

Synthèse et principales recommandations

Recommandation

« Jeux vidéo en ligne : quelle gouvernance ? »

9 novembre 2007

Ce document traite :

- des jeux vidéo en ligne : MMOG* (Jeux en ligne massivement multijoueur) et Casual games* (Jeux occasionnels) ;
- des consoles de jeux connectées à internet.

Ce document ne traite pas :

- des jeux vidéo non connectés à internet ;
- des jeux d'argent.

Liberté d'expression et vie privée

Responsabilité des propos

Les communications entre les joueurs dans le cadre du jeu vidéo en ligne n'échappent pas aux grands principes de la liberté d'expression. Les propos discriminatoires, de haine, de violence, les injures, la diffamation, les atteintes à la vie privée ou encore la diffusion des contenus pédopornographiques sont interdits. S'agissant de la responsabilité de l'éditeur, celle-ci est assez complexe et rappelle celle des organisateurs de forums de discussion. Elle doit être appréhendée selon la nature des messages échangés et le degré d'implication de l'éditeur dans la publication.

Protection des données personnelles et de la vie privée

Le Forum rappelle le périmètre de l'obligation d'effacement des données de contenu auquel peut être soumis l'éditeur. Par ailleurs, il juge souhaitable que les joueurs n'ayant pas renouvelé leur abonnement et ne souhaitant plus participer au jeu soient informés du délai d'effacement de leurs données, au titre de ce que l'on pourrait appeler « droit à l'oubli ».

Le Forum recommande aux éditeurs de respecter strictement leurs obligations en termes de traitement des données personnelles, notamment en ce qui concerne le transfert des données vers des pays hors de l'Union européenne. Ainsi, les déclarations et demandes d'autorisations soumises à la CNIL doivent mentionner ces transferts et une information préalable doit être fournie au joueur.

Protection des publics sensibles et des personnes fragiles

Le contrôle du temps de jeu

Le risque d'une pratique excessive du jeu vidéo en ligne est une préoccupation forte de la part des parents. Le Forum souligne que la perte du lien social est plus révélatrice pour repérer les pratiques dites excessives que le nombre d'heures passées. Cependant, afin d'encadrer le temps de jeu, le Forum recommande :

- la mise en place de systèmes informant sur le temps de jeu : une horloge décomptant le temps de jeu écoulé de la session, visible en permanence dans l'interface de jeu ou le recours à un PNJ (Personnage non jouable) qui donne cette information de manière explicite. Au minimum, des messages d'information très visibles, rappelant la durée de jeu déjà effectuée et incitant à faire une pause ;
- la mise en place systématique de procédés permettant aux parents de définir simplement des créneaux horaires de connexion au jeu. Il préconise que la proposition d'activer le contrôle parental se fasse au moment du paiement du jeu. Il déconseille l'activation du contrôle parental par précochage, celle-ci devant résulter d'un choix positif de l'utilisateur ;
- en ce qui concerne les MMOG*, pouvant se révéler très chronophages, de favoriser des sessions de jeu plus courtes en intégrant par exemple, la notion de fatigue, des périodes de remises de récompenses plus longues pour être moins contraignantes. Il préconise également une information plus claire du joueur sur l'implication demandée à celui-ci pour intégrer certaines guildes ;
- d'identifier et de modifier les mécanismes de jeu incitant à l'addiction et imposant un temps de jeu important ;
- de se rapprocher des chefs de guildes pour les conseiller et les informer sur les messages à adresser aux joueurs ;
- de mettre en place un guide pédagogique dédié aux parents et un manuel pour les joueurs, tous deux rédigés dans un langage vulgarisé facilement accessible.

Les contenus préjudiciables

Le Forum recommande :

- de privilégier une modération *a priori* pour les jeux spécifiquement destinés aux mineurs ;
- une aide financière des pouvoirs publics aux éditeurs français s'engageant à mettre en place une réelle politique de modération ;
- une information claire et facilement accessible sur les systèmes d'alerte de l'éditeur ;
- d'envisager la création d'un bouton d'alerte systématiquement présent dans l'interface du jeu ;
- de responsabiliser les modérateurs et *gamemasters** bénévoles en leur donnant un cadre d'action clair et en veillant à ce qu'ils respectent les procédures mises en place par l'éditeur ;
- de fournir un système de contrôle parental permettant au minimum de filtrer les propos illicites et de verrouiller si nécessaire l'utilisation du programme sur une session identifiée comme celle d'un mineur ;
- aux parents d'installer un système de contrôle parental.

Le Forum rappelle aux éditeurs qu'ils doivent mettre en place des procédures adéquates pour respecter leurs obligations en matière de signalement des contenus ou propos illicites ainsi que des processus améliorant la coopération avec les autorités judiciaires en matière de contenus/propos illicites et protection des personnes.

Les signalétiques PEGI et PEGI online

Face aux risques de confusion liés à la multiplication des systèmes de classification, le Forum recommande :

- que le dispositif de classification retenu par la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance s'articule de manière cohérente avec les dispositifs en vigueur. Ainsi, en matière de jeux vidéo, la signalétique retenue doit être le système PEGI ;
- de mettre en place une meilleure information du public sur le système PEGI, notamment auprès des parents et éducateurs ;
- d'améliorer la visibilité de cette signalétique en systématisant sa présence sur la page de téléchargement du jeu et lors du lancement de celui-ci ;
- de confier à une commission consultative multiacteur (pouvoirs publics, industriels et consommateurs) le soin de veiller à l'adéquation entre la classification des jeux « 16+ » et « 18+ » et leurs conditions de commercialisation en France, afin de s'assurer de la conformité des classifications PEGI avec la sensibilité propre à la société française ;
- d'organiser une large campagne d'information sur le système PEGI online, extension du PEGI « classique » pour les jeux en ligne, afin que l'utilisateur intègre sans risque de confusion le périmètre de cette nouvelle signalétique ;
- de prendre en compte le label PEGI online dans les logiciels de contrôle parental ;
- d'intégrer la fonctionnalité de discussion en ligne dans le formulaire d'autoclassification du système PEGI afin que les jeux intégrant ces fonctionnalités ne puissent recevoir un système de classification (*rating*) inférieur à 12+.

L'encadrement des pratiques publicitaires

Plusieurs types de publicités sont présents dans les jeux en vidéo en ligne : publicité pour le jeu lui-même et placement de produits dans l'environnement du jeu. La pratique de *l'in game advertising* qui consiste à faire de la publicité à l'intérieur même du jeu devrait se développer fortement ces prochaines années.

Le Forum rappelle que, outre les dispositions législatives et réglementaires applicables, l'ensemble des professionnels concernés par la publicité dans les jeux vidéo en ligne doivent s'engager à respecter les règles déontologiques de l'interprofession publicitaire, et dans ce sens, s'assurer d'une publicité véridique, décente et loyale. Ces règles leur permettent de concilier les principes de la liberté d'expression avec le respect des principes déontologiques fondamentaux que sont l'information loyale du public, le respect des convictions et sensibilités du public et la responsabilité à l'égard de la société.

Plus spécifiquement, le Forum recommande :

- de donner au joueur une information permanente, claire et lisible sur la présence de publicités dans le jeu. Une simple mention dans un livret est insuffisante ; elle doit pouvoir être donnée au joueur avant l'acte d'achat ;

- que les publicités soient contextualisées :
 - selon le public auquel le jeu est destiné. Par exemple, un jeu vidéo en ligne ayant reçu une classification PEGI 7+ (âge minimum recommandé 7 ans) est susceptible d'être joué par de jeunes enfants ; les publicités doivent donc être adaptées à un public jeune,
 - en fonction de l'univers du jeu, par exemple ne pas faire de publicité pour une voiture dans le cadre d'un jeu médiéval afin d'éviter de décrédibiliser le jeu,
- que les publicités soient systématiquement visées par les éditeurs avant leur diffusion ;
- de limiter les pratiques publicitaires et protéger les joueurs, notamment :
 - en évitant d'inclure des publicités *in game advertising* dans les jeux vidéo en ligne dédiés aux mineurs,
 - en garantissant un « degré d'exposition raisonnable » du joueur aux messages publicitaires. Ce caractère raisonnable devant être apprécié en fonction du public visé et, le degré d'exposition devant être calculé en nombre de minutes d'exposition par heure de jeu,
- de mettre en avant les mentions légales des publicités ;
- d'éviter les publicités cliquables.

Les activités marchandes au sein du jeu

De nombreux MMOG* intègrent une dimension économique grâce à une monnaie virtuelle permettant de réguler le marché des objets trouvés ou créés en jeu, d'améliorer son avatar*... L'économie dans le jeu est ainsi calquée sur le réel. Des enchères virtuelles sont mises en place au sein, ou parfois, en dehors du jeu et permettent aux joueurs de vendre leurs objets rares. Certains jeux permettent une conversion de la monnaie virtuelle en monnaie réelle, ils reposent sur le modèle RMT (*Real Money Transfer*) ou RCE (*Real Cash Economy*) et certains vont même jusqu'à proposer une carte de retrait.

Circuits marchands parallèles

Face au développement de ces activités marchandes dans les jeux, un marché parallèle s'est créé. De nombreux sites se sont spécialisés dans la vente d'objets virtuels (par exemple une épée), la vente de monnaie virtuelle contre de l'argent réel, la vente d'un compte de jeu, la fourniture de prestations intellectuelles (telles que la cession de droits d'auteurs sur des créations dans le jeu), la prestation dite de *powerlevelling* qui consiste à incarner le personnage d'un joueur pour le faire atteindre un certain niveau dans le jeu ou encore la pratique visant à accompagner contre rémunération le personnage dans ses quêtes pour accélérer sa progression.

Toutefois, la pratique consistant à vendre des objets virtuels issus du jeu reste le plus souvent interdite par les éditeurs. Si, malgré cette interdiction, ces objets sont vendus à l'extérieur du jeu, ces pratiques peuvent être sanctionnées par les règles du droit commun (escroquerie, parasitisme...).

Fraudes et escroqueries

Comme pour toute vente ou prestation de services en ligne entre particuliers, il existe des risques de défaut de livraison ou de prestation mal exécutée ou même d'escroqueries. Celles-ci sont principalement des cas de *phishing* ou « filoutage ». Afin de limiter ces risques, le Forum recommande que les éditeurs communiquent clairement sur le fait qu'ils ne demandent, en aucune circonstance, le mot de passe de l'utilisateur.

L'une des techniques utilisées par les sociétés de vente d'objets virtuels pour récupérer des *items* (objets) dans les jeux est la création de robots* (ou bot*) utilisant les failles du système informatique. Le Forum rappelle aux joueurs utilisant de tels programmes que l'éditeur du jeu est fondé à prendre des mesures de sanction à leur encontre. Leur utilisation peut être sanctionnée au titre des articles 323-1 et suivants du Code pénal comme étant une atteinte à un système de traitement automatisé des données. Le Forum recommande aux éditeurs de mettre en place une protection suffisante contre l'intrusion dans leurs systèmes d'informations.

Aspects fiscaux

Certains joueurs tirant profit de ce loisir, la question de la fiscalité se pose. Tant que les échanges ont lieu dans le cadre du jeu, il n'est pas possible de parler d'activité économique taxable. En revanche, les revenus tirés de la vente d'éléments virtuels dans le monde réel sont potentiellement des revenus imposables. Le Forum rappelle que tout revenu doit être déclaré et que, dès lors que l'on sort de l'univers du jeu pour intégrer l'économie du monde réel, il y a matière à déclaration. Pour aider le joueur dans ces démarches parfois complexes, le Forum recommande qu'une information claire et validée par l'administration fiscale soit fournie aux joueurs, ceci afin de mieux comprendre leurs obligations fiscales sur les revenus éventuels tirés de leur activité de jeu en ligne.

Statut juridique des créations de l'univers ludique

La question du statut juridique du jeu vidéo

La question du statut juridique du jeu vidéo est d'importance. Elle a des conséquences juridiques fortes, notamment sur la titularité des droits d'auteur.

Ce statut n'est pas encore clairement défini aujourd'hui et a donné lieu à de nombreuses hésitations durant les 25 dernières années. Le jeu vidéo a longtemps été considéré comme une œuvre logicielle. Cette qualification unitaire semble désormais remise en question. Le Forum demande aux pouvoirs publics de prendre en compte les différences d'interprétation et d'apporter une réponse sans ambiguïté sur la nature juridique du jeu vidéo.

Droit des joueurs sur les objets numériques

Il est délicat d'admettre un droit de propriété des joueurs sur les objets virtuels qu'ils utilisent au sein de l'univers du jeu. Pour autant, il semble possible de considérer que lorsque le joueur crée lui-même un objet ou un personnage, il est susceptible de disposer sur celui-ci de droits de propriété intellectuelle. Il faudra s'intéresser ici au niveau d'encadrement que l'éditeur a fourni au joueur pour la réalisation de sa création.

Il en est de même de la représentation graphique du personnage. La perspective d'un droit d'auteur est directement liée au degré de personnalisation de l'avatar du joueur.

Au-delà du simple aspect graphique, il est tout à fait possible d'envisager pour un avatar la même protection que celle consentie pour un « personnage littéraire ». À ce titre, la liberté d'action d'un personnage dans certains jeux est suffisamment forte pour que sa protection par le droit d'auteur puisse être envisagée, le comportement de l'avatar reflétant la personnalité de celui qui le dirige. Ainsi, lorsque les attitudes sociales et l'histoire d'un avatar rendent un personnage individualisable, sa protection au titre du droit d'auteur devient acceptable.

L'information du public

Les règles du jeu

Le besoin d'information des joueurs et de pédagogie auprès des parents est essentiel.

Les règles du jeu qui encadrent les relations liant le joueur à l'éditeur sont formalisées dans deux documents : les conditions d'utilisation et les Contrats de Licence Utilisateur Final (CLUF). Bien souvent, ils sont rédigés en anglais.

Le Forum recommande :

- que lorsque le « public visé » est français, le joueur, conformément à la loi du 4 août 1994, doit bénéficier d'une version traduite des CLUF et Conditions d'utilisation ;
- que le contenu de ces documents soit adapté au droit français, lorsque le public effectivement visé est français ;
- d'utiliser les écrans de chargement du jeu et les fenêtres de login pour communiquer au joueur de manière simple, les éléments jugés les plus pertinents des CLUF et Conditions d'utilisation : période d'inactivité prolongée du site, méthodologie de la mise en place du système d'alerte, informations relatives au respect des autres joueurs et aux propos/contenus prohibés à l'intérieur du jeu, politique en matière de propriété intellectuelle, éléments financiers et notamment ceux liés aux éventuelles reconductions tacites, prélèvements bancaires, abonnements par audiotel, procédures de désabonnement ; procédure de l'éditeur en cas de cessation d'activité ;
- de ne pas fusionner des serveurs de jeu initialement de langues différentes ;
- d'informer les joueurs, clairement et dans un délai raisonnable, de l'arrêt prochain du jeu et de permettre le remboursement *pro rata temporis* des abonnements en cours ;
- de faire connaître aux joueurs les évolutions des règles du jeu en les associant, si possible, aux projets de modification.

La pédagogie

Le Forum recommande :

- la mise en place d'un site sur le jeu vidéo, à l'initiative des pouvoirs publics, mutualisant les ressources d'éditeurs et d'experts, afin d'apporter aux parents et aux éducateurs une information claire sur les conséquences et les atouts du jeu vidéo ;

- que les éditeurs de jeux vidéo et les associations de joueurs participent activement à la diffusion des conseils de vigilance sur internet ;
- que les acteurs du secteur (pouvoirs publics, industriels, utilisateurs) participent à la rédaction, publication et diffusion d'un guide pratique reprenant les éléments d'information ainsi que les conseils de base spécifiques en matière de jeux vidéo.

Le règlement des litiges entre joueurs et éditeurs

Le Forum recommande :

- d'harmoniser, par la mise en œuvre d'un mécanisme de sanctions graduées, les mesures prises par les éditeurs envers les joueurs ;
- au minimum, toute sanction devrait donner lieu à l'envoi d'un message contenant au moins la raison et la durée de la sanction ainsi que la procédure de contestation ou d'appel ;
- que les éditeurs puissent proposer aux joueurs un processus de médiation et les informent de ce processus.

Gamemasters : il s'agit en quelque sorte des modérateurs du jeu dont le rôle est d'animer et modérer celui-ci en veillant à ce que les joueurs respectent les règles d'utilisation du jeu et ne publient pas de messages d'insultes, diffamatoires ou à caractère raciste par exemple. Ce rôle est fréquemment confié par les éditeurs à des joueurs bénévoles.

MMOG : *Massively Multiplayer Online Game* ou Jeu en ligne massivement multijoueur. Désigne les jeux vidéo accessibles uniquement en ligne, sur internet, doté d'un univers dit persistant (accessible 24h/24, 7 jours sur 7) et pouvant accueillir un grand nombre de joueurs simultanément, traditionnellement quelques milliers de joueurs par serveurs. Différents types de MMOG existent dont le plus connu est le MMORPG (Jeu de rôle en ligne massivement multijoueur) dans lequel le joueur incarne son personnage, tient compte de sa personnalité, de ses caractéristiques...

Casual games : jeux occasionnels qui se caractérisent par des mécanismes de jeu simplifiés favorisant une prise en main rapide et des parties rapidement jouées.

Avatar : désigne la représentation numérique du joueur dans l'univers de jeu, son personnage.

Robots ou « bots » : désigne des programmes informatiques spécialement développés pour simuler des joueurs humains et récolter des objets ou de l'argent dans le cadre du jeu. Ils sont également utilisés dans certains jeux pour automatiser les tâches fastidieuses comme suivre le cours des matières premières échangées dans l'univers du jeu.