaissance des alternatives open source est déficiente ont une bonne occasion d'instaurer des campagnes de sensibilisation.

Résultats de l'Espagne

Comme indiqué précédemment, les résultats de l'Espagne n'ont pu être analysés avec le reste des résultats des autres pays pour des raisons techniques. Un tableau retraçant ces résultats est donc présenté séparément ci-dessous.

Tableau 2 : Résultats des questionnaires de l'Espagne

	A1	A2	A3	B1	B2	B3
Pas du tout d'accord	501	297	463	214	179	866
Pas d'accord	243	270	435	312	237	565
Neutre	241	601	829	579	547	832
D'accord	478	681	537	657	730	354
Tout à fait D'accord	1494	1108	693	1195	1264	340
	C1	C2	C3	D1	D2	D3
Pas du tout d'accord	775	1065	1600	1228	1194	744
Pas d'accord	487	454	551	572	591	425
Neutre	642	545	458	634	627	674
D'accord	470	362	168	257	290	460
Tout à fait D'accord	583	531	180	266	255	654
	E1	E2	F1	F2	F3	
Pas du tout d'accord	934	1357	1479	1471	1359	
Pas d'accord	510	495	327	470	467	
Neutre	608	516	376	547	607	
D'accord	383	260	305	265	280	
Tout à fait D'accord	522	329	470	204	244	

Les résultats observés cadrent largement avec les découvertes générales, avec quelques différences intéressantes.

Notamment :

- A. Les consommateurs Espagnols **préfèrent acheter des œuvres originales** si toutes les conditions sont réunies. La condition la plus importante pour eux est l'**abordabilité**.
- B. Les consommateurs Espagnols citent comme principal **problème lié à l'emprunt des œuvres protégées l'accès limité aux œuvres dans les bibliothèques**. Cependant, les **obstacles à l'emprunt sont plus minimes que les obstacles à l'achat**.
- C. Les consommateurs Espagnols citent **moins de problèmes pour la copie d'œuvres protégées par droit d'auteur** que certains autres pays, mais un nombre significatif pointe du doigt les **verrous numériques** comme l'obstacle le plus important.
- D. Les consommateurs Espagnols rapportent **moins de problèmes dans l'utilisation des œuvres protégées** que ceux d'autres pays, mais un nombre significatif signale l' comme l'obstacle le plus important.

- E. Les consommateurs Espagnols **n'évitent pas d'utiliser des œuvres piratées** parce qu'ils estiment que cela va à l'encontre de la morale ou par peur de poursuites.
- F. Les consommateurs Espagnols ont connaissance de l'existence des FLOSS et des contenus open source et **ont plus confiance** dans leur qualité et facilité d'utilisation que dans d'autres pays.

Une fois encore, nombre de ces résultats – y compris les différences avec les autres pays – s'expliquent par ce que nous ont appris d'autres sources sur l'environnement juridique et culturel unique de l'Espagne.

Par exemple, le téléchargement de fichiers via des réseaux peer-to-peer est légal dans ce pays en vertu de la loi Espagnole sur l'utilisation personnelle.⁷ Les ayant-droit reçoivent une

compensation pour cette utilisation personnelle sous forme d'une taxe obligatoire sur le matériel et média de copie tel que les CD et DVD vierges et les ordinateurs domestiques. Les pages web qui offrent des liens vers (mais n'hébergent pas) des ressources protégées par droit d'auteur téléchargeables sont également licites.⁸ Il est évident que dans un tel environnement juridique, les consommateurs ne perçoivent pas le partage de fichier à but non-lucratif comme une atteinte à la morale.

L'Espagne est également un pays dans lequel le gouvernement à opéré une promotion agressive des logiciels open source à un niveau sous-national. Ainsi, le déploiement de FLOSS à travers toute la région de l'Estrémadure est devenu une success story des FLOSS.⁹ Vous trouverez plus d'informations dans le rapport très détaillé sur l'Espagne dans notre IP Watchlist 2010, disponible sur <http://a2knetwork.org/reports/spain>.

Conclusions

Consumers International a abordé ce projet de recherche sans a priori, posant des questions ayant une portée au delà des lois sur la propriété intellectuelle afin de déterminer si d'autres obstacles n'étaient, en fait, pas plus important que les droits d'auteurs dans la limitation de l'accès des consommateurs à la connaissance. C'est pourquoi nous avons demandé :

- si la qualité ou la disponibilité étaient des obstacles plus importants que le coût lors à l'achat de supports protégés par droit d'auteur;
- si les facteurs sociaux étaient plus importants que les limitations des bibliothèques dans l'accès à l'emprunt des supports par les consommateurs;
- si les ressources nécessaires à la copie constituaient une barrière plus haute que celles érigées par les ayant-droit de supports protégés; et
- si la barrière de la langue ou de l'infrastructure, plus que celles du décalage temporel et spatial, étaient la plus grande inhibition à l'utilisation d'œuvres protégées par droit d'auteur.

Le résultat marquant et quelque peu inattendu est que sans exception, la réponse était « non ». En d'autres termes, les obstacles les plus étroitement liés aux lois sur la propriété intellectuelle étaient toujours les barrières à l'achat, l'emprunt, la copie et l'utilisation d'œuvres protégées par droit d'auteur.

Nous avons également posé des questions concernant les copies piratées d'œuvres protégées par droit d'auteur ainsi que les contenus open source, tels que les FLOSS. Nous avons à nouveau été surpris de constater que contrairement au populaire stéréotype de pirates enfreignant les lois sur la propriété intellectuelle au mépris de la législation et des droits des créateurs de contenus, les consommateurs perçoivent bien le piratage comme un problème de morale et préféreraient éviter de recourir aux supports piratés. À l'inverse, les consommateurs sont favorables à l'utilisation de contenus open source.

Les implications de ces découvertes pour le législateur et les têtes pensantes de l'Industrie sont simples. Les consommateurs sont disposés à acheter des œuvres protégées par droit d'auteur de bonne qualité si celles-ci sont abordables. Il conviendrait de leur donner une chance de le faire, plutôt que de les forcer à accepter des succédanés de qualité inférieure plus en accord avec leurs conditions économiques.

Les gouvernements devraient soutenir les alternatives de licence libre, auxquelles même les plus défavorisées peuvent avoir accès. Notamment les ressources de bibliothèques et les contenus open source qui peuvent être copiés, partagés et modifiés librement.

Ainsi, avec le temps, les obstacles auxquels font face les consommateurs à l'accès et l'utilisation d'œuvres protégées par droit d'auteur seront réduits et l'accès à la connaissance pourra s'épanouir.



Notes:

- ¹ Par omission, cette question n'a pas été posée en Israël.
- ² Par omission, cette question n'a pas été posée en Israël.
- ³ Consumers International. *Copyright and Access to Knowledge*. Consumers International, Kuala Lumpur, 2006, pp.41-43.
- ⁴ AFP, "S.Korea ends Microsoft's online shopping monopoly" (2010), disponible sur http://news.yahoo.com/s/afp/20100701/tc_afp/skoreaitinternetbankingmicrosoft_20100701053219.
- ⁵ Les tableaux statistiques détaillés sont disponibles en anglais. Disponibles pour téléchargement sur <http://A2Knetwork.org/survey>.
- ⁶ Consumers International. *2009 IP Watch List*, 2009, p.2.
- ⁷ Revised Law on Intellectual Property (Royal Legislative Decree 1/1996), Article 25.
- ⁸ Voir <http://exgae.net/la-red-p2p-es-legal>.
- ⁹ Voir <http://freeknowledge.eu/projects/casestudies/Extremadura>.

Remerciements

Rédigée par Dr. Karuthan Chinna et Dr. Jeremy Malcolm

Ces photos ont été prises lors de la première phase de l'enquête menée pour Consumers International par Consumers Information Network au Kenya entre le 12 et le 15 juin 2009.

Conception et composition : Andrea Carter

Qui sommes-nous ?

Consumers International (CI) est la fédération mondiale des organisations de consommateurs. Elle représente plus de 220 groupes dans 115 pays. Basée à Londres, avec des bureaux régionaux à Kuala Lumpur et Santiago, CI est la voix indépendante faisant campagne pour les consommateurs, dans le monde entier. Notre mission est de construire un mouvement international puissant, afin d'accroître la protection des consommateurs et de renforcer leur influence partout dans le monde.

Consumers International est une société à responsabilité limitée par garantie et à but non lucratif établie au Royaume-Uni (n° 4337865) et une organisation caritative reconnue d'utilité publique (n° 1122155).



Ce rapport fait partie de la campagne de CI : Accès au savoir. Pour de plus amples informations, visitez le site : www.A2Knetwork.org



Consumers International
24 Highbury Crescent
London N5 1RX, UK
email: consint@consint.org
www.consumersinternational.org



Licence : Creative Commons Attribution Share-Alike 3.0
<http://creativecommons.org/licences/by-sa/3.0>