



© Photo Fotosphaere-AdobeStock

E. European Impact

Violation des données personnelles : pourquoi certains subissent et d'autres agissent ? Le rôle des préférences culturelles

ESCP Impact Paper No.2023-28-FR

Christelle AUBERT HASSOUNI, Sandrine MACÉ & Béatrice PARGUEL
ESCP Business School

[Violation des données personnelles : pourquoi certains subissent et d'autres agissent ? Le rôle des préférences culturelles

Christelle Aubert Hassouni*

Sandrine Macé**

Béatrice Parguel***

ESCP Business School

Résumé

Le respect de la vie privée est une thématique très investie dans les recherches récentes sur l'impact des nouvelles technologies sur les consommateurs, employés, citoyens. La plupart des recherches ont adopté une approche attitudinale plutôt que comportementale, étudiant les préoccupations plutôt que les réactions. Cet article, synthèse des travaux de thèse de Christelle Aubert-Hassouni, présente les réactions induites par les violations de données personnelles et explore l'impact des préférences culturelles. Alors que les moyens de recours au droit de la protection des données personnelles (consentement, plainte, retrait ou effacement de données) se fondent sur un intérêt individuel à protéger sa vie privée, cette recherche montre qu'il existe des préférences culturelles à agir autrement, tel que le souci de l'autre (valeurs de tradition, égalité sociale). Elle met ainsi en lumière les limites d'une sur-individualisation de ces moyens et l'intérêt d'actions plus collectives orchestrées par les autorités de régulation, et les entreprises.

Mots clés (keywords): New technologies, Privacy concerns, Data breach, Culture

* PhD, ESCP Business School

** Professor, ESCP Business School

** Research Director, CNRS, PSL, DRM

ESCP Impact Papers are in draft form. This paper is circulated for the purposes of comment and discussion only. Hence, it does not preclude simultaneous or subsequent publication elsewhere. ESCP Impact Papers are not refereed. The form and content of papers are the responsibility of individual authors. ESCP Business School does not bear any responsibility for views expressed in the articles. Copyright for the paper is held by the individual authors.

Violation des données personnelles : pourquoi certains subissent et d'autres agissent ? Le rôle des préférences culturelles.

Le manque de confiance dans le respect de la vie privée est une des principales barrières à l'adoption des objets connectés ou autres services exploitant des données personnelles. Le Règlement Général pour la Protection des Données personnelles (RGPD), entré en vigueur en Europe en mai 2018, apporte un cadre réglementaire et renforce la protection des droits individuels. Les entreprises œuvrent à renforcer la sécurité des données personnelles de leurs clients et employés, et pourtant les violations de données¹ se multiplient. Estimé à 4,82 millions de dollars en moyenne (IBM, Cost of a Data Breach, 2022²), le coût financier des brèches de données progresse. Ce coût inclut la perte de chiffre d'affaires et le temps passé par les employés sur la récupération des données. Il n'intègre pas le coût indirect lié aux réactions des individus (clients ou employés), certainement par méconnaissance de ces comportements et de leurs conséquences.

L'objet de cet article est de présenter les différents types de réaction à une violation de sécurité et leurs principaux antécédents. Le rôle des préférences culturelles est approfondi.

Ce papier est issu des travaux de thèse de Christelle Aubert-Hassouni, soutenue le 13 avril 2023, sous la direction des professeurs Macé et Parguel. Trois études complémentaires ont été menées, chacune explorant un niveau d'observation : macro (institutionnel – culture nationale), méso (social – appartenance à des sous-groupes partageant les mêmes valeurs), et micro (psychologique – orientations culturelles individuelles).

Des réactions variées à la violation de la sécurité des données.

Dans le cas d'une violation de sécurité de vos données, vous, personnellement, comment agissez-vous ? Faites-vous partie de la majorité qui subit dans le silence ? Ou au contraire, appliquez-vous des mesures techniques de sécurité (cryptage de messagerie, utilisation d'un VPN) ? De façon plus radicale, décidez-vous de ne plus utiliser certains services en ligne ? Ou alors de transmettre des informations fausses (Son et Kim, 2008) ?

Peut-être, partagez-vous votre mauvaise expérience auprès de vos proches et/ou sur les médias sociaux, pour raconter votre mésaventure, manifester votre mécontentement, et alerter sur les manquements d'une organisation ou d'une entreprise ? Etes-vous encore plus impliqué(e) en faisant partie de ceux qui agissent collectivement auprès d'associations comme *None of Your Business* pilotée par Marx Shrems ?

Ou bien encore faites-vous partie de ceux qui attendent réparation et donc agissent auprès d'institutions par une plainte auprès des autorités administratives (e.g., la CNIL en France) ou par une action en justice, individuellement ou par recours collectif (class action) ?

La palette des réactions à une violation de données personnelles est large. Leur intensité varie. Elles prennent des formes techniques, sociales ou institutionnelles. Toutes ont pour point commun d'affaiblir l'entreprise/organisation à moyen-long terme. Les entreprises et organisations voient les actions institutionnelles comme les plus coûteuses et dangereuses (amendes et frais de justice). C'est sans doute une erreur. Les actions sociales sont insidieuses : à partir des réseaux sociaux, elles diffusent l'insatisfaction des clients / patients

¹ La violation des données est définie par le RGPD comme les incidents de sécurité, d'origine malveillante ou non, compromettant l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de données personnelles.

² <https://www.ibm.com/security/data-breach>

/ usagers / employés, elles participent à détériorer l'atout le plus précieux d'une entreprise, son image et sa réputation. En ce qui concerne les actions techniques en réaction à une violation de données, elles aboutissent à une collecte de données erronées voire l'absence de données, ayant pour conséquence une moindre qualité algorithmique et donc une moindre performance marketing en termes de recommandation ou personnalisation.

Profil des individus les plus enclins à réagir lors de violation des données.

Pourquoi certaines personnes victimes de violation des données agissent ? Pourquoi d'autres subissent ? Les recherches antérieures dans des champs de recherche connexes (i.e., plaintes par les consommateurs (Sahli, 2021 ; Crié, 2003 ; Grégoire et al., 2009), préoccupations pour le respect de la vie privée (Labrecque, 2021)) permettent d'esquisser les caractéristiques d'un individu susceptible de réagir lors d'une violation de ses données.

Il s'agit d'une personne jeune (étudiant ou actif de moins de 35 ans), possédant un bon niveau d'éducation, manipulant aisément les technologies numériques. Les émotions négatives provoquées par la violation des données, le stress, la frustration voire l'humiliation ressenties car le contrat moral entre l'entreprise et cet individu n'est pas respecté l'incitent à agir. Plus cette personne accorde de l'importance à la protection de sa vie privée en ligne, plus elle perçoit que sa plainte profitera à d'autres en leur évitant d'être victimes (bénéfices sociétaux), plus elle est active en cas de défaillance de l'entreprise.

Certaines de ces caractéristiques ont été confirmées dans les études menées par Christelle Aubert-Hassouni. D'autres caractéristiques telles que les préférences culturelles complètent ce profil.

L'appartenance à une culture a-t-elle un impact sur le type de réactions ?

La variabilité entre pays européens tant dans le nombre de plaintes déposées aux autorités que dans les montants des sanctions qu'elles appliquent (DLA Piper GDPR fines and data breach survey³) peut s'expliquer par des effets culturels propres à chaque pays : rapport à la loi, confiance institutionnelle, sens des responsabilités individuelles, perception de la plainte, souci de protection de sa vie privée, rapport au risque, à la sécurité ou à la vulnérabilité.

Pour étudier l'impact des préférences culturelles sur les réactions à une violation des données, les modèles de culture nationale d'Hofstede (Hofstede, 2001) et d'orientations culturelles individuelles (Sharma, 2010) sont mobilisés. Trois études sont menées : la première rassemble des données macro sur le nombre de plaintes par pays européen et les dimensions culturelles d'Hofstede (<https://www.hofstede-insights.com>) ; la deuxième analyse le contenu de 15 entretiens avec des personnes engagées collectivement pour le respect de la vie privée ; la troisième étude est une enquête en ligne sur 452 répondants. Les trois études confirment l'effet de la culture sur la nature et l'intensité des réponses, des préférences culturelles semblent peser plus que d'autres. Elles sont discutées dans la suite de ce papier.

³ <https://www.dlapiper.com/en-au/insights/publications/2023/01/dla-piper-gdpr-fines-and-data-breach-survey-january-2023>

L'individualisme, un facteur clé de la réaction aux violations de données.

A la suite d'autres recherches (e.g., Miltgen & Peyrat-Guillard, 2014), les 3 études menées aux niveaux macro, meso et micro confirment le rôle d'une variable clé, l'individualisme.

Les 2 études meso et micro valident que plus une personne est individualiste, - c'est-à-dire plus elle présente une préférence pour l'autonomie, l'indépendance et la liberté individuelle se caractérisant par la défense de ses propres buts et intérêts (Hofstede, 2001) -, plus elle a tendance à agir de façon individuelle et collective lorsqu'il y a violation de ses données.

Par adhésion à la culture nationale, les habitants d'un pays dit individualiste (e.g., USA, UK, Danemark, Suède) considèrent vraisemblablement que chacun a le droit de défendre sa vie privée, ils sont plus susceptibles de comprendre les normes implicites de contrôle, transparence et confiance sur lesquelles se fonde le contrat social (Martin, 2016) régissant l'usage et le partage des données personnelles. Effectivement, les résultats de l'étude macro montrent que dans les pays valorisant l'individualisme, le nombre de plaintes auprès des autorités locales de régulation est significativement plus important,

Comment exploiter ces résultats ? Dans les pays plus individualistes, il est plus facile pour les autorités locales de protection de données d'accomplir leur mission. La prise de parole et d'action étant plus fluide, leur tâche est donc de faciliter l'accès de chacun aux solutions de notification et de recours au droit : campagnes d'information, supports d'aide (on et off line), etc. En revanche, les entreprises à l'origine de la violation de données doivent être très vigilantes dans ce type de pays, du fait de risque d'actions sociales et collectives où les individus s'expriment négativement auprès de leur entourage et des réseaux sociaux. C'est la réputation de l'entreprise qui est en jeu. Ces entreprises, qui ont pour obligation de notifier auprès du régulateur toute violation de données dans un délai de 72 heures, ont tout intérêt à développer une communication fluide, transparente en fournissant toutes les informations à leurs clients de façon à canaliser et coordonner leurs actions.

« Tous pour un, un pour tous ». Agir pour la protection de la vie privée est aussi une pratique sociale.

Mais, la protection de la vie privée n'est pas qu'une affaire d'individualisme. Il y a aussi des pétitions (comme celle de la Quadrature du Net en mai 2018), des actions associatives (comme celles de *None of Your Business* dont les travaux ont permis l'invalidation du *Privacy Shields* en juillet 2020), et des class actions (comme celle portée contre Oracle en août 2022 par le régulateur irlandais et des avocats et spécialistes de la protection de la vie privée). Ces actions collectives montrent que l'investissement pour la défense de droits individuels va au-delà des intérêts de chacun. L'Inde, dont le modèle politique est moins marqué par l'individualisme philosophique occidental du XVIII^{ème} siècle, nous interpelle en s'opposant à deux reprises à Meta : en 2016, en refusant l'offre d'Internet gratuit Facebook Free Basics, et en 2020 en convoquant les représentants de la firme devant le parlement pour clarifier les risques d'intrusion de Facebook dans les élections législatives de 2019.

En effet, d'autres idéaux, tels que l'attention et le soin apportés aux autres, la défense d'une égalité sociale et entre tous, indépendamment des différences de genre, d'origine et de vulnérabilité, sont des motivations importantes pour agir pour la défense de la vie privée. La défense de la liberté de chacun implique le maintien de la liberté de tous.

Ainsi nous trouvons dans l'étude macro que le nombre de plaintes individuelles auprès des autorités de régulation pour violation des données est plus important dans les pays européens valorisant la féminité (Hofstede, 2001), c'est-à-dire des pays où les principes de l'égalité (e.g., égalité des sexes, soins communautaires) priment, comme la Suède ou la Norvège. A un niveau plus micro et individuel, une préférence pour l'égalité sociale et l'égalité de genre rend plus concret le risque de violations de données, et de facto, amène les personnes à être plus actives face à une violation avérée de données personnelles.

Ce résultat est corroboré et enrichi par l'étude qualitative du niveau méso visant à examiner les valeurs motivationnelles des groupes et des collectifs engagés pour la protection de la vie privée. En considérant la protection de la vie privée comme une pratique sociale (Bourdieu, 1972) versus individuelle, il ressort des entretiens que la défense d'une équité sociale est une motivation essentielle pour s'engager en faveur de la protection de données personnelles. « Tous pour un, un pour tous », il s'agit de protéger un bien commun et ainsi protéger les plus vulnérables en termes de vie privée (e.g., journalistes, personnes malades, femmes battues).

La perspective d'une pratique sociale de la protection de la vie privée est particulièrement importante à l'heure où l'ensemble du secteur est en train de se structurer, que les acteurs agissent pour le développement d'une vie civique et économique digitale respectueuse de nos sociétés, mais également dans le cadre duquel les entreprises n'ont pas toujours intérêt à mettre en valeur leur vulnérabilité face à des attaques informatiques très fréquentes. Ces pratiques sociales permettent de partager et de développer chez chacun une culture technique et informatique, permettant à chaque citoyen de devenir un consommateur de technologies responsable, jouant ainsi un contre-pouvoir face aux entreprises, dans l'espoir que rapidement tous soient protégés et n'aient plus besoin d'agir.

Conclusion

En étudiant les préférences culturelles et leurs impacts sur les réactions à des violations de données personnelles, notre compréhension des préoccupations de la protection de la vie privée s'enrichit. Ainsi, être soucieux de la protection de sa vie privée, ce n'est pas vouloir contrôler ses propres données personnelles, c'est vouloir sécuriser les données personnelles de tous. A l'instar d'autres chercheurs (Cardon, 2019), nous invitons l'ensemble des acteurs, entreprises, autorités de régulation, consommateurs, employés, etc. à considérer la protection de la vie privée comme un « mieux vivre ensemble » et non un « mieux vivre tout seul ».

Références

Aubert-Hassouni, C. (2023). Influence de la culture sur les réponses face à une violation de données personnelles. Thèse de doctorat, École doctorale de Management Panthéon-Sorbonne (Paris), en partenariat avec ESCP Business School.

Bourdieu, P. (1972), « Esquisse d'une théorie de la pratique », Librairie Droz.

Cardon, D. (2019), « Culture numérique ». SciencesPo les presses.

Crié, D. (2003). Consumers' complaint behaviour. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology. *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11(1), 60-79. <https://doi.org/10.1057/palgrave.dbm.3240206>

Grégoire, Y., Tripp, T. M., & Legoux, R. (2009). When Customer Love Turns into Lasting Hate : The Effects of Relationship Strength and Time on Customer Revenge and Avoidance. *Journal of Marketing*, 73(6), 18-32.

Hofstede, G. (2001). « Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations ». SAGE Publications.

Labrecque, L. I. (2021). When data security goes wrong: Examining the impact of stress, social contract violation, and data type on consumer coping responses following a data breach. *Journal of Business Research*, 135, 559-571.

Martin, K. (2016). Understanding privacy online: Development of a social contract approach to privacy. *Journal of Business Ethics*, 137(3), 551-569.

Miltgen, C. L., & Peyrat-Guillard, D. (2014). Cultural and generational influences on privacy concerns: A qualitative study in seven European countries. *European Journal of Information Systems*, 23(2), 103-125. O.I. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.17>

Sahli, A. B. (2021). When dissatisfied customers express revenge online: Who are they and how do you deal with their complaints? *Décisions Marketing*, 102(2), 247-264.

Sharma, P. (2010). Measuring personal cultural orientations: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(6), 787-806. <https://doi.org/10.1007/s11747-009-0184-7>

Son, J.-Y., & Kim, S. S. (2008). Internet Users' Information Privacy-Protective Responses: A Taxonomy and a Nomological Model. *MIS Quarterly*, 32, 503-529. <https://doi.org/10.2307/25148854>