

COMEIT- COMMUNICATION

SUJET:

Le téléchargement d'œuvres sur internet.

Binôme:

DJEBIEN Tarik
YOULHAJEN Jamal dine

*Licence Informatique - **Groupe: 2***

Date: Décembre 2010

Devant le Jury composé de:

Myriem Le May, Laure Lemesle,
Olivier Van Tichelen, Romuald Falce.

Sommaire
I.

I. Introduction

Selon l'enquête publiée par le quotidien Métro et réalisée par l'institut TNS Sofres pour Logica, on constate que 20% des Français avouent avoir téléchargé des contenus musicaux, des films ou des logiciels illégalement. Le taux de réponse est de 29% pour les internautes et il atteint même 36% pour les « internautes quotidiens ».

Les récents progrès au niveau du haut débit, de la téléphonie et des capacités de téléchargements de nos équipements prédisent une explosion exponentielle des téléchargement d'œuvres à moyen terme au sein de la population.

Notons par exemple que selon l'enquête réalisée pour Logica, la proportion de «downloader» atteint 57% chez les 18-24 ans et on imagine qu'elle pourrait être encore plus importante chez ceux qui ont encore l'âge de se déguiser en pirate.

Nous avons donc choisis comme thématique le téléchargement des œuvres sur internet afin d'étudier et d'analyser ce phénomène social international devenu commun, par la mise en pratique des outils de communication étudiés en cours, en menant notre enquête personnelle.

L'élément important de notre enquête concerne la méthodologie utilisée.

En effet, nous avons dans un premier temps segmenté l'échantillon de la population que l'on va questionner en 3 catégories :

- les 12-18ans, interview d'un collégien et d'un lycéen
- les 18-25ans, interview d'un étudiant de Chine et de Turquie
- les +25ans, interview d'une mère de famille et d'un médecin généraliste.

Pour chaque cible, on admettra les postulats suivants :

- On suppose que les 12-18ans ont tendance à télécharger illégalement.
La nature de leur téléchargement se baserait principalement autour des jeux et des musiques.
- On suppose que les 18-25ans ont tendance à télécharger illégalement.
La nature de leur téléchargement se baserait principalement autour des séries, musiques, films et logiciels.
- On suppose que les +25ans ont tendance à télécharger illégalement.
La nature de leur téléchargement se baserait principalement autour des livres et musiques.

Ces postulats seront confirmés ou non à la fin de notre analyse.

Notre analyse se fera selon le cheminement suivant :

- Construction du schéma heuristique associé au sujet
- Implémentation du guide d'entretien à partir de la « Mind Map ».
- Recherche des cibles associées aux échantillons de population correspondant à nos hypothèses de départ et test du guide d'entretien sur les cibles.
- Analyse des résultats et mise en évidence des corrélations vérifiées ou découvertes.

II). Schéma heuristique (Mind Map)

Le téléchargement d'oeuvres sur internet

Votre avis sur le monde artistique

- Direct : Oui / Non
- Lesquels / Pourquoi ?
- Les plates-formes de téléchargements légales
- Apport exclusive du support original
- Collector / Inédit
- Livret / artbook
- Concert / privilèges

L'internaute et la législation

- Direct : Oui / Non
- Pourquoi ?
- Les droits d'auteurs
- Respect de la vie privée des internautes

Relations entre le monde réel et virtuel

- Direct : Oui / Non
- Pourquoi
- Echange social
- Respect de votre liberté individuelle

Vos téléchargements

- Nature des oeuvres : Types / Genres
- Habitudes / Fréquence
- Position du fournisseur d'accès internet
- Partage de fichiers (P2P, torrent)
- Téléchargements illégaux

III). Maquette vierge du guide d'entretien

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Légende : Réponse obtenue par le type de question: Ouvert : **rouge** Semi-directif : **vert** Directif : **bleu**

IV). Six tests de plaquette de la maquette d'entretien

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Est-ce aux artistes de trouver un autre moyen de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

Analyse des 6 interviews avec une grille d'observation (1/3)

	Avant les entretiens, en se basant sur les hypothèses.		Après les entretiens, en se basant sur les résultats.	
Jeunes (12 -18 ans)	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel:
	Oui (concerts) Non (avantages des supports)	Oui (échanges) Oui (préférence au face à face)	Hypothèse vérifiée	Hypothèse vérifiée
	La législation	Téléchargement et vous?	La législation	Téléchargement et vous?
	NON	OUI (Illégal) NON (légal)	Hypothèse vérifiée	Hypothèse vérifiée

Analyse des 6 interview avec une grille d'observation (2/3):

	Avant les entretiens, en se basant sur les hypothèses.		Après les entretiens, en se basant sur les résultats.	
Étudiants (18 - 25 ans)	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel
	OUI (concerts, pubs) NON(avantages des supports)	OUI (échanges) NON(préférence au face à face)	Hypothèse vérifiée : OUI (autres moyens de ressources) Hypothèse invalide : OUI (avantages des supports)	Hypothèse vérifiée : OUI (échanges) Hypothèse invalide: OUI (préférence au face à face)
	La législation	Téléchargement et vous?	La législation	Téléchargement et vous?
	NON (contre Hadopi)	OUI (Illégal) NON (légal)	Hypothèse invalide : OUI (favorables aux lois)	Hypothèse vérifiée : OUI (Illégal) Hypothèse invalide : OUI (légal)

Analyse des 6 interview avec une grille d'observation (3/3):

	Avant les entretiens, en se basant sur les hypothèses.		Après les entretiens, en se basant sur les résultats.	
Adultes (+ 25ans)	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel	Votre avis sur le monde artistique:	Relations entre réel et virtuel
	OUI (autres moyens existants)	OUI (partage)	Hypothèse invalide NON (autres moyens)	Hypothèse vérifiée : OUI (partage)
	La législation	Téléchargement et vous?	La législation	Téléchargement et vous?
	Oui (pour les lois)	NON(Illégal) OUI(légal)	Hypothèse vérifiée : OUI (favorables aux lois)	Hypothèse invalide : OUI (Illégal) Hypothèse vérifiée OUI (légal)

Conclusion:

V). Étude de la méthodologie de communication

1. Dualité entre les méthodes théoriques et pratiques de communication.

- En cours de communication, nous avons vu plusieurs types de questions qui pourraient être utilisés lors d'un entretien :
 - ouvert: question générale portant sur le thème principalement.
 - semi-directif: question spécialisée portant sur une catégorie spécifique du thème
 - directif: question formulée de telle manière que le répondant se sente naturellement concerné, impliqué par la réponse.
- En pratique, lors des entretiens, nous avons rencontré de nombreuses difficultés à savoir:
 - Interprétation des réponses aux questions semi-direct différentes selon la cible
 - Difficulté de compréhension des questions semi-direct pour les étudiants étranger.
 - Manque de prise de parole des adolescents
- Pour résoudre ces problèmes, nous avons mis en place des moyens de communication supplémentaires:
 - Adaptation du discours selon la cible.
 - Reformulation de la question semi-direct suivant la cible.
 - Illustration par l'exemple, pour appuyer la compréhension de la question.
 - Animation de l'entretien par l'humour.

2. Analyse du choix des outils de communication.

Pour aborder notre sujet, avec méthodologie et organisation, nous avons choisit d'adopter l'analyse de notre thème principal grâce aux outils enseignés au cours de COMEIT-COM:

i)- CARTE MENTALE :

définition: *Diagramme qui représente des liens sémantiques entre différentes idées ou des liens hiérarchiques entre différents concepts.*

Nous avons énumérer l'ensemble des mots clés qui appartiennent au champ lexical de notre thème principal pour construire dans un premier temps les différentes catégories.

Ensuite pour chaque catégorie, nous avons listé les questions qui étaient liées à la catégorie correspondante.

ii)- Maquette du Guide d'entretien

Pour construire le guide d'entretien, on a dans un premier temps associer une question ouverte au thème principal :

« Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur internet? »

Ensuite, on associe une question semi-direct pour chaque catégorie de la carte mentale afin d'orienter et rediriger la cible vers les points qui nécessitent un approfondissement.

3. Gestion des entretiens.

i) - Gestion du temps

-Nous n'avons pas établie de restriction temporelle pour un entretien même si on avait supposé que un entretien ne durerait que 10minutes.

Au final, nous avons obtenu en moyenne 13 minutes.

ii)- Techniques d'approche de la cible:

Selon la cible, nous nous sommes rendus sur des lieux différents adaptés à son environnement.

- collégien: médiathèque de Villeneuve d'Ascq
- lycéen: un snack à Triolo
- étudiant étranger en formation de physique de chine à la BU de Lille1.
- étudiant turc en mathématiques à la Maison des étudiants.
- une mère au foyer dans une salle d'attente chez un médecin
- un médecin généraliste lors d'une consultation

Pour engager l'entretien, nous avons expliqué le travail à réaliser dans le cadre de notre formation et proposé alors l'aide de la cible avec politesse et sourire. Sur ce point, nous n'avons pas eu de difficultés vu que les retours furent tous positifs.

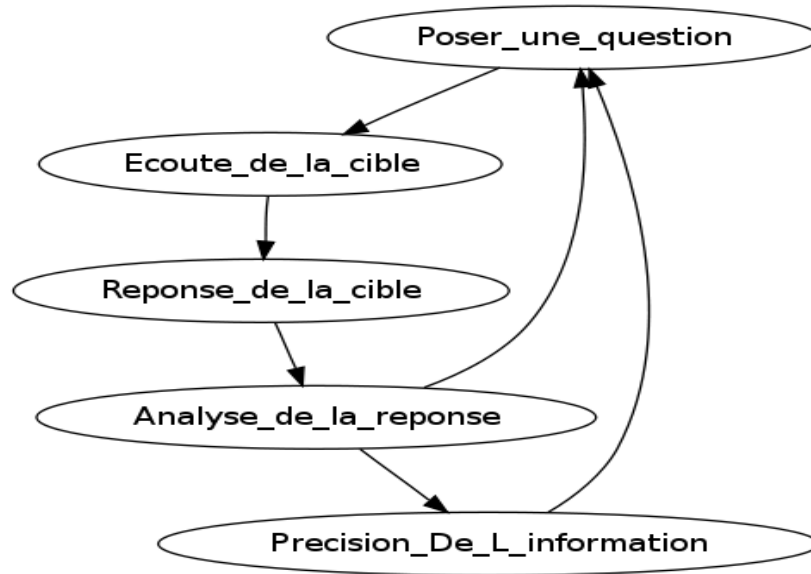
iii)- Technique de conversation

Lors de chaque entretien, nous nous sommes exprimé avec le sourire et avec un débit de parole respectueux laissant la cible s'exprimer le plus possible.

Lors d'un entretien, un membre du binôme interroge la cible pendant que le deuxième membre joue le rôle d'observateur avec prise de notes et remarques éventuelles sur les techniques de communication de son collègue afin d'établir un bilan qui servira de base pour l'amélioration des entretiens futures.

Nous avons créer une ambiance conviviale.

iv)- L'échange de communication se base sur le modèle suivant :



En effet, ce principe fut appliqué lors d'un exercice de communication à deux joueurs qui consistait à reproduire une figure créée par l'un des joueurs grâce à l'échange d'informations entre chacun des joueurs. Nous avons donc appliqué en pratique cette technique lors de nos entretiens .

Exemple :

On pose une question semi-direct sur une catégorie, puis on écoute la cible.

En fonction de sa réponse, on en tire une analyse tout en remplissant les sous catégories correspondantes.

Si la prise d'informations s'avère insuffisante, on complète le manque d'informations par l'intermédiaire de questions directes spécifiques à la sous catégories manquantes.

Cette méthode nous a facilité le bon déroulement des entretiens.

VI). Optimisation de la maquette

Lieu:	Personne:	Date:	Date de début:	Date de fin:
Thème : <i>Le téléchargement d'œuvres sur Internet</i> Question : Que pensez-vous du téléchargement d'œuvres sur Internet ?				
<u>Votre avis sur le monde artistique :</u> Pensez-vous que les artistes possèdent d'autres moyens de ressources financières ?		<u>Relation entre le monde réel et le virtuel.</u> Le partage de ces fichiers sur Internet est-il le reflet de se qui ce passe dans la vrai vie ?		
Oui/non : Lesquels/Pourquoi : Les plates-formes de téléchargement légales : Rapport exclusif du support (bonus, livret, concerts...) :		Oui/Non : Pourquoi : Respect des libertés individuelles : L'échange en face à face :		
<u>L'internaute et la législation :</u> Les lois doivent-elles contrôler le téléchargement et le partage de fichiers ?		<u>Vos téléchargement.</u> Quels types d'œuvres téléchargez-vous, principalement, sur Internet ?		
Oui/Non : Pourquoi : Respect de la vie privée : Droit d'auteur :		Genres (musiques/films/photos...) : Fréquence (plus de une fois par jour/semaine/mois, rarement...) : Téléchargement illégal : Fournisseur d'accès internet :		

VII). Bilan et compétences acquises

Bilan

	Positif	Négatif	Amélioration
Fond	Objectif du thème: - Idée de reproduire une enquête - Établir des corrélations Objectif de communication : - Utiliser les outils de comeit-com en pratique - Apprendre à communiquer et à se faire comprendre en toute situation.	- étude qualitative basée sur un effectif réduit - manque d'outils de communication	- Déploiement d'autres outils de communication - Augmentation de l'échantillon de population
Forme	- Méthodologie : mind map et guide d'entretien - Organisation : répartition des tâches sur le projet	- Gestion du temps du projet - Recherche des cibles non fructueuse	- Planifier les tâches du projet et leurs dépendances. - Dresser un emploi du temps
Phénomène de communication et précision d'informations	- Discours clair - Questions compréhensibles - Illustration d'idées par des exemples - Complémentarité de la gestuelle avec la parole	– Questions soumises à de multiples interprétations – compréhension des réponses de la cible – Répétition des réponses	- Plus de précision dans les questions selon la cible- - Adaptation de la prise d'information - Meilleure adaptation du discours selon la cible
Écoute	- grande capacité d'écoute - bonne interprétation	- synchronisation de la prise de notes et l'écoute de la cible - volume de la voix	- alternance entre écoute et prise de note - prise de notes par mot clé

**VIII). Annexes :
CV et commentaires.**