

UNIVERSITE FRANCOIS RABELAIS

Faculté de Droit, d'Economie et des Sciences Sociales

Institut d'Administration des Entreprises - IAE de Tours

Mémoire de 3^e cycle en vue d'obtention du

Master 2 Administration des Entreprises

Promotion 2010

La vie privée sur internet peut-elle porter préjudice ?
Étude de marché d'un service de nettoyage d'informations sur internet



Ce mémoire a pour objectif de réaliser une étude de marché concernant la création d'un service de nettoyage sur internet d'informations pouvant porter préjudice à un individu, une structure.

Rédigé et soutenu par : Jonathan COURTOIS

Sous la direction de : Mme COUTELLE (IAE de Tours)

L'Institut d'Administration des Entreprises - IAE de Tours - n'entend donner ni approbation, ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire. Ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

Remerciements

Je tiens à remercier, tout d'abord, Mme Patricia Brillet-Coutelle enseignante chercheur à l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE) et tutrice de mon mémoire pour son aide et ses encouragements pendant la durée de réalisation de celui-ci.

Je remercie également les 464 personnes qui ont pris le temps de répondre à mon sondage sur internet ainsi que les 5 personnes à qui j'ai fait passer des entretiens individuels enregistrés sur le sujet.

Je remercie Michèle Martin, Mélanie Courtois et Florent Renault pour leurs apports d'informations, leurs relectures et leurs conseils concernant la rédaction de ce mémoire.

Mes derniers remerciements vont à Lérig Couprie, M.Tanné-Jaouen, Eric Normand et Adeline Bertrand qui m'ont écrit personnellement pour m'encourager dans la réalisation de mon mémoire.

Sommaire

Remerciements	4
Introduction	6
1 Analyse stratégique	8
1.1 Analyse du macro-environnement	8
1.2 Analyse du micro-environnement	19
1.3 Opportunités et menaces	26
2 Analyse marketing	27
2.1 Etude quantitative	27
2.2 Etude qualitative	43
Conclusion	56
ANNEXES	61
Annexe A Sondage	62
Annexe B Guide d’entretien	67
Annexe C Entretiens	69

Introduction

Internet est devenu aujourd'hui un média participatif et collaboratif où tous les internautes peuvent facilement et librement ajouter des informations. Cela a permis la création de sites internet tels que Wikipédia en 2001 qui est un projet d'encyclopédie libre pouvant être amélioré par tous. Il comporte plus de 14 millions d'articles dans plus de 250 langues. On voit ainsi depuis plusieurs années un grand nombre de rassemblements de personnes sur la toile qui se crée autour de passions (voitures, photos, sports...), du travail (informatique, presse, enseignement...), de la rencontre et bien d'autre. La grande tendance des 3 dernières années revient cependant aux sites dits "communautaires" permettant de retrouver des amis perdus de vue (copains d'avant en France, schoolfriends en Angleterre...) et de garder contact avec eux en échangeant des photos, des vidéos et en racontant ce que l'on fait ou ce que l'on ressent (Facebook et Twiter).

Ces sites ont permis de pouvoir échanger facilement avec des amis, des collègues ou des anciens camarades de classes en supprimant complètement les barrières de distance et de frontières mais ont également eu l'effet de diffuser énormément d'informations sur les personnes qui participent à ces communautés. En prenant le plus connu, Facebook, les chiffres ¹ parlent d'eux-mêmes avec 250 millions d'utilisateurs, 30 millions de statuts actualisés chaque jour, plus d'un milliard de photos uploadées chaque mois, 10 millions de vidéos, plus de 2,5 millions d'événements créés chaque mois, plus de 45 millions de groupes actifs et plus d'un milliard de contenus partagés chaque semaine (hyperliens, histoires, posts, notes, photos...). Ce qui est troublant sur des sites comme Facebook, c'est la possibilité de mettre des photos par exemple d'autres personnes et de les associer avec leurs comptes sans leur demander leurs avis. Les photos seront alors publiées sur leurs pages personnelles et visibles par tous.

En parallèle, les facilités de recherches ont été grandement améliorées sur internet notamment avec la technologie mise en place par le moteur de recherche Google qui dispose de robots

1. Chiffres du 6 août 2009 issus du site generation-net.com[4]

parcourant le web et indexant l'ensemble des pages, des blogs, des photos... qu'ils trouvent. Les sites communautaires sont quant à eux un bon moyen de rechercher des informations sur des personnes qui utilisent généralement leur patronyme dans le but d'être retrouvées par des personnes qui ne connaissent que leur nom et prénom. On trouve également depuis peu des moteurs de recherche de personnes qui croisent l'ensemble des informations présentes sur différents sites pour avoir un plus grand nombre de résultats (123people.com et spock.com).

Ces moteurs de recherches peuvent être utilisés par tous les internautes, notamment les cabinets de recrutements, les services ressources humaines des entreprises mais aussi les associations de parents d'élèves, les amis, etc. Il est fort probable que par inadvertance des informations personnelles, des photos, des vidéos... publiées par nous-mêmes ou par d'autres se retrouvent sur la toile et deviennent ainsi accessibles publiquement et puissent nous porter préjudice dans la recherche d'un emploi, dans la recontre d'une personne, etc. Ce mémoire a donc pour objectif d'étudier la viabilité de la création d'un service de nettoyage d'informations sur internet à disposition des particuliers. Il permettrait de limiter le préjudice causé par des informations personnelles et ainsi protéger la réputation du client de ce service. Dans l'idée, ce type de service pourrait être élargi à la réputation d'une école, d'une entreprise ou de tout autre type de structure. Ce mémoire étudiera la viabilité à travers une étude de marché complète des acteurs en vigueur.

Le premier chapitre de ce mémoire sera consacré à l'analyse stratégique du secteur d'activité à savoir le macro-environnement et le micro-environnement du marché. Il permettra d'étudier les opportunités et les menaces liées à l'activité que je souhaite développer. Le second chapitre portera sur l'analyse marketing avec une étude quantitative sous la forme d'un sondage et une étude qualitative sous la forme d'entretiens permettant d'étudier la demande et la viabilité du projet. A l'issue de ces deux analyses, la viabilité de ce service sera détaillé dans la conclusion, agrémenté d'une reformulation plus complète du projet en cas de réponse positive.

Analyse stratégique

1.1 Analyse du macro-environnement

Le macro-environnement est l'ensemble des grandes tendances de la société dans sa globalité. Il est très important de comprendre que les entreprises subissent le macro-environnement et ne peuvent pas l'influencer. Pour analyser ces grandes tendances, je vais me baser sur le modèle PESTEL qui est l'outil couramment utilisé. Il s'agit d'analyser les domaines politique, économique, social, technologique, écologique et légal.

1.1.1 Politique

Plan de développement de l'économie numérique

En matière d'accès à internet haut débit fixe, avec un taux de pénétration de 61 % des ménages, la France arrive en troisième position en Europe et en onzième position dans le monde. Le haut débit ne couvre actuellement que 95 % des foyers français en octobre 2008 ce qui est insuffisant en matière d'économie numérique. C'est pourquoi le président de la République et le Premier ministre ont souhaité la mise en place d'un plan de développement de l'économie numérique, capable de replacer la France parmi les grandes nations numériques à l'horizon 2012¹. Ce plan a parmi ses objectifs les suivants en matière d'internet en France :

1. Garantir l'accès de tous les Français à internet haut débit.
2. Assurer l'accès à l'internet haut débit mobile pour tous.
3. Accroître les usages du numérique dans l'enseignement scolaire.
4. Dynamiser la recherche et le développement dans les TIC.

Pour plus d'informations voir : www.francenumerique2012.fr

1. France Numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique - Octobre 2008[3]

Proposition de loi visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique

Le 6 novembre 2009, une proposition de loi visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique[21] a été présentée devant le sénat par M. Yves Détraigne et Mme Anne-Marie Escofier. Il s'agirait d'amélioration à la loi informatique et liberté datant de 1978 et présentée dans la section 1.1.6. Cette proposition a pour objectif entre autre de renforcer le droit à l'oubli, c'est à dire la possibilité pour un internaute de faire disparaître les traces de ses actes susceptibles de figurer sur les serveurs de services Web auxquels ils auraient eu recours. Le projet suggère qu'un individu puisse demander à connaître l'origine des informations que l'on détient sur lui, mais aussi que le droit "d'opposition" devienne un véritable "droit de suppression", garanti et sans frais. Ce droit pourrait être exercé, après identification, par voie électronique, alors que les responsables de traitement prévoient aujourd'hui généralement la seule transmission par courrier postal, de nature à décourager les personnes concernées. Elle souligne également la possibilité de saisir plus facilement et plus efficacement qu'aujourd'hui les juridictions civiles en cas d'impossibilité pour les personnes d'exercer leur droit à la suppression des données. En parallèle, il propose de renforcer le pouvoir de sanction ainsi que les possibilités d'actions juridictionnelles de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Cette loi n'a pas encore été votée et si cela devient le cas, elle entrera en vigueur six mois à compter de sa publication afin de laisser le temps aux entreprises et administrations de s'adapter aux nouvelles dispositions.

Synthèse

La mise en place du plan de développement de l'économie numérique par l'état Français a pour objectif de donner accès à tous ces citoyens à un média très en vogue aujourd'hui : internet. L'ensemble des mesures de ce plan montre bien le renforcement de la présence d'internet dans la vie des Français et le souhait du gouvernement de réduire la fracture sociale en terme d'accès à internet.

La popularité d'internet entraine de nombreuses questions sur les mesures à mettre en place pour prévenir des débordements en matière de vie privée sur le web. La proposition de loi du 6 novembre 2009 montre l'implication de l'état dans les processus d'opposition et de suppression à garantir sur les données à caractères personnelles des citoyens Français. Le gouvernement

souhaite mettre en place un service garanti, sans frais et réalisé par voie électronique à destination des Français, leur permettant d'utiliser ce droit à l'oubli.

1.1.2 Économique

Crise financière mondiale

En décembre 2007, suite à la crise des subprimes qui a provoqué des pertes importantes sur le marché interbancaire, les États-Unis sont entrés en récession. Cette crise financière américaine a entraîné la plupart des pays industrialisés dans un ralentissement de leurs activités économiques en 2008-2009. La France, l'un des derniers pays à entrer en récession avec la Chine, ne connaît une perte comptable qu'au premier semestre 2009. Depuis, le marché de l'emploi connaît une forte baisse en France, notamment dans le secteur automobile. Le taux de chômage français ne cesse d'augmenter avec 8,5 % au 1er trimestre 2009 et 9,1 % au 2^e trimestre 2009². Cette crise se traduit pour les chômeurs et les jeunes actifs par une difficulté de trouver un emploi facilement. Le 26 juin 2008, une loi portant sur la "modernisation du marché du travail" permet aux entreprises Françaises de réaliser une rupture d'un CDI dans le cas d'un accord entre le salarié et l'employeur (différent du licenciement). Depuis l'entrée en vigueur de cette mesure, près de 150 000 ruptures conventionnelles de CDI ont été réalisées au mois d'Octobre 2009³. Ces chiffres traduisent la difficulté à trouver un CDI en France puis à garder un tel poste. La rareté des CDI proposés entraîne la présence d'un nombre important de candidats pour un même poste.

Synthèse

La crise économique qui touche la France depuis un peu plus d'un an a bouleversé le marché du travail entraînant une diminution des postes à pourvoir et ainsi une augmentation de la concurrence entre les candidats pour un même poste. Les services des ressources humaines des entreprises prennent alors de plus en plus de précautions avant le recrutement d'un nouvel employé en CDI. Selon moi, ces précautions pourraient se traduire dans certaines structures par la recherche d'informations sur les candidats potentiels.

2. Insee, estimations provisoires pour le 2^e trimestre 2009 - Septembre 2009

3. France soir "Emploi - Les ruptures conventionnelles de CDI se multiplient" - 13 octobre 2009

1.1.3 Social

Internet en pleine expansion

Internet est un média en pleine expansion depuis 15 ans avec dans le monde un peu plus de 230 millions de sites Web⁴. En France, il est devenu un facteur important dans la vie sociale des foyers avec 61 % d'entre eux qui ont accès à internet à domicile (16,5 millions de foyers). 33,1 millions d'internautes⁵ se sont connectés en juillet 2009 ce qui représente 61,9 % de la population dont 28,7 millions se sont connectés à domicile (dont 95,8 % en haut débit)⁶.

Internet est utilisé principalement comme source d'informations avec une très forte activité pour les moteurs de recherche de tout type d'informations. Cependant, suivent de très près les moyens de communication tels que les messageries instantanées et depuis plus récemment les sites communautaires qui enregistrent une très forte affluence. Le tableau 1.1 présente le top 10 des sites les plus visités en France (applications internet incluses), tous lieux de connexion confondus⁷.

Rang	Marque	Visiteurs Uniques	Activité principale
1	Google	29 737 000	Moteurs de recherche
2	MSN/Windows Live	24 958 000	Messagerie instantanée et e-mail
3	Microsoft	20 480 000	Entreprises informatique
4	Orange	19 402 000	Fournisseurs d'accès internet
5	Facebook	17 095 000	Sites communautaires
6	Free	15 709 000	Fournisseurs d'accès internet
7	Yahoo !	15 670 000	Moteurs de recherche
8	PagesJaunes	14 726 000	Annuaire
9	YouTube	13 655 000	Partages de vidéos
10	Wikipedia	12 758 000	Encyclopédies en ligne

TABLE 1.1 – Le Top 10 des Sites les plus visités en France

Le succès des sites communautaires

Les sites communautaires connaissent un véritable succès depuis moins de 5 ans avec 15,9 millions d'internautes inscrits sur au moins un site communautaire en 2009. Environ un quart

4. Netcraft "Web Server Survey" - Octobre 2009[15]

5. Français de 11 ans ou plus

6. Médiamétrie, entreprise de mesure d'audience en France - Juillet 2009

7. Médiamétrie, communiqué de presse "L'audience de l'internet en France en Août 2009" - 30 septembre 2009[17]

d'entre eux s'y connectent tous les jours ou presque (4,3 millions) ce qui montre un réel attachement pour ce genre de site. Les internautes inscrits sur un site communautaire sont majoritairement jeunes même si cette particularité tend à s'estomper. Les moins de 35 ans représentent aujourd'hui près des 2/3 des inscrits (62,9 %) alors qu'ils représentent à peine la moitié (45,8 %) des internautes. Ceci est encore plus marqué auprès des 16-24 ans (29,2 % des inscrits alors qu'ils représentent 18,1 % des internautes) et dans une moindre mesure des 25-34 ans (25,3 % pour 19 % des internautes). Les principales motivations d'inscription sur un site communautaire évoluent, les internautes évoquent plus volontiers la constitution d'un réseau "virtuel". En effet, sur les 15,9 millions d'inscrits, près des trois quarts (11,9 millions d'internautes) souhaitent rester en contact avec leurs amis (74,7 %) et 11,8 millions pensent retrouver d'anciennes connaissances ou amis (73,6 %). La constitution de ces "réseaux" a un effet boule de neige sur les inscriptions puisque plus de la moitié des internautes inscrits (8,5 millions) a franchi le cap de l'inscription parce que quelqu'un les y avait invités (53,1 %). L'ensemble de ces chiffres sont issus d'une enquête réalisée par téléphone chaque mois auprès de 1 000 individus âgés de 11 ans et plus par l'observatoire des usages internet ⁸.

Synthèse

Il est incontestable qu'internet a pris une place très importante dans la société et qu'il est utilisé d'un point de vue professionnel et personnel par de nombreux français. Cet outil est principalement employé pour de la recherche d'informations mais également pour communiquer avec d'autres personnes.

Les utilisateurs d'internet interagissent de façon plus fréquente et échangent de plus en plus d'informations notamment avec l'arrivée des sites communautaires depuis 5 ans. Il s'agit de véritables réseaux virtuels qui se sont constitués autour d'amis, d'anciens camarades d'école, de collègues, etc. Ces sites communautaires permettent de façon très simple d'échanger des photos, des vidéos, des opinions, des informations personnelles... L'arrivée de ces sites communautaires a soulevé les questions d'identité numérique et de vie privée sur internet au sein de la société.

8. Médiamétrie, communiqué de presse, "L'observation des usages internet", 18 août 2009[16]

1.1.4 Technologique

Le Web 2.0 et l'avenir de l'internet

Le Web 2.0 qui s'est imposé en matière d'internet depuis 2007 désigne les technologies permettant aux internautes d'interagir simplement à la fois avec le contenu des pages mais aussi entre eux, créant ainsi le "Web social"⁹. Ce concept a été proposé par Tim O'Reilly en 2005 et remplace le Web dit 1.0 qui correspond aux sites internet statiques ne permettant pas à l'utilisateur d'interagir directement sur le contenu des pages. La figure 1.1 présente la fracture entre le Web 1.0 et le Web 2.0¹⁰. Le web continue à évoluer en 2009 avec le développement du Web² (carré) qui a pour objectif d'être une étape intermédiaire entre le Web 2.0 et le Web 3.0. Le Web 3.0 est attendu majoritairement comme étant le Web sémantique (contenu accessible et utilisable par les programmes et agents logiciels, grâce à un système de métadonnées formelles) d'autres pensent que ce sera le Web3D (sites internet en 3 dimensions).

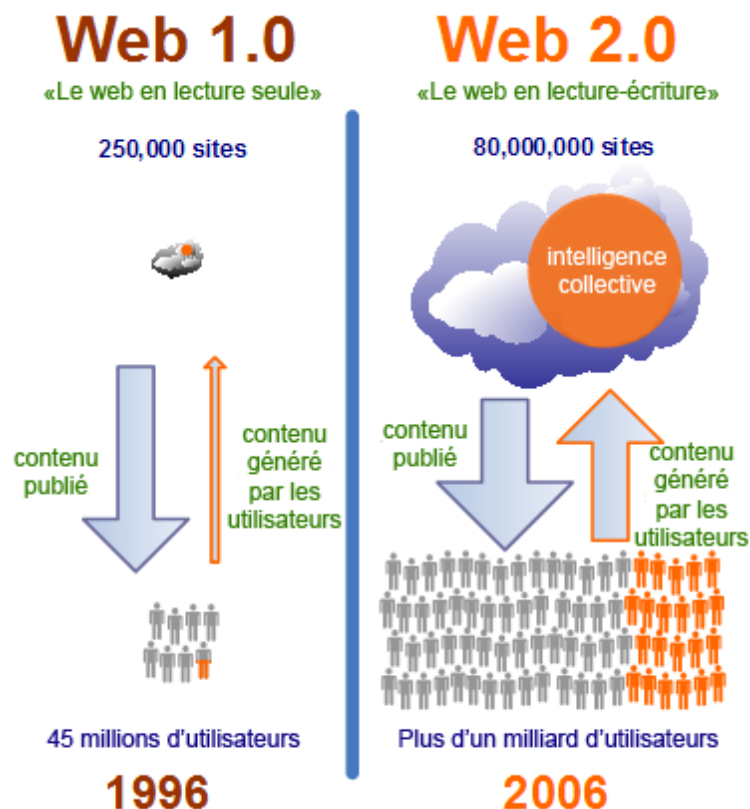


FIGURE 1.1 – Du Web 1.0 au Web 2.0

9. Ou "Web communautaire", "Web interactif", "Web participatif"

10. Inspiré de l'article "Du web 2.0 à l'éducation 2.0?" du site www.lewebpedagogique.com - 28 novembre 2007[20]

Démocratisation de l'internet haut débit

L'internet haut débit affiche toujours une croissance soutenue, en tout cas en termes d'abonnés. 489 millions de foyers sont ainsi connectés dans le monde en 2009, soit 18 % de plus qu'en 2007¹¹. En France, le plan de développement de l'économie numérique a pour objectif une couverture de 100 % du territoire à l'horizon 2012. Le haut débit permet aux utilisateurs d'internet de diffuser facilement des photos et des vidéos autour d'eux à travers des sites spécialisés ainsi que sur les sites communautaires. Le débit sur internet n'est pratiquement plus une limite à cette pratique et tend à s'estomper avec l'arrivée du très haut débit et de la fibre optique. En terme de déploiement, la fibre optique est relativement chère et n'arrive que très lentement sur le paysage informatique. Son arrivée est cependant bien réelle comme le montre la figure 1.2¹².

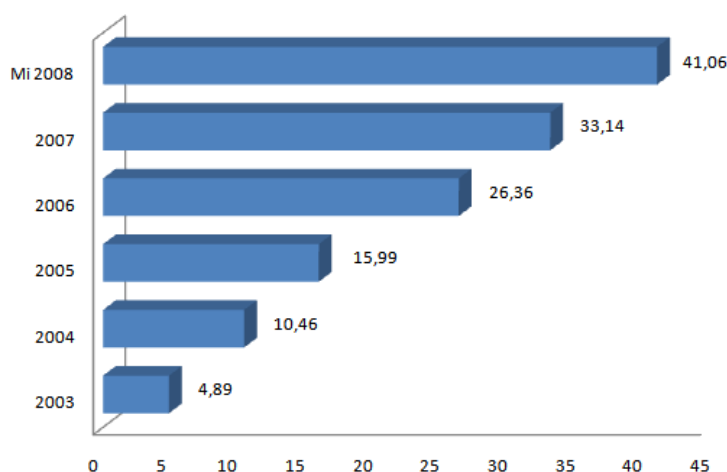


FIGURE 1.2 – Nombre d'abonnés à la fibre optique dans le monde (en millions)

Evolution des capacités de stockage

Les capacités de stockage évoluent très rapidement dans le monde informatique avec aujourd'hui des disques de l'ordre du téraoctet (1000 gigaoctets ou 1012 octets) sur le marché grand public. Les grands groupes utilisent des disques de plusieurs téraoctets et ainsi constituent des serveurs de stockage ayant des capacités impressionnantes. Par exemple, avec 100 téraoctets on stocke environ 150 000 CD-Rom, avec 200 téraoctets on stocke plus de 300 000 éditions complètes d'une encyclopédie de renom. Selon un article du www.gizmodo.fr¹³, on atteindrait

11. Article "Que pèse le marché mondial des télécoms en 2009 ?" du site www.journaldunet.com - 18 mai 2009[14]

12. Source : Idate, 2009

13. Article "Un disque d'1 petaoctets dans 5 ans ?" du site www.gizmodo.fr - 21 février 2006[10]

des capacités de stockage pour un unique disque de l'ordre de 1 pétaoctet (1000 téraoctet) pour l'année 2011. La diffusion d'informations sur internet ne sera donc pas limitée dans l'avenir par les capacités des entreprises à les stocker.

Synthèse

Le Web 2.0 a transformé l'internet statique tel que nous le connaissions en un internet dynamique et surtout participatif. Les internautes peuvent maintenant interagir entre eux de façon beaucoup plus simple sans connaissances avancées de l'outil informatique, ce qui est en partie la cause de la forte utilisation des sites communautaires. Cela n'est qu'une première étape et internet va continuer à évoluer largement dans ce sens dans les prochaines années.

On pourrait se poser la question des limites technologiques à cette évolution, mais avec la démocratisation de l'internet très haut débit et l'évolution croissante des capacités de stockage côté serveur et chez les particuliers, il n'en est rien. Il est donc très probable que l'on continue dans les prochaines années à échanger de plus en plus d'informations notamment des gros fichiers (images, vidéos...) et cela de plus en plus vite.

1.1.5 Écologique

La dématérialisation des données

La dématérialisation dont l'objectif consiste à ne jamais produire de document papier mais à le remplacer par son équivalent électronique (le PDF par exemple) devient de plus en plus utilisé par les entreprises. Il n'est pas rare de se voir proposer de recevoir une facture de prestation de service par e-mail plutôt que par courrier papier. Cela permet pour les entreprises de limiter leurs coûts mais cela a également pour effet de limiter la consommation de papier qui est un véritable danger pour l'environnement. La diminution de l'utilisation du papier est cependant à nuancer car les internautes ont encore peu l'habitude de lire des documents sur écran informatique et ont tendance à imprimer eux-mêmes sur du papier. La France consomme en moyenne 179,2kg de papier et cartons par habitant / an, ce qui nous classe au 24^e rang mondial¹⁴.

14. Source : PPI Annual Review

Synthèse

La dématérialisation des données permet de ne pas imprimer autant de papiers que de données à diffuser et ainsi réduire la consommation de papier. D'un point de vue écologique, cela permet de réduire, de façon légère, la consommation d'arbres mais cela entraîne une augmentation de l'information personnelle des internautes sur informatique et également internet, notamment dans le domaine public avec les factures en ligne, la déclaration d'impôt en ligne, etc.

1.1.6 Légal**La CNIL**

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés[2] (CNIL) est une autorité administrative indépendante française chargée de veiller à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée. Tout citoyen peut saisir la CNIL pour :

- Porter plainte concernant des difficultés à exercer ses droits, des abus ou des pratiques irrégulières.
- Demander conseil avant d'utiliser des données personnelles.
- Accéder indirectement aux informations contenues dans des fichiers de police ou de gendarmerie.
- Demander les coordonnées d'un responsable de fichier auprès de qui exercer ses droits.

Lorsqu'elle est saisie par un citoyen, la CNIL peut :

- Intervenir comme médiateur en vue d'un règlement amiable d'un problème, en particulier dans l'exercice du droit d'accès à des données et du droit d'opposition à figurer dans un traitement ou à faire l'objet de prospection commerciale.
- Contrôler des personnes ou des organismes qui exploitent des données personnelles.
- Prononcer des sanctions
- Dénoncer à la Justice des infractions graves.

La loi informatique et liberté

La loi numéro 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 (plus connue sous le nom de loi informatique et libertés de 1978)[9] est une loi française promulguée à la suite de l'affaire SAFARI¹⁵, et qui régit aujourd'hui notamment la pratique du fichage, manuel ou informatique. La loi Informatique et libertés concentre les droits des particuliers en quatre points qui sont :

1. **Le droit d'information** : toute personne a le droit de savoir si elle est fichée et, si oui, dans quels fichiers.
2. **Le droit d'opposition** : toute personne est autorisée à s'opposer, pour un motif légitime, à ce qu'elle figure dans un fichier. De plus, elle peut s'opposer, sans justification, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, en particulier commerciales.
3. **Le droit d'accès** : toute personne peut, en justifiant de son identité, consulter ses données personnelles. Elle a alors la possibilité de vérifier l'exactitude des données et d'en obtenir une copie. Toutefois, ce droit est limité : si le responsable du traitement estime que la demande est abusive ou si les données sont conservées sous une forme ne présentant aucun risque, leur consultation est alors refusée, s'il s'agit de données attenantes à la sécurité de l'État, la défense, ou la sécurité publique (police, gendarmerie), un membre de la CNIL est désigné pour examiner ces données et le cas-échéant les modifier, si cette modification n'est pas d'ordre à porter préjudice à la sécurité nationale.
4. **Le droit de rectification** : toute personne a le droit de rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou faire effacer des données erronées la concernant. L'application de ce droit se fait essentiellement par lettre écrite à l'organisme détenteur des dites informations, le responsable du traitement devra alors justifier qu'il a procédé aux rectifications demandées, et faire parvenir gratuitement, à la demande de la personne concernée, une copie de l'enregistrement modifié.

15. Le projet Système Automatisé pour les Fichiers Administratifs et le Répertoire des Individus (SAFARI), vise à une interconnexion des fichiers notamment par l'usage du numéro INSEE de Sécurité sociale (NIR)

Le droit à l'oubli

Le concept de "droit à l'oubli" vise essentiellement à permettre de mettre en place les conditions nécessaires à ce que chacun puisse être l'archiviste de son passé, le propre gardien de ses données, sans réserve du droit de mémoire ni entrave à la liberté d'expression. La CNIL recommande aux entreprises d'adopter une politique d'archivage différenciée selon la nature des données conservées, afin de concilier les besoins d'exploitation des données avec le respect de la vie privée et le "droit à l'oubli" instaurés par la loi informatique et libertés. La CNIL reprend pour ce faire les trois catégories d'archives définies par l'archivistique :

- les archives courantes, par exemple les données relatives à un client dans le cadre d'un contrat ;
- les archives intermédiaires, qui présentent un intérêt administratif pour les services concernés : leur durée de conservation est fixée par les règles de prescription applicables ;
- les archives définitives, qui ont un intérêt strictement historique, scientifique ou statistique : elles peuvent être conservées indéfiniment.

Le droit à l'image

Le droit à l'image est le droit de toute personne physique à disposer de son image. Les lois relatives au droit à l'image sont différentes selon les pays. Par principe, toute personne, quelle que soit sa notoriété, dispose sur son image et sur l'utilisation qui en est faite d'un droit exclusif et peut s'opposer à sa reproduction et diffusion sans son autorisation. A défaut, la personne dont l'image a été divulguée a la possibilité d'agir en justice : le juge des référés dispose à cet égard du pouvoir de prescrire toutes mesures propres à empêcher ou faire cesser l'atteinte, pouvant attribuer également des dommages et intérêts. Pour plus d'informations lire l'article : "Puis-je utiliser la photographie ou la vidéo d'une personne sur un site internet ?" du site internet www.foruminternet.org[6].

Synthèse

La CNIL est l'organisme français qui a pour vocation la protection des données à caractère personnel et de la vie privée. En accord avec la loi informatique et libertés de 1978, la CNIL peut intervenir en faveur des citoyens français sur les notions de "droit à l'oubli", de "droit de suppres-

sion" et de "droit à l'image" mais les procédures administratives sont longues et fastidieuses, et n'aboutissent pas systématiquement, notamment en cas de désaccord avec les sites qui ne sont pas hébergés en France. Les services proposés par la CNIL sont cependant gratuits.

1.2 Analyse du micro-environnement

Le micro-environnement est représenté par les différentes forces en présence sur un domaine d'activité stratégique (DAS). Cette simulation de la situation de la concurrence sur un marché est généralement réalisée sur le modèle de PORTER élaboré par Michael Porter en 1979. Ce modèle des 5+1 forces qui sont présentes sur un secteur d'activité est celui que je vais utiliser pour étudier les possibilités du marché de niche que je vise. Les différentes forces sont les suivantes :

- le pouvoir de négociation des clients ;
- la menace d'entrants potentiels ;
- le pouvoir de négociation des fournisseurs ;
- la menace des produits de substitution ;
- l'intensité de la concurrence intrasectorielle ;
- + le rôle des pouvoirs publics.

Les conclusions que je vais réaliser sont cependant à relativiser du fait que cet outil est caractérisé comme peu représentatif par les experts pour les TPE et les PME ce qui est le cas de mon projet.

1.2.1 Les clients

De plus en plus de personnes utilisent internet et les sites communautaires diffusant ainsi de nombreuses informations sur eux qui par la suite peuvent leur porter préjudice. Les clients sur le marché du nettoyage d'information commencent à émerger avec les techniques de recherche internet qui donnent beaucoup plus de résultats que dans le passé et il est fort probable que ce nombre de clients augmente de façon exponentielle dans les années à venir. Actuellement, les procédures juridiques nécessaires à la suppression de données sur internet via la CNIL

sont complexes et longues à mettre en place. Elles sont ainsi rarement utilisées par les particuliers pour des petits éléments à supprimer comme des photos ou des vidéos. Cependant sur un tel marché futur, on peut imaginer un coût de transfert faible d'une entreprise de nettoyage à l'autre sauf éventuellement si le client a souscrit à un abonnement ou un contrat avec la société de service dans le cas d'une veille liée aux informations le concernant.

Le pouvoir de négociation des clients est donc faible en ce qui concerne la protection de la vie privée sur internet.

1.2.2 Les nouveaux entrants

Le coût de mise en place d'un service de nettoyage d'information sur internet est relativement bas. L'entreprise concurrente aura besoin de quelques employés, de matériel informatique et d'un site internet. Il n'y a pas de coût d'entrée particulier sur ce genre de secteur d'activité. De plus, aucune société de service avec une image de marque connue et représentative du secteur n'est actuellement sur le marché.

La menace d'entrants potentiels est donc très forte sur le marché du nettoyage d'information sur internet.

1.2.3 Les fournisseurs

Dans le cas d'une entreprise de service en informatique, les fournitures vont être peu nombreuses et peu représentatives de l'activité. Le matériel informatique est commun et peut être acheté sur internet ou dans une grande surface à un prix relativement bas de nos jours. Dans le cas d'achats de matériels plus poussés comme des serveurs, des firewalls... encore une fois ces articles sont maintenant disponibles partout et fabriqués par plusieurs entreprises du domaine d'activité. En ce qui concerne les prix d'hébergement et de nom de domaine en ligne, les prix ont radicalement chuté ces dernières années avec aujourd'hui un abonnement professionnel pour 5€ par mois. Il est maintenant très facile de changer de fournisseur de nom de domaine tout en le conservant alors qu'il s'agissait de démarches longues et fastidieuses il y a plus de 5 ans.

Le pouvoir des fournisseurs est donc faible voire très faible dans ce domaine.

1.2.4 Les produits de substitution

Il existe divers fondements juridiques permettant de sanctionner une atteinte portée à la réputation. On peut distinguer les atteintes qui sont sanctionnées pénalement par une peine de prison et/ou d'amende, des atteintes qui ne peuvent donner lieu qu'à une condamnation civile notamment sous la forme d'une suppression du message litigieux, ou de dommages et intérêts. Certaines atteintes peuvent être prévues tant par le code pénal, que par le code civil. C'est le cas notamment de l'atteinte à la vie privée, laquelle est prévue, de manière générale, par l'article 9 du code civil[7], et dans certains cas, par les articles 226-1 et s. du code pénal[8]. Lorsqu'une atteinte à la réputation est commise, il convient par conséquent de bien choisir la qualification, et le texte applicable. De ce choix dépend en effet le régime juridique applicable, et les personnes responsables. Ces procédures sont cependant très complexes et ne sont utilisées que dans des cas très importants et essentiellement pour des personnes dites "publiques". Ces personnes font appel à leurs avocats avec des honoraires extrêmement élevés pour réaliser ces démarches.

Avec l'émergence du web participatif et l'augmentation du partage d'information, de nombreuses associations et sites associatifs sont apparus. Le plus connu, vieprivee.com[13] propose des fiches pratiques et des conseils personnalisés, des brèves relatives à la vie privée et depuis peu un annuaire des sites qui propose une charte sur la protection des données personnelles. Ces sites ont pour objectif de sensibiliser les internautes avant la diffusion d'information qui pourrait leur porter préjudice dans l'avenir. Les différents éléments de ces sites associatifs sont gratuits et réalisés par des bénévoles. Plusieurs sites internationaux sont également présents sur la toile, tels que Privacy.org[5].

La menace des produits de substitution est donc forte en ce qui concerne le domaine de la vie privée.

1.2.5 La concurrence intrasectorielle

En France, des sociétés proposant un service de nettoyage d'information sur internet ou de la veille d'information sur une personne n'existent pas. Cependant on peut trouver des sociétés

telles que SecuriteInfo.com [19] qui met à disposition des fiches sur la sécurité des réseaux, la cryptographie, l'architecture réseaux, etc... En complément, cette société propose différentes solutions matérielles et prestations de services permettant de sécuriser les données des Systèmes d'information d'entreprises ou de collectivités. Il s'agit plus exactement d'audits et de préconisations fournies par la société que de réels nettoyages d'information. Elle propose également des services de récupération de données et de recouvrement de mot de passe.

En Angleterre, une jeune agence nommée Hington & Klarsey propose des services de gestion de la "e-reputation". L'équipe, qui réunit des informaticiens, des juristes et des gens de communication, a mis au point un procédé très efficace. Elle mène des recherches pour identifier les auteurs des textes visés et les responsables des sites qui les publient. Puis elle leur demande de supprimer les contenus compromettants, ou au moins de les modifier, en remplaçant le nom de leur client par ses initiales. Le directeur exécutif de Hington & Klarsey, se dit partisan de la manière douce : "Nos arguments sont avant tout d'ordre moral. Nous expliquons aux éditeurs que ces informations sont sans valeur, car obsolètes. Elles nuisent à notre client sans rendre service à quiconque."

Aux Etats-Unis, quelques une de ces entreprises existent comme par exemple le site Reputation Defender[18]. Il propose 4 types d'abonnements :

1. Pour les enfants : l'entreprise parcourt internet à la recherche des références liées aux enfants et adolescents de la famille (par nom, photographie, pseudonyme, ou des profils de réseaux sociaux), puis les envoie au souscripteur du service dans un format facile à comprendre. Ces informations peuvent ensuite être supprimées sur demande.
2. Pour la réputation : il s'agit d'une solution permettant de vérifier toutes les choses disponibles sur une personne en ligne, à la fois sur l'internet libre et la partie "invisible" du Web.
3. Pour la vie privée : tableau de bord en ligne permettant de supprimer des informations personnelles concernant le souscripteur dans les bases de données de recherche à travers tout l'internet.
4. Un pack complet : le demandeur donne à la société les informations qu'il désire voir sur

internet le concernant, les consultants les mettent en place et par des techniques propriétaires, ils mettent ces informations au plus haut dans les recherches internet.

Cette société correspond très clairement aux genres de services qui pourraient être mis en place dans le cadre de ce projet d'entreprise. Il s'agit d'une concurrence faible car l'entreprise est américaine et il est moins évident que les internautes français fassent appel à une société étrangère.

L'intensité de la concurrence intrasectorielle est plutôt faible du fait du peu de sociétés qui proposent ces services et d'une absence totale d'entreprise française.

1.2.6 Les pouvoirs publics

Actuellement, les mesures en place permettent de sanctionner l'atteinte à la vie privée selon le code civil et dans certains cas le code pénal, cependant ces procédures sont longues et complexes et ainsi difficiles à réaliser sans l'aide d'un avocat. Pour palier à cela, il existe des organismes tels que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et l'Association Française des Correspondants aux Données Personnelles (AFCDP), des organismes français qui ont pour vocation la protection des données à caractère personnel et de la vie privée. Ces entités ont pour rôle de défendre les internautes français et de faire valoir leurs différents droits. Il s'agit également de forces de propositions importantes concernant les projets de lois sur la protection de la vie privée.

Comme dans la partie politique du model PESTEL, section 1.1.1, une proposition de loi visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique[21] a été présentée devant le sénat le 6 novembre 2009. Cette proposition permettrait de renforcer le droit à l'oubli, et donnerait la possibilité de saisir plus facilement et plus efficacement qu'aujourd'hui les juridictions civiles.

Le rôle des pouvoirs publics est donc relativement fort proposant des alternatives et des projets de lois sur le sujet.

1.2.7 Synthèse

Pour conclure, le modèle de PORTER nous a permis de représenter les différentes forces en présence sur le marché du nettoyage d'informations sur internet (figure 1.3).

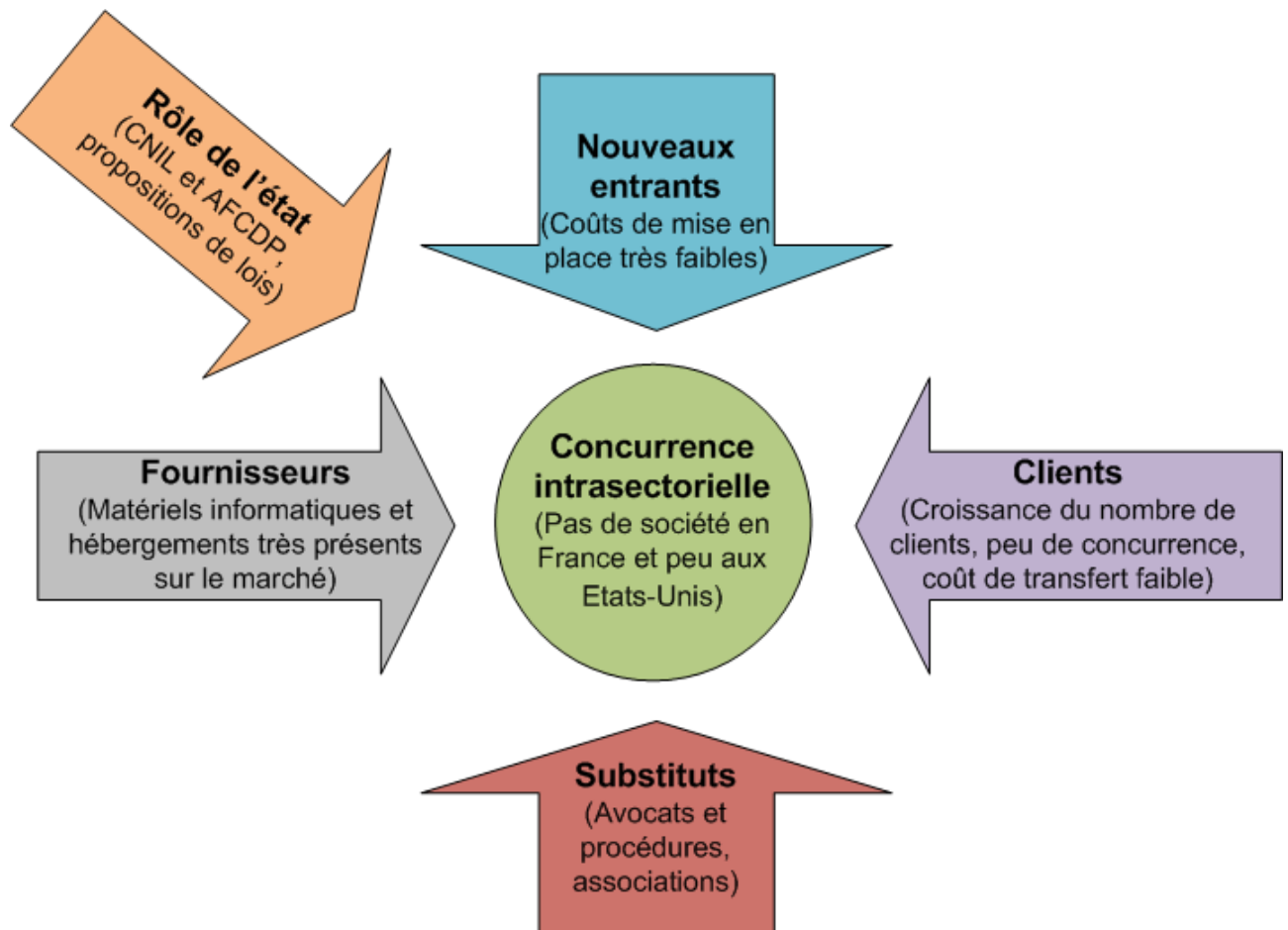


FIGURE 1.3 – Représentation des 5+1 forces de PORTER en présence sur le marché du nettoyage d'informations sur internet

La figure 1.4 présente les différentes intensités des 5+1 forces de PORTER. L'intensité des fournisseurs est très faible du fait que le matériel informatique dont nous aurions besoin pour réaliser ce service est proposé par de nombreuses entreprises sur le marché. Les pouvoirs des clients, des concurrents et de l'état sont faibles, caractérisés par un grand nombre de clients potentiels sur le marché, très peu de concurrents sur ce genre de service et des lois peu contraignantes au développement de cette activité. En contrepartie, la menace des substituts est d'intensité moyenne avec des recours juridiques possibles et des associations de sensibilisation aux problèmes de la vie privée sur internet. La menace des nouveaux entrants est forte du fait d'un coût d'entrée très faible à la création et d'un secteur d'activité où aucune société n'est

représentative de façon marquée.

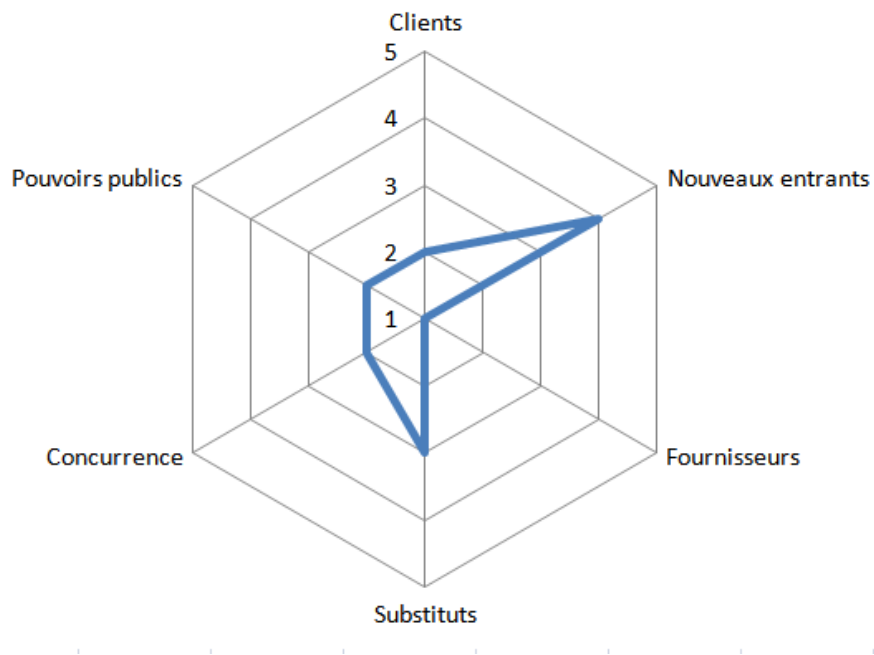


FIGURE 1.4 – Représentation graphique de l'intensité des 5+1 forces de PORTER

1.3 Opportunités et menaces

La figure 1.5 permet de classer les différents points soulevés dans l'analyse du macro-environnement et du micro-environnement sous la forme d'opportunités et de menaces.

Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de développement de l'économie numérique : démocratisation du haut débit en France. • Crise financière mondiale : marché du travail en difficulté, concurrence forte au recrutement. • Internet en pleine expansion. • Un grand succès pour les sites communautaires. • Le Web 2.0 et l'avenir de l'internet. • Evolution des capacités de stockage. • La dématérialisation des données. • Un grand marché et très peu de sociétés en place actuellement. • Peu de frais de fonctionnement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de loi visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique. • La CNIL : médiateur potentiel dans le cas d'un conflit de droit à la suppression. • La loi informatique et liberté : droit d'opposition, droit à l'oubli, droit à l'image. • Menace d'entrants potentiels très forte sur le marché. • Un avocat peut réaliser la même offre par la voie juridique. • Tentative de l'état de renforcer le droit à l'oubli dans les lois.

FIGURE 1.5 – Opportunités et menaces du macro et micro environnement

Analyse marketing

Afin de mieux comprendre le secteur d'activité dans lequel je voudrais créer un service et ainsi mieux cerner les besoins et les attentes des consommateurs, j'ai réalisé une étude de marché sous ses deux formes possibles, à savoir, une étude quantitative et une étude qualitative.

2.1 Etude quantitative

L'étude quantitative est un sondage permettant de vérifier les hypothèses que j'ai formulées, de mesurer les comportements, de se rendre compte du besoin du service en question, etc. Je l'ai réalisée sous la forme d'un questionnaire internet auquel 464 personnes ont répondu. Le questionnaire internet est disponible en annexe 2.2.2. Les résultats m'ont permis de faire les statistiques suivantes par thème et ainsi faire une synthèse des comportements et de la demande.

Les graphiques suivants présentent la répartition des 464 sondés par sexe (figure 2.1), par âge (figure 2.2) et par profession (figure 2.3).

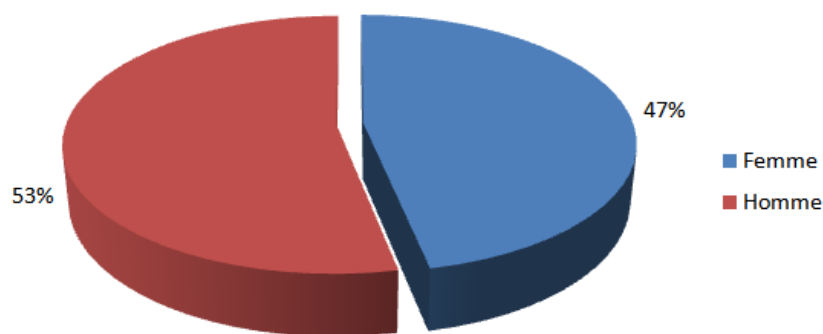


FIGURE 2.1 – Répartition des sondés par sexe

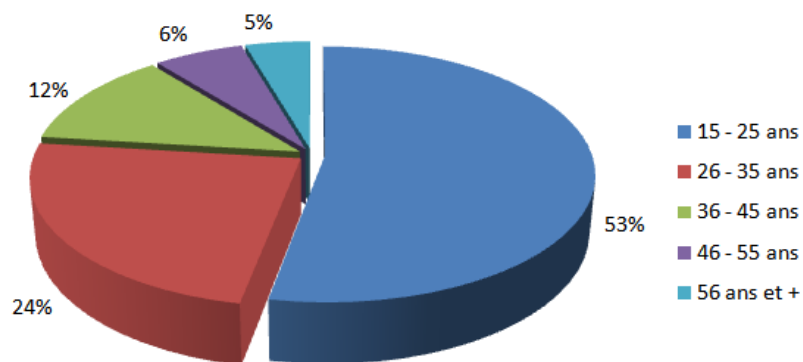


FIGURE 2.2 – Répartition des sondés par âge

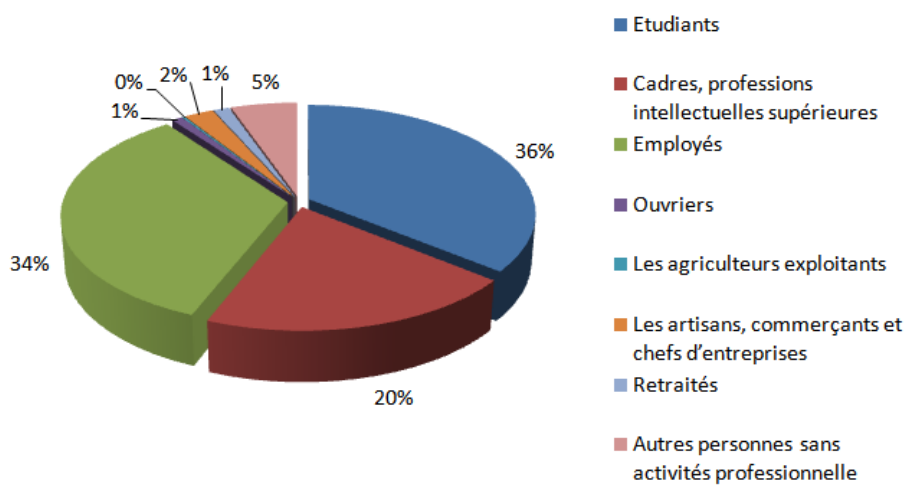


FIGURE 2.3 – Répartition des sondés par profession

2.1.1 Habitudes sur internet

Le premier thème avait pour objectif de connaître les habitudes d'utilisation d'internet, à savoir les types de sites visités et le nombre d'heures passées chaque jour en moyenne sur la toile, d'un point de vue professionnel et personnel.

Résultats

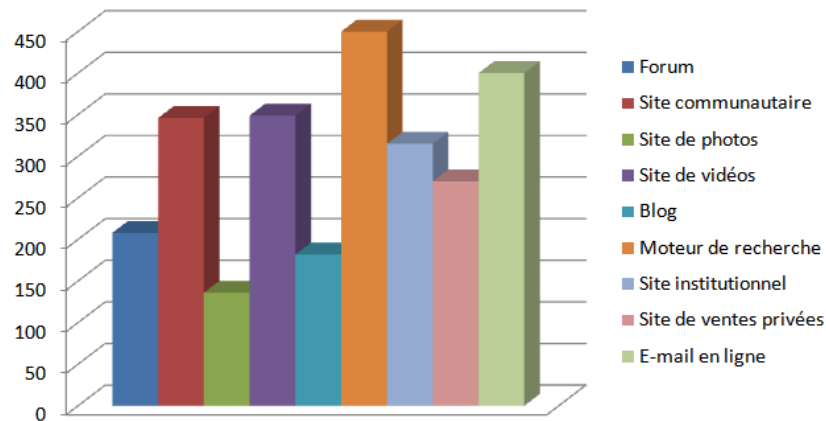


FIGURE 2.4 – Les différents types de sites internet utilisés

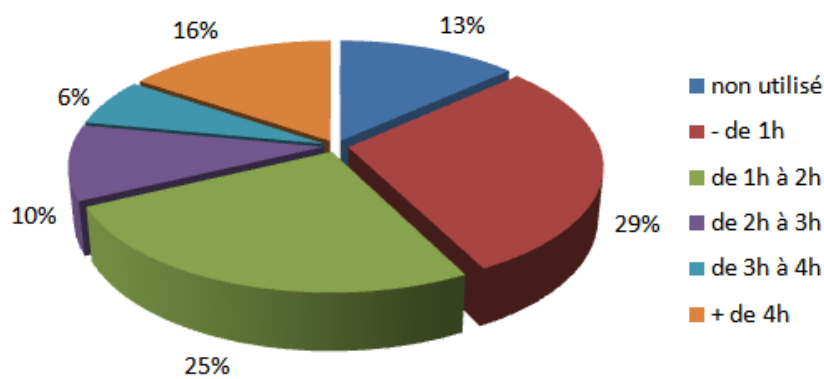


FIGURE 2.5 – Temps passé sur internet chaque jour au niveau professionnel

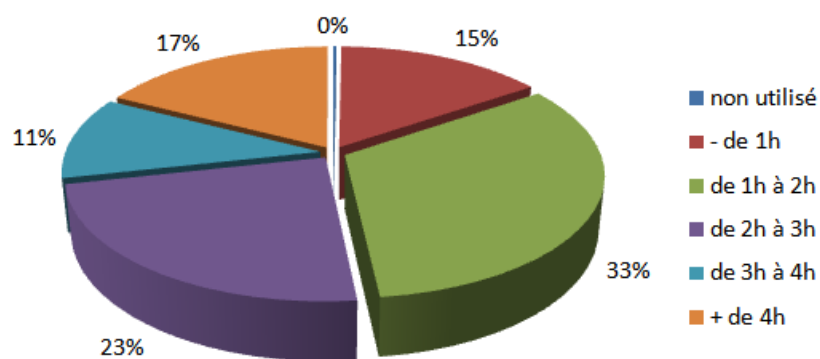


FIGURE 2.6 – Temps passé sur internet chaque jour au niveau personnel

Synthèse

On observe d'après les statistiques de la figure 2.4 que les internautes utilisent majoritairement internet dans le domaine de la recherche d'informations via des moteurs de recherche (Google, Yahoo !...), puis pour regarder leurs e-mails en ligne (Gmail, Hotmail...). Ils utilisent également internet pour naviguer sur des sites communautaires (Facebook, Copains d'avant...), des sites de vidéos (Youtube, Dailymotion...), sur des sites institutionnels (CAF, Imposition en ligne...) et des sites de ventes privées (Ebay, Vente privée...) de façon significative. A côté de cela, les forums, blogs et sites de photos sont largement moins utilisés par les sondés.

Il est clairement identifié sur les figures 2.5 et 2.6 que les français utilisent plus internet de façon personnelle (en général à la maison, même si une faible partie peut utiliser internet personnellement au travail) qu'au travail avec 71% des gens qui utilisent internet moins de 2h/jour au travail (dont 13% qui ne l'utilisent pas du tout) et au contraire 51% des sondés utilisent internet plus de 2h/jour chez eux (personne ne l'utilisant pas de façon personnelle). On observe donc une grande utilisation d'internet à des fins personnelles avec des effectifs impressionnants qui l'utilisent plus de 4h/jour à savoir 16% pour le travail et 17% pour la maison.

2.1.2 Sites personnels

Le second thème concerne les sites internet personnels avec comme idée de connaître le nombre de sondés en possédant au moins un, le genre de sites qu'ils mettent en place et les informations qu'ils diffusent sur ceux-ci.

Résultats

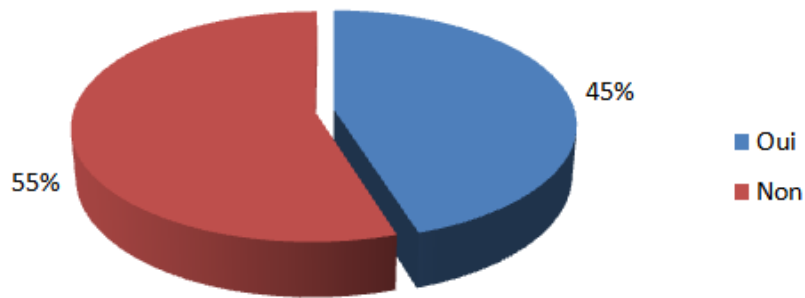


FIGURE 2.7 – Sondés possédant au moins un site personnel

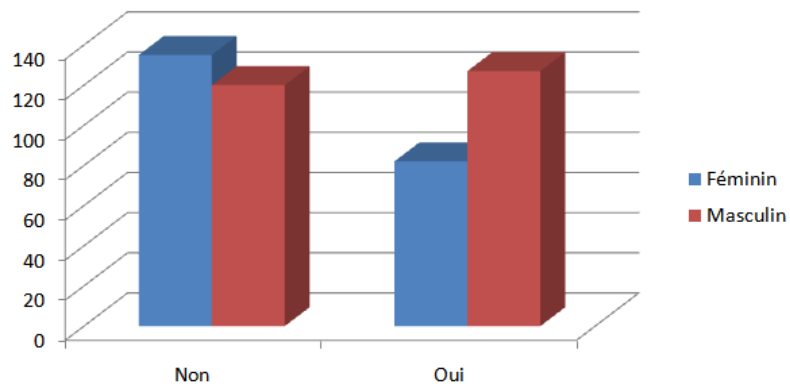


FIGURE 2.8 – Répartition par sexe de la possession de site personnel

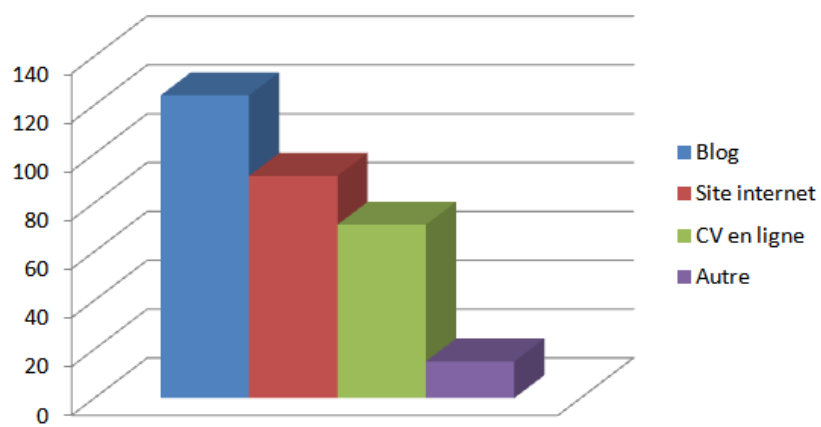


FIGURE 2.9 – Les genres de sites personnels possédés

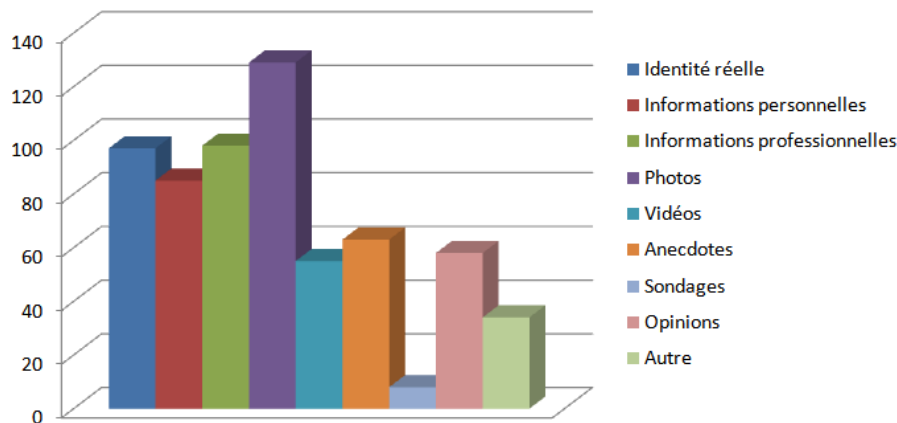


FIGURE 2.10 – Les informations diffusées sur les sites personnels

Synthèse

La figure 2.7 montre que seulement 45% (209 personnes) des internautes interviewés possèdent au moins un site internet et la figure 2.8 qu'il s'agit plus d'hommes (127) que de femmes (82). Il s'agit en grande partie d'un blog (pratiquement 120 personnes), certains possèdent un site internet (environ 90 personnes) et à moindre mesure un CV en ligne (environ 70 personnes) (figure 2.9). Les autres personnes possèdent soit une page MySpace, soit un album photos personnalisé. Les informations diffusées sur les sites personnels (figure 2.10) sont des photos en majeure partie, ainsi que des informations professionnelles (cf. CV en ligne), des informations personnelles et l'identité réelle du propriétaire du site. Les informations beaucoup moins diffusées sur ces sites sont les vidéos, les anecdotes et les opinions. Dans la partie "autre" on retrouve de la musique, des articles, des astuces, des chroniques, des travaux artistiques, des récits de voyages, des poèmes, etc.

2.1.3 Sites communautaires

Le troisième thème concerne les sites communautaires. Il recense le nombre de personnes qui sont inscrites sur au moins un site communautaire, le nombre de communautés auxquelles elles appartiennent, ce qu'elles recherchent à travers ces sites et les informations qu'elles diffusent.

Résultats

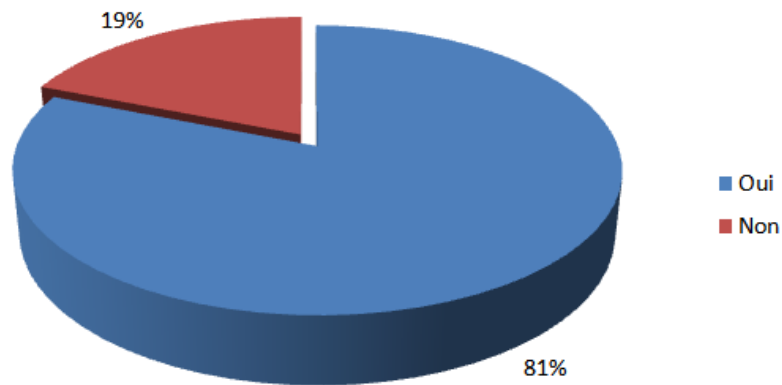


FIGURE 2.11 – Nombre d'inscrits sur au moins un site communautaire

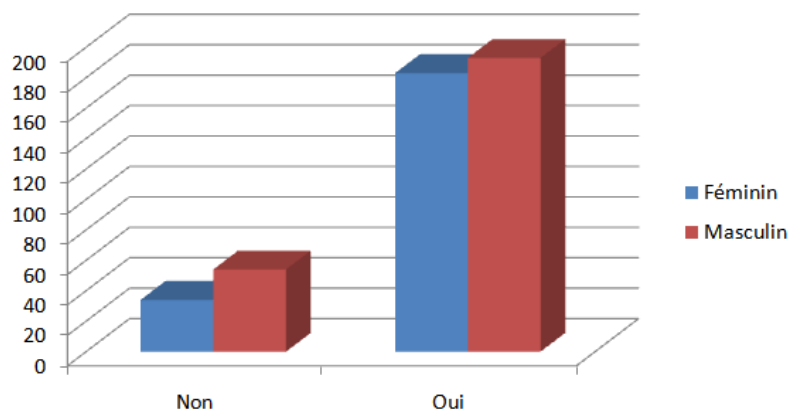


FIGURE 2.12 – Répartition par sexe des inscrits à au moins une communauté

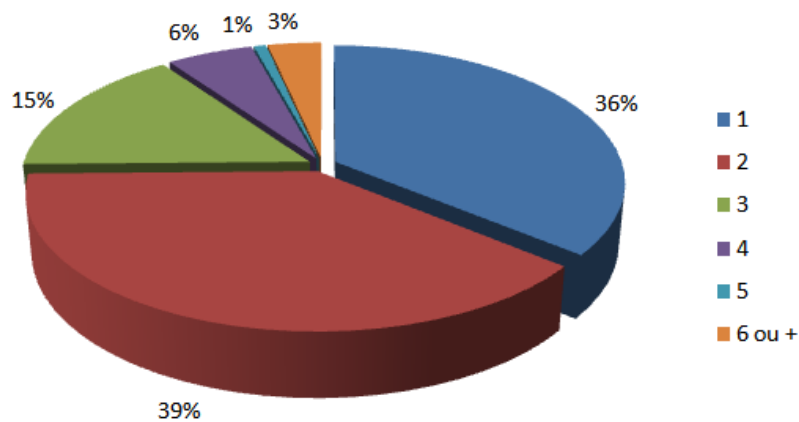


FIGURE 2.13 – Nombre de sites communautaires par personne inscrite

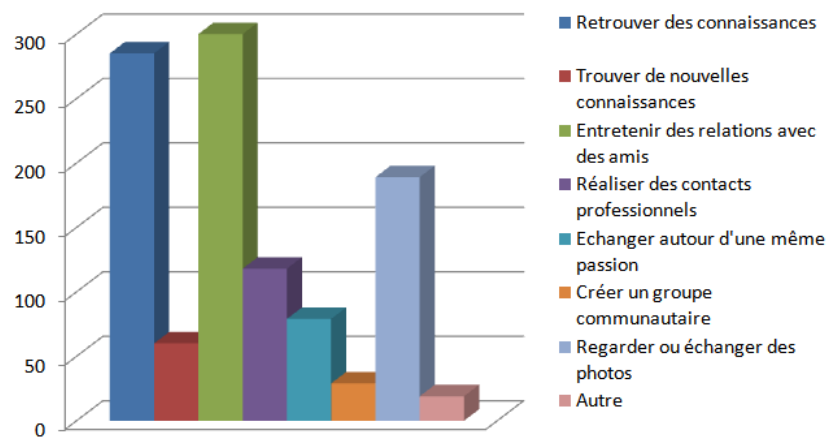


FIGURE 2.14 – L'objectif des sondés à travers les sites communautaires

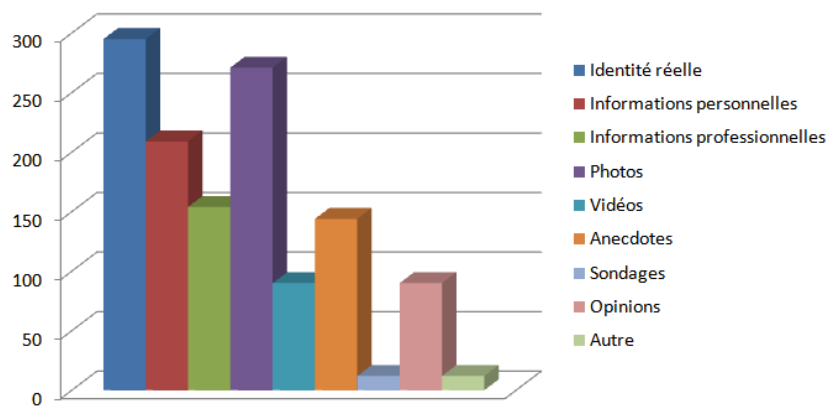


FIGURE 2.15 – Les informations diffusées sur les sites communautaires

Synthèse

Sur l'ensemble des sondés, 81% sont inscrits sur au moins un site communautaire (figure 2.11) avec une répartition équivalente entre les hommes et les femmes (figure 2.12). La figure 2.13 permet d'observer une large majorité de 75% des votants qui sont inscrits sur 1 (36%) ou 2 (39%) sites communautaires. Cela se traduit par une forte domination sur le marché français de Copains d'avant et Facebook loin devant les autres sites. Les sondés cherchent à entretenir des relations avec des amis et retrouver des connaissances loin devant les autres possibilités d'utilisation des sites communautaires (figure 2.14). Ils sont cependant un certain nombre à regarder et échanger des photos. Les utilisateurs diffusent pour la quasi-totalité leur identité réelle puis un grand nombre des photos, des informations personnelles et professionnelles (figure 2.15).

2.1.4 Diffusion d'informations/photos

Le quatrième thème concerne la diffusion d'informations et de photos, à savoir si les sondés diffusent des informations/photos sans en informer leurs amis et si cela les dérangerait si eux le faisaient.

Résultats

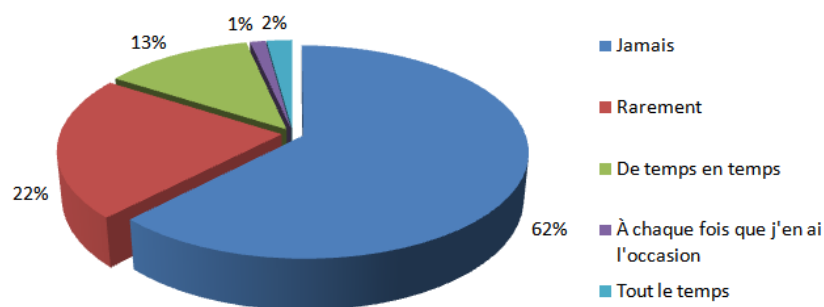


FIGURE 2.16 – Fréquence de diffusion d'informations/photos sur des amis sans les en informer

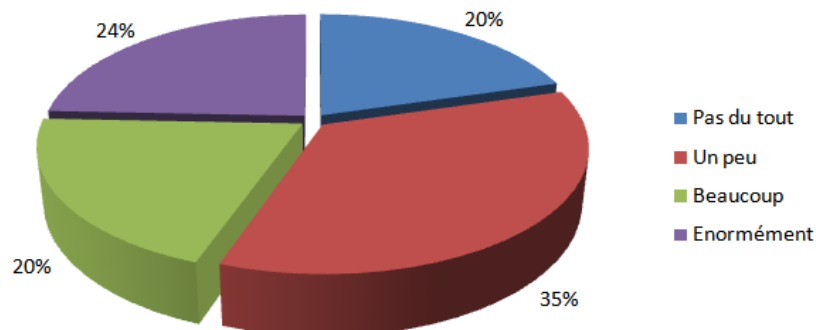


FIGURE 2.17 – Sensibilité au dérangement de la diffusion d'informations/photos que des amis pourraient faire sur nous-mêmes

Synthèse

La figure 2.16 présente 62% des sondés comme n'ayant jamais diffusé d'informations ou de photos sur des amis sans les en informer à l'avance, 22% le feraient rarement et seulement 16% réaliseraient ce genre de pratique régulièrement. À l'inverse 20% ne sont pas du tout dérangés au fait que l'on diffuse des informations sur eux, 35% un peu et 44% beaucoup voire énormément.

2.1.5 Identités et recherche de personnes

Le cinquième thème aborde le sujet de l'identité réelle et virtuelle utilisé sur internet, ainsi que la recherche d'informations sur des personnes existantes à travers les moteurs de recherche et sites communautaires.

Résultats

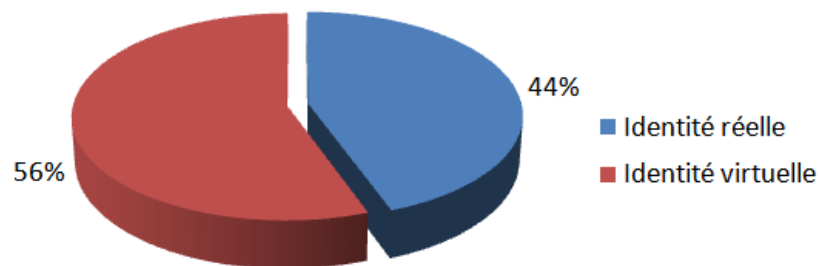


FIGURE 2.18 – Utilisation de l'identité réelle ou numérique sur internet

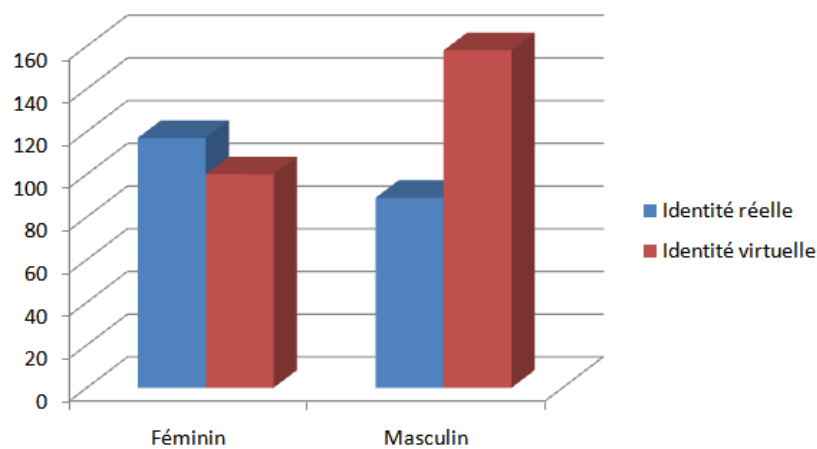


FIGURE 2.19 – Utilisation de l'identité réelle ou numérique sur internet par sexe

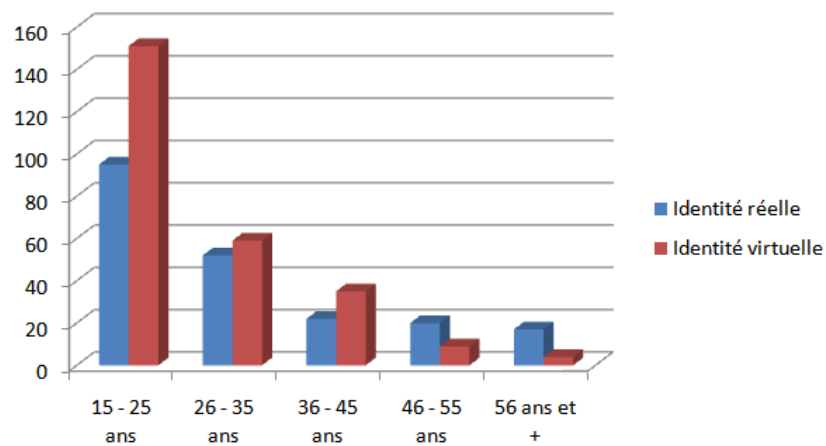


FIGURE 2.20 – Utilisation de l'identité réelle ou numérique sur internet par âge

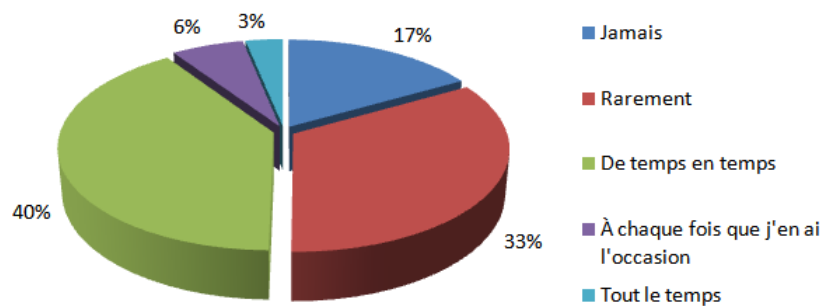


FIGURE 2.21 – Fréquence des recherches d'informations sur internet à propos de personnes physiques

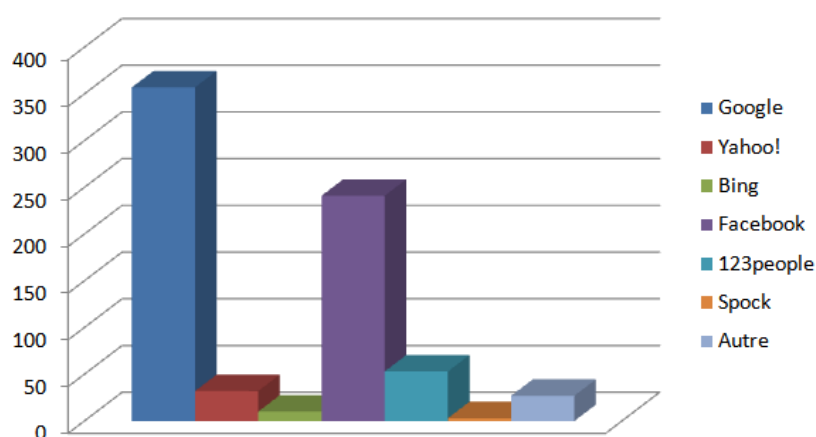


FIGURE 2.22 – Sites utilisés pour la recherche d'informations sur des personnes

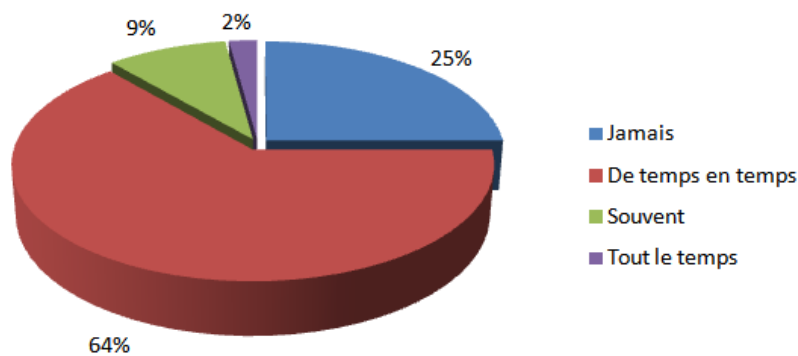


FIGURE 2.23 – Est ce que les sondés pensent que des personnes font des recherches sur eux ?

Synthèse

La figure 2.18 montre que les internautes utilisent plus facilement une identité virtuelle pour 56% d'entre eux que leur identité réelle. Cependant il s'agit d'une tendance qui concerne les hommes qui sont pratiquement 2 fois plus à utiliser une identité virtuelle plutôt que réelle alors que chez les femmes, c'est la vraie identité qui l'emporte (figure 2.19). Si l'on fait un croisement par âge (figure 2.20), on observe une utilisation du pseudonyme majoritairement chez les 15-25 ans mais il s'agit d'une tendance toujours supérieure à l'identité réelle jusqu'à 45 ans et la tendance s'inverse pour les plus de 45 ans qui utilisent significativement leur patronyme sur internet au dépend d'un pseudonyme.

Concernant la recherche d'informations à propos de personnes sur internet présentée par la figure 2.21, 17% considèrent qu'ils ne l'ont jamais utilisé alors que 33% se disent l'utiliser rarement et 40% de temps en temps. Seulement 9% seraient des habitués de ce genre de pratiques. Uniquement 2 sites ressortent du sondage par rapport aux autres pour les recherches de personnes, à savoir Google largement devant et Facebook le site communautaire (figure 2.22). 64% des personnes interrogées pensent que d'autres personnes réalisent de temps en temps des recherches sur elles d'un point de vue professionnel ou personnel (figure 2.23).

2.1.6 Informations personnelles

Le sixième thème concerne les informations personnelles qui pourraient porter préjudice à l'internaute. On s'interroge sur le fait qu'il puisse y en avoir sur internet, de quels types et si les

sondés pensent être capables de les retirer par eux-mêmes.

Résultats

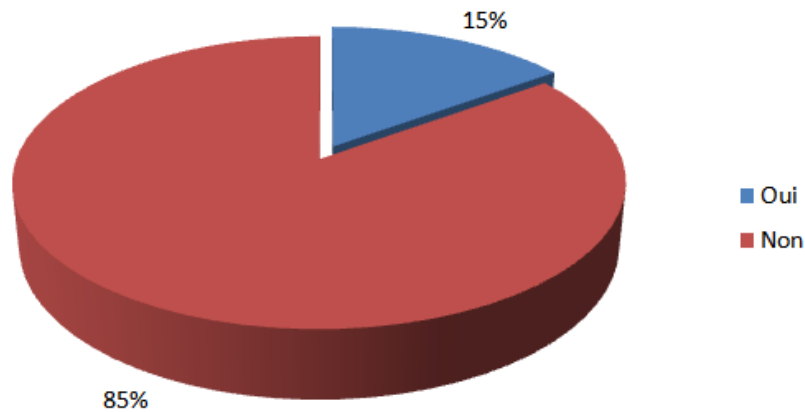


FIGURE 2.24 – Connaissance sur l'existence d'informations personnelles sur internet pouvant porter préjudice

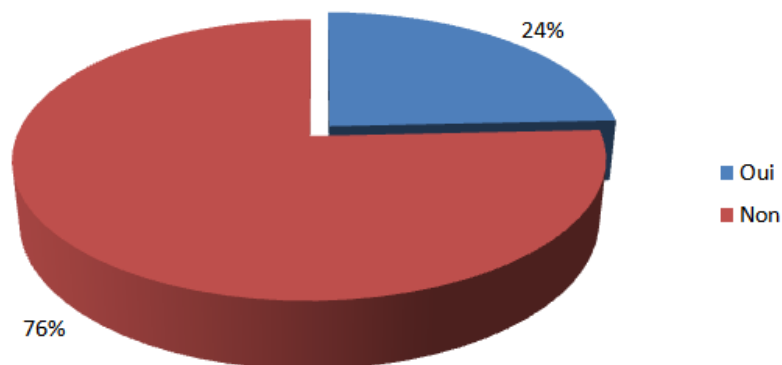


FIGURE 2.25 – Capacité technique de retirer complètement d'internet des informations portant préjudice

Synthèse

La figure 2.24 affiche 15% des sondés pensant qu'il y ait des informations pouvant leur porter préjudice sur internet, et sur ces 15%, uniquement 24% pensent être capables de les retirer par eux-mêmes, soit techniquement, soit en demandant à une personne de les retirer.

Les informations décrites comme portant préjudice aux internautes sont des photos pour la plus grande partie des sondés mais également la religion, le parti politique, l'orientation

sexuelle, les erreurs du passé, des vidéos, des pétitions, l'appartenance à un groupe, le lieu de résidence, etc.

2.1.7 Service de nettoyage d'informations

Le septième et dernier thème présente le service de nettoyage d'information que j'aimerais mettre en place en interrogeant les sondés sur l'intérêt pour un tel service, leur utilisation antérieure d'un service similaire, le type de prestations qui les intéresserait et leur prix psychologique pour ce service.

Résultats

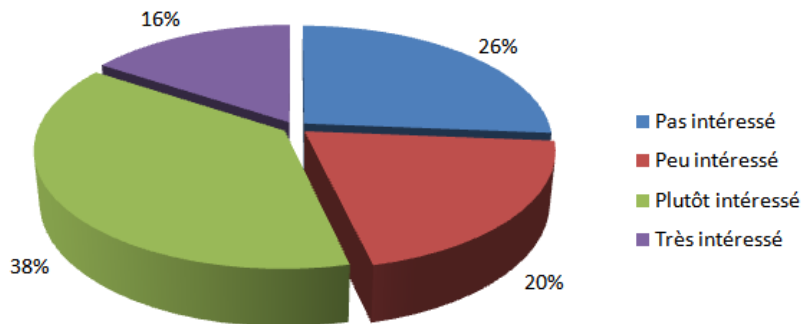


FIGURE 2.26 – Intéressement pour un service de nettoyage d'informations

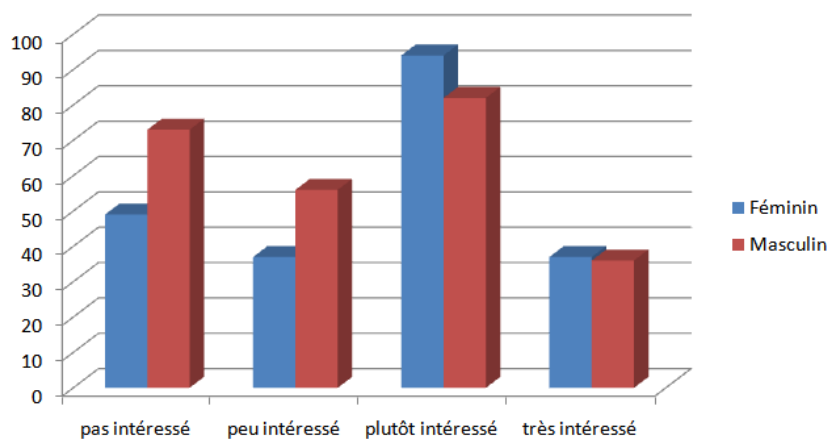


FIGURE 2.27 – Répartition par sexe de l'intéressement à un service de nettoyage d'informations

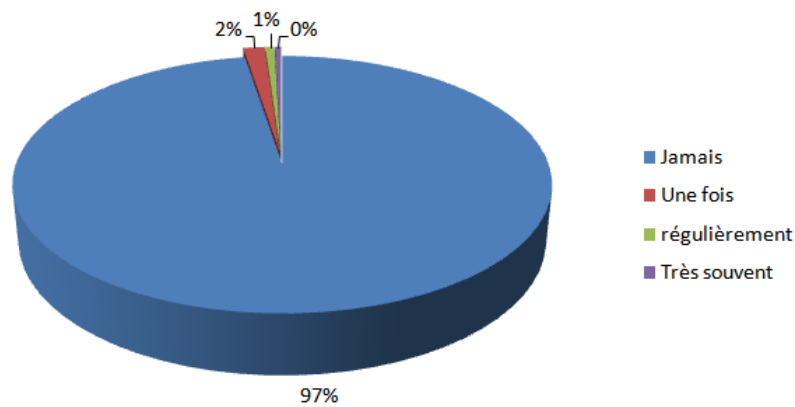


FIGURE 2.28 – Utilisation antérieure d'un service de nettoyage d'informations

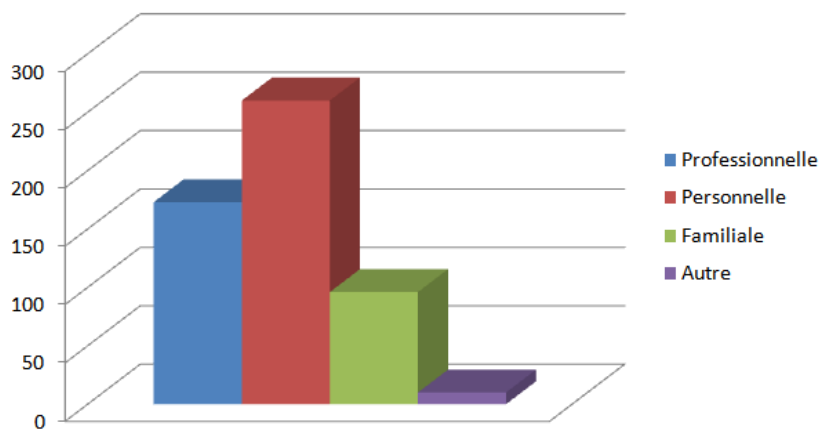


FIGURE 2.29 – Types de prestations intéressantes

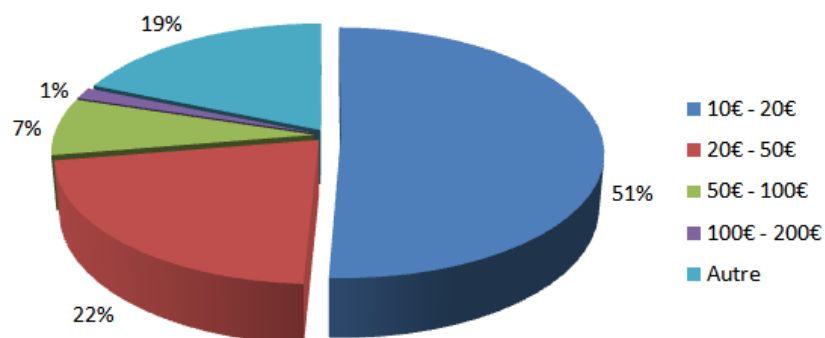


FIGURE 2.30 – Fourchettes de prix pour un service de nettoyage d'informations

Synthèse

La plus grande partie des sondés (54%) est plutôt intéressée voire très intéressée par ce type de prestation (figure 2.26). Si l'on regarde la répartition par sexe (figure 2.27), il s'agit plus des

femmes qui sont intéressées que les hommes même si les intérêts sont relativement proches. Actuellement, uniquement 3% des sondés ont déjà utilisé un service de nettoyage ce qui est très faible par rapport aux personnes intéressées (figure 2.28). Dans l'ordre, les types de prestations préférés sont à but personnel, professionnel et enfin familial à moindre mesure (figure 2.29).

La figure 2.30 montre un prix psychologique aux alentours de 10€ - 20€ pour ce genre de service (51%), 22% seraient prêts à mettre de 20€ à 50€ et 8% pourraient mettre plus de 50€. Les réponses "autre" (19%) sont pour la plupart des cas une demande d'un service gratuit.

2.1.8 Analyse de la demande

Aujourd'hui, les français utilisent majoritairement internet dans le but de rechercher des informations de tout type mais également pour communiquer, échanger entre amis (des photos, des vidéos...), etc. Ils utilisent fréquemment internet pour leur plaisir personnel puisque plus de 50% l'utilisent plus de 2h chez eux. Environ 1 personne sur 2 possède un site personnel avec une légère majorité pour le public masculin. Les blogs sont les plus utilisés dans le but de diffuser des photos, des informations personnelles et professionnelles mais également leurs identités propres. On ne doute plus du boum des sites communautaires puisque 81% des interviewés ont répondu être inscrits à au moins un site (64% d'entre eux sont inscrits à 2 sites ou plus) avec une participation identitique entre hommes et femmes. Les objectifs principaux de ces utilisateurs sont d'entretenir des relations avec des amis et retrouver des connaissances ; ils aiment également partager et échanger des photos avec leurs amis. Sur ces sites communautaires, l'identité réelle est largement utilisée par rapport à un pseudonyme.

Uniquement 38% des interrogés prétendent diffuser des informations sur leurs amis ou proches sans les en informer mais 44% affirment que cela les dérangerait beaucoup voire énormément, 35% un peu et 20% pas du tout. L'identité virtuelle est la plus utilisée sur internet notamment par les hommes et les jeunes alors que l'identité réelle est plus utilisée par les femmes et les personnes d'un certain âge. L'utilisation de la recherche d'informations sur des personnes physiques est partagée entre les différents sondés mais 2 outils utilisés ressortent à savoir le moteur de recherche Google et le site communautaire Facebook. 15% des interviewés pensent qu'il existe des informations sur internet pouvant leur porter préjudice ce qui est relativement

peu mais sur ces personnes 24% seulement se disent capables de les retirer. A l'inverse 26% se disent pas intéressés par ce genre de service, ce qui laisse une marge de clients élevée (74%). Cependant ce type de service n'a pratiquement jamais été utilisé auparavant par les internautes interrogés (3%) ce qui montre un fort potentiel du marché mais également un réflexe que les français n'auront pas facilement. Les interviewés sont plus intéressés par une prestation dans le domaine personnel (photos de soirée, opinions publiques, opinions politiques...) mais à des prix relativement bas, 10€ - 20€ pour 51% des personnes. Une partie des interviewés (environ 15%) pensent qu'il devrait s'agir d'un service gratuit étant donné le droit à l'oubli et à la suppression.

2.2 Etude qualitative

L'étude qualitative est un entretien permettant de tester l'idée de mon service, rechercher des idées nouvelles pour celui-ci, etc. A partir d'un guide d'entretien disponible en annexe 2.2.2, j'ai fait passer 5 entretiens à des personnes d'âges et de professions différentes. Ces entretiens ont été enregistrés et retranscrits intégralement en annexe 2.2.2.

2.2.1 Analyse textuelle

Pour décortiquer ces entretiens, j'ai utilisé un logiciel d'analyse de données textuelles nommé ALCESTE qui vise à découvrir l'information essentielle contenue dans ces textes. Il permet d'effectuer de manière automatique l'analyse des entretiens, en quantifiant le texte pour en extraire les structures signifiantes les plus fortes. Les recherches ont montré que ces structures sont étroitement liées à la distribution des mots dans un texte et que cette distribution se fait rarement au hasard. Le logiciel permet de décrire, classer, assimiler et synthétiser automatiquement ces différents entretiens.

L'analyse a fait ressortir 5 grandes classes dans les entretiens que j'ai réalisés, cependant cette analyse est à relativiser étant donné que seulement 43% des unités de contexte élémentaires (uec), à savoir le radical des mots, ont été classés. L'utilisation du symbole + signifie que le radical revient souvent mais avec des terminaisons différentes (contacter, contacte, contacté pour contact+).

Classe 1 : Utilisation d'internet dans la recherche de personnes

Le tableau 2.1 présente les formes significatives de la classe 1. Cette classe fait ressortir la notion de recherche de personnes sur internet, de contacts. Les interviewés utilisent Google, Facebook, Copains d'avant... en tapant des mots clés et parfois le nom d'une personne pour voir ce qu'elle est devenue, savoir des informations sur elle d'un point de vue professionnel ou personnel. Internet est un média permettant de retrouver facilement des copains ou des vieilles connaissances. Il est ressorti que les gens effectuent souvent ces recherches pour vraiment voir ce que les gens sont devenus et ne prennent pas forcément contact avec la personne par la suite.

La phrase de C.L, 30 ans en témoigne : *"C'est vraiment le principe de Copains d'avant. Ce site permet de retrouver les gens. ça marche pour certains et c'est sympa. Mais au bout d'un moment, on se rend compte qu'on n'a pas grand chose à se dire. Cela fait 15 ans qu'on ne s'est pas vu et donc 15 ans qu'on est parti dans des chemins un peu différents."* Le témoignage de M.M, 58 ans est similaire : *"je n'ai jamais repris contact avec qui que ce soit sur copains d'avant. Je n'ai jamais retrouvé quelqu'un et je n'ai jamais recherché à trouver quelqu'un. Espionner ? A partir du moment où les gens se sont mis sur internet, pour moi c'est qu'ils acceptent qu'on les voit."*

Les personnes interrogées sont cependant sensibles aux informations qui peuvent apparaître en tapant un patronyme sur internet. C.L pense qu'un service de nettoyage pourrait être utile à beaucoup de personnes et que la démonstration de la recherche du nom et du prénom sur internet serait un très bon argument de vente d'un service de nettoyage : *"un service de nettoyage sera peut-être utile pour les gens qui voudront chercher du boulot, ils taperont leur nom et verront 'Ah c'est ça que mon futur patron peut voir sur moi ? C'est super, j'étais bourré au mariage de ma belle sœur'."*

Forme réduite	Khi2	uce C11	uce clas.	%	Catégorie Grammaticales
contact+	30	5	5	100%	Noms
tap+er	23	5	6	83%	Verbes
savoir+	19	5	7	71%	Noms
voir.	16	11	29	38%	Verbes
gens	15	10	25	40%	Noms
interest+er	8	3	5	60%	Verbes
ai	8	9	28	32%	Auxiliaires être et avoir (mots outils)
ont	8	3	5	60%	Auxiliaires être et avoir (mots outils)
retrov+er	7	4	9	44%	Verbes
copain+	7	6	16	38%	Noms

TABLE 2.1 – Présences significatives des mots de la classe 1

Classe 2 : Diffusion et rétention d'informations

Le tableau 2.2 présente les formes significatives de la classe 2. Elle permet de montrer la sensibilisation des interviewés à la diffusion d'informations sur eux. Ils sont attentifs à la gêne que ces informations pourraient leur occasionner et si préjudice il peut y avoir, il cache ou filtre les photos. Ils font généralement un pré-traitement avant de mettre des photos sur internet que ce soit sur eux ou sur des amis. T.E, 23 ans dit faire attention à ce qu'elle diffuse sur ses amis : *"Je mets des photos, mais je fais assez attention à celles que je diffuse. Et lorsque je pense qu'une photo peut poser problème, je demande avant à la personne concernée."*

Le pseudo est également un bon moyen de cacher des photos au grand public, il est cependant important de faire attention à ce qu'aucun lien soit fait entre le pseudo et le patronyme réel de la personne. C.L témoigne de cette dernière affirmation : *"Je fais attention à ce qu'on ne puisse pas faire le lien entre mon pseudo et mon identité car je me dis qu'on pourrait tomber sur des sites où je suis beaucoup plus active, où je pourrais donner des opinions ou diffuser des photos, etc."*

Il n'est cependant pas possible de prêter attention à tout ce qui est diffusé par nous-même et par les autres, ce qui peut donner une opportunité de service pour les moins attentifs : *"Si malgré les précautions que je prends au quotidien, même si elles ne sont pas constantes, des informations me concernant se retrouvent sur internet, cela signifie qu'il y a quelque chose que je ne maîtrise pas."*

Forme réduite	Khi2	uce CI2	uce clas.	%	Catégorie Grammaticales
mets	42	11	11	100%	Noms
attenti+f	30	8	8	100%	Adjectifs et adverbes
gene+	22	6	6	100%	Noms
photo+	20	11	17	65%	Noms
filtr+er	18	5	5	100%	Verbes
mettre.	13	8	13	62%	Verbes
cach+er	11	3	3	100%	Verbes
diffus+er	11	3	3	100%	Verbes
pseudo	11	3	3	100%	Mots outils non classés
moi	8	13	32	41%	Marqueurs de la personne

TABLE 2.2 – Présences significatives des mots de la classe 2

Classe 3 : Opinions sur le préjudice que peuvent avoir certaines informations

Le tableau 2.3 présente les formes significatives de la classe 3. Certaines informations peuvent porter préjudice à son auteur ou à la personne à qui cette information fait référence. Elle peut être trouvée plus ou moins facilement en fonction du site sur lequel elle se trouve. La personne concernée est alors susceptible de payer une somme d'argent pour la voir retirer. Les personnes que j'ai interviewées ont cependant des avis différents sur le préjudice causé par ce genre d'informations.

A.D, 23 ans pense que *"si une information porte préjudice, il faut vraiment que la personne qui veut la trouver la cherche et c'est très difficile. Il faut qu'elle soit pirate informatique pour avoir accès à ce genre d'informations, ce qui est impossible."* Il n'est alors pas intéressé par un service de nettoyage pensant que les gens feront la différence entre la vie privée et la vie professionnelle : *"Et si cela me porte préjudice tant pis. De toute façon, je ne pense pas que ces informations puissent me porter préjudice, on ne peut pas juger des personnes sur leur vie personnelle."*

M.C, 27 ans se dit intéressée par un tel service, *"si je sais qu'il existe des informations qui me portent préjudice, je serais intéressée ! Car si un jour je cherche un emploi ou si je rencontre quelqu'un, je n'aimerais pas que cette information fausse la relation parce que la personne l'aura trouvée sur internet ou qu'elle m'empêche d'avoir un poste."*

Forme réduite	Khi2	uce CI3	uce clas.	%	Catégorie Grammaticales
prejudice+	37	12	12	100%	Noms
port+er	30	10	10	100%	Verbes
informat+ion	22	15	23	65%	Formes reconnues mais non codées
pa+yer	14	5	5	100%	Verbes
cas	13	6	7	86%	Noms
permettre.	11	4	4	100%	Verbes
enfin	8	8	14	57%	Marqueurs d'une relation discursive
facilement	8	3	3	100%	Adverbes en "ment"
rendre	8	4	5	80%	Verbes
trouv+er	8	10	19	53%	Verbes

TABLE 2.3 – Présences significatives des mots de la classe 3

Classe 4 : Habitudes d'utilisation d'internet

Le tableau 2.4 présente les formes significatives de la classe 4. A travers ce thème ressortent les habitudes d'utilisation d'internet des personnes interviewées. Internet est aujourd'hui utilisé au boulot pour certains travaux mais les personnes regardent plus facilement internet en rentrant chez elles le soir ou le midi. Elles peuvent y passer plusieurs heures à regarder leurs e-mails, chatter, regarder des sites, rechercher des informations.

Certaines personnes ont des rituels comme M.M : *"A la maison, en semaine, je suis sur internet 3 minutes le matin pour regarder mes messages, 10 minutes à midi en rentrant et le soir environ une demi-heure minimum. Le week-end j'y passe plus de temps, 1 bonne heure en moyenne."* et C.L : *"Si je prends une journée de travail type : le matin c'est un réflexe. La première chose que je fais : j'allume le PC et je vérifie mes mails, etc. J'y passe une demi-heure pendant mon petit déjeuner. Je regarde tous mes petits trucs, j'ai mes petites habitudes. Après je peux me doucher mais pas avant, c'est impossible !"*

Pour d'autres, il s'agit d'un outil indispensable comme pour M.C qui est journaliste : *"Je suis connectée toute la journée sur internet et je regarde mes mails toutes les 3 minutes. Lorsque je suis en train d'écrire un article, je ne suis pas sur internet mais je fais souvent des pauses pour aller vérifier si je n'ai pas reçu un mail important. Je dirais que je passe en moyenne entre 4h et 7h par jour sur internet pour mon travail."*

Forme réduite	Khi2	uce CI4	uce clas.	%	Catégorie Grammaticales
rentr+er	32	5	5	100%	Verbes
regard+er	30	8	12	67%	Verbes
pass+er	19	3	3	100%	Verbes
maison+	19	3	3	100%	Noms
heure+	19	4	5	80%	Noms
temps	19	6	10	60%	Noms
boulot+	19	4	5	80%	Noms
journee+	13	3	4	75%	Noms
mails	12	5	10	50%	Formes non reconnues
truc+	12	8	21	38%	Noms

TABLE 2.4 – Présences significatives des mots de la classe 4

Classe 5 : Types de sites internet visités

Le tableau 2.5 présente les formes significatives de la classe 5. Cette classe identifie les différents sites internet que les interviewés utilisent d'un point de vue professionnel et personnel. Il s'agit de Facebook qui est le plus cité, avec ensuite la recherche d'informations via le site Google mais également les blogs et les e-mails.

M.M qui est cadre utilise également les réseaux sociaux : *"Je suis inscrit sur des réseaux sociaux : Facebook, Copains d'avant. Mais celui-ci, je ne l'utilise pas beaucoup. Au travail, je n'utilise pas vraiment internet, j'ai surtout besoin des mails."*

M.C, 27 ans est une accro de la recherche sur internet : *"Moi, j'utilise ma boîte mail et Google. Je fais beaucoup de recherches, j'en ai énormément besoin dans mon travail. Les mails et Google sont vraiment les deux choses que j'utilise sur internet."*

T.E, 23 ans voit l'avenir *"comme aujourd'hui mais avec plus de sites. Je pense qu'ils seront dans le même style que Facebook ou Copains d'avant mais à une plus grande échelle. Copains d'avant, ça fait plutôt français pour l'instant."*

Synthèse

On observe donc à travers cette analyse textuelle, 5 classes qui ressortent. La classe 3 qui représente 26,67% des u.e.c triées fait référence à la notion de préjudice qui peut être porté par des

Forme réduite	Khi2	uce CI4	uce clas.	%	Catégorie Grammaticales
site+	30	14	21	67%	Noms
professionn+el	26	10	13	77%	Formes reconnues mais non codées
personnel+	22	11	17	65%	Adjectifs et adverbess
facebook	17	12	22	55%	Formes non reconnues
recherche+	17	11	19	58%	Noms
style+	15	4	4	100%	Noms
jour+	14	5	6	83%	Noms
google+	13	7	11	64%	Formes non reconnues
blog+	11	3	3	100%	Formes non reconnues
mail	11	3	3	100%	Noms

TABLE 2.5 – Présences significatives des mots de la classe 5

informations que l'on peut trouver sur internet. La classe 2, avec 22,5%, concerne la diffusion et la rétention d'informations, le fait de filtrer et cacher ou au contraire mettre des informations, des photos, des vidéos... sur la toile. La classe 5 (21,67%) indique les différents types de sites visités par les internautes d'un point de vue professionnel et personnel à savoir les moteurs de recherche comme Google, les e-mails, les blogs et les sites communautaires essentiellement. La classe 1 représentant 15% des u.e.c aborde la notion de recherche de personnes grâce à internet. Elle met en avant la facilité de taper un nom dans un moteur de recherche ou dans un site communautaire pour voir des informations et savoir ce qu'est devenue la personne. La dernière classe, la classe 4 avec 14,17% présente les habitudes d'utilisation d'internet des interviewés, le nombre d'heures passées dessus, le lieu de consultation, etc. La figure 2.31 représente la répartition des 5 classes parmi les 43% des unités de contexte élémentaires classées.

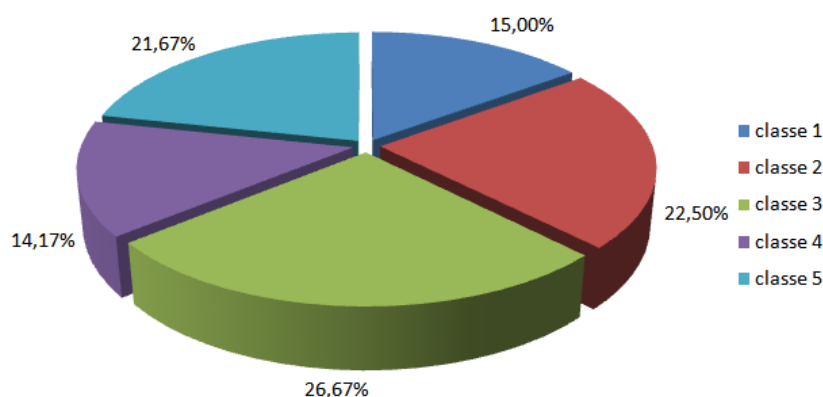


FIGURE 2.31 – Répartition des 5 classes sur l'ensemble des u.e.c classées

2.2.2 Analyse classique

L'analyse textuelle n'ayant utilisé que 43% des mots (rejet de plus de la moitié des u.e.c), j'ai également réalisé une étude plus classique des 5 entretiens dans le but de faire ressortir les points communs entre eux ainsi que des idées nouvelles qui pourraient m'aider au perfectionnement de mon idée de service.

Points communs

La recherche d'informations en plein essor

Le point clé qui ressort de l'ensemble des entretiens est l'utilisation croissante de la recherche d'informations sur internet à travers des moteurs de recherche mais également de plus en plus la recherche de personnes notamment sur les sites communautaires. Cela peut s'avérer être dans le cadre du travail comme pour M.C qui l'utilise avant de faire un article sur une personne : *"Si quelqu'un m'appelle, pour me dire 'j'aimerais bien que vous fassiez un article sur moi', ou 'j'ai un projet, est-ce que nous pouvons nous rencontrer?', je vais chercher des informations pour voir ce que les gens en disent, pour voir par exemple si leurs travaux sont tendancieux, etc."* En tant que rédactrice en chef d'un magazine, elle l'utilise également dans le cas d'un recrutement : *"Si je veux embaucher une personne, je tape son nom dans Google pour voir ce qui ressort sur elle. Mais je sais que sur internet, il y a de tout et n'importe quoi. Je sais qu'il faut faire la part des choses. Mais quand je dois rencontrer une personne controversée, c'est intéressant de savoir ce que les gens pensent."* D'un point de vue personnel, M.C peut également utiliser la recherche dans le cas où elle rencontre quelqu'un : *"Cela m'est arrivé, notamment si j'ai l'impression qu'il me ment ou qu'il en rajoute sur ce qu'il a fait. Certaines personnes disent : 'Moi j'ai fait ci, moi j'ai fait ça'. Dans ce cas, je vais essayer d'aller vérifier l'information. Je ne vais pas forcément trouver mais quand la personne se la raconte un peu, en rajoute, il peut être assez facile de retrouver des choses."* T.E, étudiante de 23 ans pense que *"la recherche sur Internet peut permettre de contacter une personne plus facilement surtout lorsqu'on n'arrive pas à la trouver dans l'annuaire ou autre. Mais en même temps, cela veut dire que nous pouvons tous être facilement retrouvés alors que nous n'en avons pas forcément envie."* Il revient souvent la notion de retrouver quelqu'un que l'on aurait connu par le passé et pour lequel on voudrait savoir ce qu'il est devenu. M.M, cadre de 58 ans : *"Je pense par*

exemple à quelqu'un que j'ai connu il y a longtemps. Je me dis : 'tiens, j'aimerais bien savoir ce qu'il est devenu'. Je tape son nom, par exemple sur Copains d'avant, juste pour voir." C.L, professeur de 30 ans avoue avoir déjà recherché son propre nom sur internet à travers google : "Je me suis déjà googlisé moi-même pour voir ce qui sortait sous ma vraie identité. J'apparais trois fois, je crois, pour trois remerciements de thèse que des copains ont publié sur des sites un peu spécialisés."

Des informations parfois diffusées sans un accord préalable

Un autre point qui ressort des entretiens est le fait de voir des informations diffusées sur internet sans que la personne concernée n'est donnée son accord. Les avis sont partagés, M.C dans le cadre professionnel trouve que ce n'est vraiment pas normal ("*Un jour, je suis tombée sur un site qui avait repris l'un de mes articles sans me demander la permission. J'ai trouvé cela dégueulasse. J'ai voulu les contacter mais c'était payant !*") et que cela peut porter préjudice à des professions ("*je pense par exemple aux photographes, cela peut être très gênant. Il arrive souvent que des personnes, par Google images, récupèrent des photos et ne payent pas les droits d'auteurs. Ce n'est pas un point positif car il y a du travail derrière une photo et l'auteur mérite d'être rémunéré pour cela.*"). A l'inverse, A.D étudiant de 23 ans dans le commerce est plutôt dans le concept de plaisanterie entre amis autour de photos compromettantes : "*c'est un concept de base, c'est le social direct comme je disais précédemment, c'est de savoir emmerder des amis parfois, tout en sachant que l'on peut être emmerdé soit même. Ça ne me dérange pas.*" T.E, également étudiante de 23 ans dit la phrase suivante : "*Cela ne me dérange pas qu'ils diffusent des choses sur moi. Enfin, ça dépend... Pour les photos sur Facebook, il ne faut pas que ce soit n'importe quelles photos, par exemple des photos de lycées ou autres où tu n'aimes pas forcément ta tête de l'époque. Tu peux ne pas avoir envie qu'il y ait des photos diffusées de cette époque.*" C'est alors toute une histoire de dosage de ce que l'on diffuse sur les amis qui conclut les différentes discussions. Il y a cependant toujours des dérapages comme l'affirme M.M : "*C'est vrai que n'importe qui peut balancer... Tu passes une soirée où tu es déjanté, le lendemain il y a la photo sur Facebook...*"

Quel prix pour un tel service ?

La notion de prix est également un thème qui est revenu avec comme expression "ça dépend". En effet, un préjudice peut être minime ou au contraire très important, ce qui peut facilement faire varier le prix. M.C partage cette opinion : *"Je pense que le prix dépendrait de l'étendue du préjudice. Je serais prête à payer 50€ s'il y a des informations sur moi qui ne me plaisent pas mais que je serais prête s'il y a un truc vraiment très grave ou un vrai nettoyage à faire à payer jusqu'à 200€. Si c'est une photo non, une photo pour 200€ ça m'embêterait mais encore une fois tout dépendrait de l'importance de la chose."* T.E également : *"en terme d'argent, entre 20€ et 50€, ça dépend du nombre d'informations que tu veux supprimer, si c'est vraiment très important ou pas. Par exemple, si c'est pour le côté professionnel, je pense que les personnes seront peut-être prêtes à mettre plus d'argent pour éviter que les futurs recruteurs ne voient certaines informations."*

Les difficultés de maîtriser internet

La dernière partie qui fait l'unanimité parmi les personnes interrogées est la difficulté à maîtriser ce qui se passe sur internet surtout une fois que l'information a été diffusée. M.C pense que *"Il va y avoir plus en plus d'informations sur internet et comme internet va devenir de plus en plus grand, ce sera de plus en plus dur à maîtriser. Je pense qu'une grosse partie de la population ne se rend pas compte du danger. Ces personnes diffusent facilement des informations, par exemple leurs adresses, leurs numéros de téléphones... Elles vont aussi sur des sites communautaires, raconter leur vie, mettre des photos... Cela va prendre de l'ampleur et après ce sera encore plus difficile à gérer car il y en aura partout et internet sera encore et toujours plus grand."* Internet va devenir de plus en plus grand, le nombre de sites va augmenter de façon impressionnante dans les prochaines années et les informations diffusées peuvent être copiées n'importe où dans le monde. A.D a pour opinion que si une personne tierce diffuse des informations sur nous, elles ne peuvent pas être retirées : *"une fois qu'elles sont partagées, il n'y a pas moyen de les enlever. Si c'est sur la base de données personnelle de la personne, il n'y aura pas moyen de sortir la photo. A moins, encore une fois, d'être un pirate informatique."* Concernant l'avenir d'internet, T.E a le sentiment que *"Cela va continuer sur la même ligne. Je vois internet comme aujourd'hui mais avec encore d'autres sites qui vont apparaître. Ils seront*

peut être dans le même style que Facebook ou Copains d'avant mais à une échelle plus grande. Pour l'instant, Copains d'avant fait plutôt français. Cela va permettre de ficher de plus en plus de personnes et de pouvoir les suivre à distance, avec les téléphones portables et autres." Son opinion personnelle va plus loin pensant que ces informations seront dans le futur utilisées par la justice : *"Vu comment on avance, le problème est pour moi le suivant : les informations diffusées sur internet vont être de plus en plus utilisées contre la personne par exemple dans le cadre de la justice. On sera tout à fait capable d'intégrer des lois en disant 'voilà il a fait ça sur internet donc ça prouve que... !'."* M.M, cadre, conçoit bien la gêne que cela peut occasionner (*"Je vois ma femme, elle avait une photo sur internet dont on lui a parlé, elle ne savait même pas qu'elle était sur internet. C'est vrai que c'est gênant."*) mais pense cependant que internet doit rester libre malgré la perte de contrôle : *"Même s'il y a des choses que l'on ne maîtrise pas trop sur internet, je pense qu'il faut quand même garder cet espace de liberté. Ceci est mon sentiment personnel, il n'engage que moi. Comme pour tout, il faut éduquer, sensibiliser avant de vouloir mettre des cadenas partout."* C.L, professeur parle de son entourage en évoquant des anecdotes : *"J'ai des cousins qui ont 15, 16 ans et qui disent : 'Moi je n'ai rien à cacher, je mets tout !'. Mais le jour où ils veulent cacher, c'est trop tard, tout est sur la toile. Je connais quelqu'un qui s'est largement fait engueuler par son patron parce que sur Facebook un autre collègue avait mis une photo d'une soirée arrosée qui était censée être une soirée du boulot, où la boîte a payé les pizzas, les sandwichs, les bières..."* Il est évident que vu l'envergure que prend internet aujourd'hui, la maîtrise de celui-ci est de plus en plus difficile, ainsi on enregistre et on entend un grand nombre de dérapages.

Idées nouvelles

Au cours des entretiens que j'ai réalisés, en discutant du projet de proposer un service de nettoyage d'informations sur internet, quelques idées auxquelles je n'avais pas forcément pensées lors de la formulation de celui-ci sont apparues.

Sensibiliser à l'école

M.C et M.M pensent qu'avant de faire du nettoyage, il serait important de réaliser une campagne de prévention. Les internautes d'aujourd'hui et notamment les plus jeunes qui naissent

avec internet ne sont pas assez sensibilisés aux risques que la diffusion d'informations personnelles peut leur faire encourir. M.C pense que *"A l'école, des cours devraient être donnés pour apprendre à maîtriser l'outil et montrer aux élèves, par exemple, comment faire une recherche d'informations, comment la recouper, quels sont les sites fiables. Prenez Wikipedia, ce site a beau être génial, c'est quand même une encyclopédie participative et il y a des erreurs dessus. Internet est un formidable outils mais il faut savoir s'en servir. Et malheureusement, on n'apprend pas à l'utiliser correctement. Les gens ne sont pas sensibilisés à tous les côtés négatifs du web et ne se rendent pas compte des dangers ou des erreurs qu'ils peuvent y trouver."* M.M a pour opinion que le problème vient souvent des gens eux-mêmes avant que cela vienne des autres : *"Souvent, les informations qui nuisent aux gens ont été mises par eux-mêmes, pas par les autres. A partir de là, je pense qu'il faut plutôt éduquer les gens plutôt que fliquer internet."*

La rentabilité de ce genre de service proposé à la personne vient ici du fait que des informations peuvent être étalées sur internet portant ainsi préjudice à des personnes physiques. Cependant, le problème étant bien réel, il serait tout à fait envisageable de le prendre à l'envers et de proposer des formations, des cours, des campagnes... pour sensibiliser le public à ce genre de choses. Cela pourrait passer par le fait de montrer aux plus jeunes l'importance et les conséquences de leurs actes par une recherche de leur nom et prénom sur internet par exemple.

Compris dans un pack de sécurité

A.D a eu la bonne idée de faire remarquer que ce genre de service pourrait être inclus dans un pack de sécurité à côté d'un anti-virus ou d'un firewall : *"Je trouverais ça intéressant que ce service de nettoyage soit inclus dans un pack anti-virus ou quelque chose comme cela. Car on ne pense pas forcément à faire appel à un service de nettoyage à côté d'un anti-virus alors que nous sommes beaucoup à avoir le réflexe d'acheter un anti-virus. Selon moi, ce genre de service de nettoyage doit donc faire partie d'un pack."*

En effet, les personnes aujourd'hui ne connaissent pas le service et ne penseront pas forcément à faire appel à lui. A côté de ça, les packs de sécurité vendus par le fournisseur d'accès ou

dans un magasin tierce comprenant le contrôle parental, l'anti-virus, le firewall, etc. pourraient contenir ce type de service ajoutant ainsi une plus value aux produits.

Service ponctuel ou avec abonnement

C.L m'a interrogé lors de notre entretien sur la forme de la prestation : "*Est-ce que ce serait un service ponctuel ou durable comme une veille informatique qui surveillerait et enlèverait dès qu'il y aurait quelque chose ? Est-ce que ce serait mensualisé ? Sous forme d'abonnement ?*"

Je n'avais pas pensé à réaliser une prestation sous la forme d'un abonnement mais cela est tout à fait envisageable pour ce type de service. On pourrait imaginer un logiciel ou une application web sous la forme d'un tableau de bord qui recherche périodiquement des informations sur une personne et les recense dans cette application. Dans le cas d'informations découvertes que le client estime lui porter préjudice, il pourrait alors faire appel facilement au service de nettoyage pour tenter de remédier au problème. A côté de ça, un service ponctuel mais un peu plus onéreux pourrait être démarché par le client pour une mission définie.

Conclusion

Ce mémoire avait pour objectif d'étudier le marché du nettoyage d'informations sur internet dans le but de répondre à la question de la viabilité d'un tel service en France. Pour cela, une étude complète de l'environnement économique a été réalisée dans le chapitre 1, présentant ainsi les opportunités et menaces d'un tel projet, puis une étude de la demande, regroupée dans le chapitre 2, a été faite pour mieux comprendre les habitudes des clients potentiels, de leurs besoins et de leurs envies dans ce domaine. Cette étude de la demande comportait un sondage sur internet auquel 464 personnes ont répondu ainsi que 5 entretiens semi-directifs qui m'ont permis de discuter de mon projet et d'en reformuler certaines parties.

L'analyse stratégique montre que internet est en pleine expansion dans le monde et notamment en France, le plan de développement de l'économie numérique et les avancées technologiques actuelles vont ne faire que renforcer la présence de celui-ci dans notre quotidien. La tendance actuelle d'internet concerne les sites communautaires qui ont pris une place très importante sur la toile et dans la vie de millions de personnes, et il s'agit de cette évolution, accompagnée de ces risques, qui peut être un marché très porteur dans le nettoyage d'informations. Le marché potentiel est donc très important et aujourd'hui très peu de sociétés sont en place. Les lois en cours ou en pourparler risquent de renforcer les droits des citoyens concernant des informations leur portant préjudice, cependant ces lois vont mettre un certain temps à se mettre en place et sont souvent très difficiles à faire appliquer. Ce point de vue se traduit par l'interprétation du préjudice subi, à savoir qu'une photo pouvant porter préjudice contre une personne ne sera pas forcément déclarée comme telle au point de la faire enlever par les autorités compétentes. Le seul substitut fort à ce genre de pratique est le métier d'avocat, cependant les honoraires que ces derniers pratiquent sont très élevés et donc réservés à une élite (personnes publiques, politiciens...). Les opportunités d'un tel projet sont donc nombreuses et plus importantes que les menaces, ce qui traduit la viabilité économique d'un tel projet.

L'analyse de la demande réalisée à travers mon sondage montre l'utilisation croissante des moteurs de recherches et des sites communautaires dans la recherche d'individus. Ces recherches peuvent être à la fois professionnelles dans le cadre d'un recrutement, d'un article, etc. mais également personnelles pour retrouver des amis, des vieilles connaissances, etc. Elles s'accompagnent ainsi d'un nombre de résultats impressionnant sur les personnes recherchées. L'utilisation des sites communautaires est devenue très importante avec 81% des sondés déclarant être inscrits sur au moins l'un d'entre eux. Sur ces sites communautaires, les internautes utilisent leurs identités réelles et sont dessus pour entretenir des relations avec des amis, retrouver des connaissances et partager/échanger des photos avec leurs amis. Actuellement, seulement 15% des personnes interrogées pensent qu'il existe des informations sur internet pouvant leur porter préjudice. Il s'agit donc d'un marché de niche mais qui va très certainement augmenté en même temps que la croissance continue des sites communautaires et d'internet en général. Très peu de personnes aujourd'hui ont déjà fait appel à ce type de service (3%) mais presque 3/4 des personnes sondées disent être intéressées par ce genre de service dans des proportions différentes. Ces informations ont été confirmées au cours des entretiens oraux qui ont également insisté sur les difficultés que l'on a aujourd'hui à maîtriser internet et les informations qui y circulent.

Ce projet arrive donc sur un marché porteur avec une population de niche qui se sent visée et intéressée par ce type de service. La principale barrière aujourd'hui, c'est celle du prix psychologique pour un tel service. Plus de 50% des interviewés considèrent qu'ils peuvent aller jusqu'à 10€ - 20€ ce qui est relativement bas du fait que cela peut prendre un certain temps de retirer une information concernant une personne sur un site particulier. L'étude financière de ce projet n'a pas pu être réalisée au cours de ce mémoire par manque de temps mais il serait très intéressant de la poursuivre pour justement étudier la viabilité économique de l'entreprise en fonction du coût de facturation des services. Pour résoudre ce problème, l'idée d'un abonnement mensuel ou annuel réalisant ainsi une veille informatique pour un client est une opportunité à envisager sérieusement sur ce genre de projet. La seconde barrière concerne la méconnaissance d'un tel service auprès du grand public du fait de la création d'un genre nouveau de prestation. Une campagne marketing importante serait à envisager pour se faire connaître et pourrait être l'objet d'une autre étude dans ce domaine. A côté de cela, il pourrait être intéressant de rentrer

en contact avec des sociétés connues du grand public proposant des anti-virus pour leur proposer une alliance autour d'un pack de sécurité commun. Cela apporterait de la plus value à leur produit et pour nous une clientèle qui connaît déjà la marque du fabricant d'anti-virus. Cela pourrait également se dérouler dans le cadre d'une alliance avec les fournisseurs d'accès français qui proposent également des packs de sécurité en même temps que le forfait de connexion à internet.

Les modes de réalisation de ce projet sont donc à définir au cours d'une étude plus détaillée de l'offre et de la stratégie marketing à mettre en place sur un nouveau marché en plein essor. Cependant la viabilité de ce projet ne fait aucun doute auprès des particuliers permettant ainsi de démocratiser un service qui était alors réservé à une élite.

Bibliographie

- [1] Association française des correspondants aux données personnelles, 2009. <http://www.afcdp.net/>.
- [2] La commission nationale de l'informatique et des libertés, 2009. <http://www.cnil.fr>.
- [3] Eric BESSON : France numérique 2012 : Plan de développement de l'économie numérique, Octobre 2008. http://francenumerique2012.fr/pdf/081020_FRANCE_NUMERIQUE_2012.pdf.
- [4] Bruno C : Facebook : chiffres et usages, août 2009. <http://www.generation-nt.com/facebook-chiffre-usage-reseau-communautaire-actualite-848011.html>.
- [5] EPIC et PI : Privacy.org - the source for news, information, and action, novembre 2009. <http://privacy.org/>.
- [6] FORUMINTERNET.ORG : Puis-je utiliser la photographie ou la vidéo d'une personne sur un site internet ?, juin 2004. <http://www.foruminternet.org/particuliers/fiches-pratiques/createurs-de-sites/puis-je-utiliser-la-photographie-ou-la-video-d-une-personne-sur-un-site-internet.html>.
- [7] République FRANÇAISE : Article 9 du code civil, juillet 1994. http://www.portail-presse.com/PmedBin/ppresse.dll/AGET?ACTION=HTML&PAGE=textes_fondateurs/texte068.htm.
- [8] République FRANÇAISE : Articles 226-1 à 226-9 du code pénal, 2002. http://www.portail-presse.com/PmedBin/ppresse.dll/AGET?ACTION=HTML&PAGE=textes_fondateurs/texte069.htm.
- [9] République FRANÇAISE : Loi numéro 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, mai 2009. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006068624&dateTexte=vig>.
- [10] GIZMODO.FR : Un disque d'1 petaoctets dans 5 ans ?, février 2006. http://www.gizmodo.fr/2006/02/21/un_disque_d1_petaoctets_dans_5.html.

- [11] Eric Freyssinet GUILLAUME DESGENS-PASANAU : *L'identité à l'ère numérique*. 978-2-247-08061-8. PRESAJE, Août 2009.
- [12] Olivier ITEANU : *L'identité numérique en question*. 978-2-212-12255-8. Eyrolles, Avril 2008.
- [13] Olivier JACQUES : Vieprivee.com, parce qu'elle ne regarde que vous..., 2009. <http://www.vieprivee.com/>.
- [14] JOURNOLDUNET.COM : Que pèse le marché mondial des télécoms en 2009 ?, mai 2009. <http://www.journaldunet.com/ebusiness/telecoms-fai/dossier/que-pese-le-marche-mondial-des-telecoms-en-2009/que-pese-le-marche-mondial-des-telecoms-en-2009.shtml>.
- [15] Netcraft LTD : October 2009 web server survey, 2009. http://news.netcraft.com/archives/2009/10/17/october_2009_web_server_survey.html.
- [16] MÉDIAMÉTRIE : Les français fidèles aux sites communautaires, Août 2009. <http://www.mediametrie.fr/comportements/communiques/les-francais-fideles-aux-sites-communautaires.php?id=122>.
- [17] MÉDIAMÉTRIE : L'audience internet en août 2009, Septembre 2009. <http://www.mediametrie.fr/internet/communiques/l-audience-internet-en-aout-2009.php?id=135>.
- [18] Inc. REPUTATIONDEFENDER : Reputationdefender, 2009. <http://www.reputationdefender.com/>.
- [19] SECURITEINFO.COM : Securiteinfo.com, la sécurité informatique - la sécurité des informations, 2009. <http://www.securiteinfo.com/>.
- [20] Le web PÉDAGOGIQUE : Du web 2.0 à l'éducation 2.0 ?, Novembre 2007. <http://lewebpedagogique.com/tice/du-web-20-a-leducation-20/>.
- [21] Anne-Marie Escoffier YVES DÉTRAIGNE : Proposition de loi visant à mieux garantir le droit à la vie privée à l'heure du numérique, novembre 2009. <http://www.senat.fr/leg/ppl09-093.html>.

ANNEXES

Annexe A : Sondage	61
Annexe B : Guide d'entretien	66
Annexe C : Entretiens	68

Annexe A Sondage

La vie privée sur internet peut-elle porter préjudice ?

Habitudes sur internet

1 - Cochez les types de sites internet que vous utilisez parmi ceux présentés ci-dessous ?

- Forum (Forum doctissimo...)
- Site communautaire (Facebook, Copains d'avant...)
- Site de photos (Picasa, Flickr...)
- Site de vidéos (Youtube, Dailymotion...)
- Blog (Amis, Politique...)
- Moteur de recherche (Google, Yahoo !...)
- Site institutionnel (CAF, Imposition en ligne...)
- Site de ventes privées (Ebay, Vente privée...)
- E-mail en ligne (Gmail, Hotmail...)

2 - Combien de temps passez-vous sur internet chaque jour au niveau professionnel ?

- non utilisé - de 1h de 1h à 2h de 2h à 3h de 3h à 4h +
de 4h

3 - Combien de temps passez-vous sur internet chaque jour au niveau personnel ?

- non utilisé - de 1h de 1h à 2h de 2h à 3h de 3h à 4h +
de 4h

Sites personnels

4 - Possédez-vous au moins un site personnel (Blog, site internet, CV en ligne...)?

- Oui Non

5 - Si oui, quel genre de sites ?

- Blog

- Site internet
- CV en ligne
- Autre :

6 - Si Oui, quels genres d'informations diffusez-vous sur ce site personnel ?

- Identité réelle
- Informations personnelles
- Informations professionnelles
- Photos
- Vidéos
- Anecdotes
- Sondages
- Opinions

Sites communautaires

7 - Êtes-vous inscrit sur au moins un site communautaire (Facebook, Copains d'avant, LinkedIn, Viadeo...)?

- Oui Non

8 - Si Oui, sur combien ?

- 1 2 3 4 5 6 ou +

9 - Si Oui, que recherchez-vous à travers ce(s) site(s) ?

- Retrouver des connaissances
- Trouver de nouvelles connaissances
- Entretenir des relations avec des amis
- Réaliser des contacts professionnels
- Echanger autour d'une même passion
- Créer un groupe communautaire
- Regarder ou échanger des photos

10 - Si Oui, quels genres d'informations diffusez-vous sur votre/vos profil(s) communautaire(s) ?

- Identité réelle
- Informations personnelles
- Informations professionnelles
- Photos
- Vidéos
- Anecdotes
- Sondages
- Opinions

Diffusion d'informations/photos

11 - Diffusez-vous des informations/photos sur vos amis sans les en informer (photos de soirées...)?

- jamais
- rarement
- de temps en temps
- à chaque fois que j'en ai l'occasion
- tout le temps

12 - Cela vous dérangerait-il si eux le faisaient ?

- pas du tout
- un peu
- beaucoup
- énormément

Identités et recherche de personnes

13 - Utilisez-vous plus facilement votre identité réelle ou votre identité numérique (pseudonyme) sur internet ?

- Identité réelle
- Identité virtuelle

14 - Effectuez-vous des recherches d'informations sur Internet à propos de personnes physiques (à partir de leur patronyme par exemple) ?

- jamais
- rarement
- de temps en temps
- à chaque fois que j'en ai l'occasion

tout le temps

15 - Si Oui, quels sites utilisez-vous ?

- Google
- Yahoo !
- Bing
- Facebook
- 123people
- Spock
- Autre :

16 - Pensez-vous que des personnes effectuent le même type de recherches sur vous via Internet ?

jamais de temps en temps souvent tout le temps

Informations personnelles

17 - Connaissez-vous l'existence d'informations personnelles sur internet qui peuvent vous porter préjudice (pour un entretien, une rencontre amoureuse...)?

Oui Non

18 - Si Oui, de quels types d'informations s'agit-il (par exemple : photos provocantes/choquantes, opinions, relations, appartenance à certains groupes, goûts...)?

.....

19 - Si Oui, êtes-vous capable techniquement de les retirer complètement d'Internet ?

Oui Non

Service de nettoyage d'informations

20 - Seriez-vous intéressé(e) par un service de nettoyage d'information pouvant vous por-

ter préjudice sur Internet ?

pas intéressé peu intéressé plutôt intéressé très intéressé

21 - Avez-vous déjà fait appel à un service de nettoyage d'informations sur Internet ?

jamais une fois régulièrement très souvent

22 - Quels types de prestations vous intéressent ?

Professionnelle

Personnelle

Familiale

Autre :

23 - Quelle fourchette de prix êtes-vous prêt(e) à payer pour un tel service ?

10€ - 20€ 20€ - 50€ 50€ - 100€ 100€ - 200€

Informations personnelles

Sexe : M F

Âge :

Profession :

Désirez-vous recevoir les résultats statistiques de ce sondage après clôture ?

Oui E-mail :

Non

Annexe B Guide d'entretien

Habitudes sur internet

Question : Quelle est votre utilisation d'internet ?

- Sites internet utilisés
- Temps passé sur internet
- Fréquence d'utilisation de chaque type de site
- Site personnel
- Sites communautaires
- Recherche sur sites communautaires

Informations et identités

Question : Quels types d'informations diffusées vous sur internet ?

- Informations personnelles mises sur internet
- Informations autres mises sur internet
- Identité virtuelle
- Identité réelle
- Intérêt pour les informations diffusées sur des amis
- Intérêt pour les informations que les amis diffusent sur vous

Recherche de personnes

Question : Que pensez-vous de la recherche de personnes sur Internet ?

- Recherche de personnes
- Outils utilisés pour rechercher des personnes
- Cadre de la recherche
- Sentiment vis-à-vis des recherches faites sur vous

Préjudices et service de nettoyage

Question : Des informations personnelles présentes sur Internet peuvent-elle vous porter préjudice ?

- Informations portant préjudices
- Sensibilisation à ce type d'informations
- Pensez-vous qu'il y ait des informations sensibles sur vous sur Internet
- Savoir retirer les informations sensibles
- Intérêt pour un service de nettoyage d'informations
- Prix psychologique pour un tel service

L'avenir d'Internet

Question : Quel est votre sentiment sur l'avenir d'Internet, les sites communautaires et la diffusion d'informations personnelles ?

- Craintes sur l'avenir des sites communautaires
- Vol d'informations sur internet
- Spam et harcèlement

Annexe C Entretiens

MC, 27 ans, rédactrice en chef d'un magazine

Quelle est votre utilisation d'Internet ?

Alors, essentiellement pour mon travail, je reçois des e-mails un peu près toute la journée pour mon magazine. Je fais pas mal de recherches par Google pour trouver des informations pour mes articles. Cela me permet aussi beaucoup... je fais beaucoup de recherches Google pour trouver les personnes que je dois interviewer pour des articles. En tapant le thème de l'article, je regarde quel spécialiste a écrit des livres sur le sujet et après dans un deuxième temps quand j'ai les noms je cherche encore par Google à avoir leur contact pour pouvoir leur écrire. Je cherche des photos sur des banques de données et j'utilise internet par FTP pour transférer des photos qui sont lourdes, d'un journaliste à l'autre. Les journalistes me les envoient et moi je les envoie à la maquettiste par internet. Et après, il y a tous mes mails, beaucoup de communication par mails entre les journalistes et les attachées de presses, voilà les choses comme ça... et les gens que j'interview pour mes articles. Voilà essentiellement.

Combien estimez vous le temps que vous passez sur internet d'un point de vue professionnel et d'un point de vue après personnel ?

Je suis connectée toute la journée sur internet et je regarde mes mails toutes les 3 minutes. Le moment où j'écris mes articles je ne suis pas sur internet, mais je passe en moyenne, je dirais entre 4h et 7h par jour sur internet pour mon boulot, sachant que je fais des allers-retours entre mes papiers et internet. Personnellement, je dirais moins d'une heure par jour. De temps en temps, je fais une recherche, je prends mes billets de train sur internet, mais je ne suis pas du genre à surfer sur des blogs, ni sur des forums, ni sur des sites. Il faut vraiment que j'ai une information précise à chercher, mais du coup ce n'est pas tous les jours et je n'aime pas surfer sur internet. Personnellement ça me saoule, j'ai l'impression que c'est une perte de temps.

Est qu'il y a un type de site que vous utilisiez plus ?

Moi c'est le mail et Google, la recherche plus, j'ai besoin de faire beaucoup de recherches, c'est les deux choses que j'utilise.

Vous avez besoin de faire des recherches de personnes et d'images ?

Ouais, les images ce n'est pas par Google, je ne peux pas car j'ai besoin de haute définition. Je vais sur des sites de banques d'images : Fotolia et tout ça. Google, recherche d'informations aussi.

Est-ce que vous possédez un site personnel à votre nom, ou un CV en ligne, ou un blog ?

Non.

D'accord, donc vous n'utilisez pas de sites communautaires, aucun, pour votre arbre généalogique par exemple, pour des contacts professionnels ?

Pour les arbres généalogiques, c'est-à-dire ?

Il y a des sites communautaires qui permettent de retrouver vos ancêtres.

J'aimerais bien faire mon arbre généalogique, si un jour je le fais, peut être que je les utiliserais mais pour l'instant jamais.

Dans ce cas vous serez amenée à diffuser des informations sur vous ?

Je ne sais pas comment c'est les sites pour rechercher, je pense que si j'ai les moyens, je préférerais payer. Il y a des gens je crois c'est leur boulot de faire l'arbre généalogique à ta place, je pense que je préférerais payer ça que d'aller sur internet. Parce que je ne veux pas trop divulguer d'informations, si les sites sont trop ouverts, je ne connais pas, mais s'ils sont trop ouverts, ça va peut être me gêner de laisser des informations personnelles. Je ne sais pas si je m'en servais, il faudra que je me renseigne pour savoir comment ça marche. Par contre je ne recherche pas du tout des copains, j'ai été voir une fois comment ça marche copains d'avant, j'ai tapé une fois pour voir et en fait ça m'intéresse pas de retrouver des gens, c'est fini, la page elle est tournée. Ca ne m'intéresse pas, et je ne m'intéresse pas à facebook et tout ça et quand je vais sur MySpace pour le travail, je ne comprends rien, donc... je ne comprends pas comment ça marche.

D'accord, et donc vous parlez d'informations personnelles, quelles types d'informations vous diffusez sur internet, sur vous ?

Je n'en diffuse pas. Ca m'est arrivé une fois sur un forum de laisser une question par rapport à

un article, pour trouver un témoignage. Ca m'est arrivé une fois et d'ailleurs je n'ai pas eu de réponse, c'était sur Doctissimo. Sinon, si j'ai des articles à mon nom, c'est-à-dire que si vous tapez mon nom sur Google, il y a des articles de presses qui sont signés parce qu'il y a ma signature en bas. Par exemple sur les sites des journaux pour lesquels je travaille ou sur mon site de Sensuelle, il doit y avoir mon nom qui apparaît donc si on le tape sur Google on doit arriver sur le site du magazine. Mais moi personnellement, je ne mets pas de photos en ligne. A une époque j'ai eu un Snapfish, un truc de photos mais je ne savais pas que si on ne payait pas au bout d'un an, il supprimait, donc ils ont tout supprimé. Mais de toute façon il fallait envoyer le lien pour que les gens puissent se connecter, donc voilà. Moi je n'ai jamais diffusé de photos ou de choses sur internet en libre service.

Avez-vous une identité virtuelle, un pseudonyme ou quelque chose du genre, un avatar ?

Non

Est-ce que des amis peuvent diffuser des photos sur vous, de soirée que vous pouvez faire avec eux ?

Oui je pense. Une copine, je pense que ça lui est arrivé de prendre des photos de moi et elle a dit qu'elle allait les mettre sur Facebook. Je lui ai dit que je n'étais pas d'accord mais enfin bon, malheureusement je n'ai pas trop de pression. Oui je pense que dans mon entourage, c'est possible que des amis prennent des photos de moi et les mettent sur Facebook.

Vous n'en diffusez pas ?

Je ne le ferais pas, ça me gênerait de le faire sans leur demander leur autorisation sachant que moi ça me gêne, je ne vois pas pourquoi je le ferais à eux, ça me gênerait un peu.

Sur la recherche d'informations sur des personnes, qu'est ce que vous en pensez, vous pensez qu'à priori dans votre travail c'est un bon média ?

Oui, c'est super utile pour que je trouve le bon contact pour l'article, après moi je le contacte en vrai, pour avoir les vraies informations.

Est-ce qu'il vous arrive de chercher des informations aux dépends de la personne, pour avoir des informations autres qu'elle ne vous a pas diffusées par exemple ?

Oui, par exemple, si quelqu'un m'appelle, pour me dire j'aimerais bien qu'on fasse un article sur moi, ou j'ai un projet est ce qu'on peut se rencontrer, tout ça. Je vais chercher des informations pour voir ce que les gens en disent, pour voir s'il n'y a pas, par exemple si c'est un peu tendancieux, notamment sur cavalière une fille qui m'avait contactée elle fait un truc un peu bizarre avec les chevaux, je voulais voir si ce n'est pas un peu sectaire. Donc je vais quand même utiliser internet pour voir, si j'utilise internet ça m'arrive pour en savoir plus sur la personne, ça pourrait m'arriver aussi quand je recherche à embaucher quelqu'un de taper le nom pour voir si éventuellement des gens parlent d'elle. Sachant qu'après je sais bien que sur internet il y a de tout et n'importe quoi et qu'il faut savoir faire la part des choses mais quand il y a des choses controversées c'est intéressant quand même de savoir ce que les gens pensent. Parce que moi dans mon magazine, je ne peux pas interviewer quelqu'un qui pourrait avoir été très controversé dans tout le milieu de la psychanalyse imaginons ou le milieu médical, si quelqu'un est complètement en porte à faux par rapport à tous les autres, je pense que je peux trouver ce genre d'informations et ça peut me permettre de ne pas me décrédibiliser. Donc oui ça peut m'arriver de chercher. C'est rare que ce soit le cas parce que bon en général, enfin voilà, mais il faut que ce soit des gens assez médiatiques pour qu'il y ait des informations sur eux sur Internet.

Et donc ça c'est d'un point de vue professionnel. Et personnel ? Imaginons que vous rencontrez quelqu'un que vous ne connaissiez pas du tout, est -ce que ça va vous venir à l'idée de faire une recherche sur lui par exemple ?

Dans un premier temps non, mais si il y a des choses, ça m'est arrivé par exemple si j'ai l'impression qu'il me ment, qu'il est un peu mytho ou qu'il va en rajouter sur ce qu'il a fait, des fois il y a des gens qui disent : "Ouais, moi j'ai fait ça, j'ai fait ça". Là dans ces cas là, ouais je vais facilement aller essayer de vérifier l'information. Après ça ne veut pas dire que je vais trouver mais des fois ils se la racontent un peu, ils en rajoutent et tout, c'est assez facile, enfin ça peut être assez facile de retrouver des choses. Par exemple, récemment un copain voulait retrouver une de ses exs (ex-copine) qui ne voulait plus lui parler et je l'ai aidé par Google et on a vu qu'elle était prise, enfin elle était en tout cas son nom de famille et son prénom, si ce n'était pas un homonyme, aux arts déco de Paris. Elle était sur la liste et par les pages jaunes on a trouvé un

numéro de téléphone à son nom de famille, est ce que c'est elle je ne sais pas mais on a trouvé.

Les outils que vous utilisez pour ça, vous parliez de Google et des pages jaunes ?

Moi c'est que Google. J'ai essayé d'aller sur des annuaires inversés mais en faite ça marche pas, enfin les annuaires inversés c'est quand on a le numéro de téléphone et la en l'occurrence on avait juste le nom et le prénom, enfin je voulais essayer de trouver son numéro de portable mais je n'ai pas trouvé un site où l'on pouvait par le nom et le prénom. Il y a beaucoup par contre de sites d'annuaires inversés quand on a le numéro de portable. Mais moi ça ne m'intéresse pas car quand quelqu'un appelle et qu'il ne laisse pas de messages, il n'a qu'à rappeler. Je ne suis pas là à me demander qui c'est.

Est-ce que vous pensez que des personnes font des recherches sur vous notamment dans le cadre de votre entreprise, des investisseurs ou ce genre de chose sur internet ?

Oui bien sûr, cela peut arriver.

Quel est votre sentiment par rapport à ça ?

Bah moi comme j'ai rien, je n'ai pas eu d'épisode parce que ce qui peut être tendancieux c'est si j'avais eu un conflit avec quelqu'un, avec un patron par exemple, et qu'il y avait des informations dessus qui circulaient et qui n'étaient pas en ma faveur alors que moi j'estime que j'avais raison, là ça peut être gênant. Mais comme à priori tout ce qu'ils peuvent trouver ce sont des articles que j'avais écrits je n'ai rien à cacher. Et comme je n'ai pas de photos, je n'ai pas de truc de moi, enfin je n'ai pas de truc qui me porte préjudice sur internet à priori enfin à ma connaissance, je ne vois pas. Comme je me suis jamais mis dans des situations comme ça, à priori ça ne me gêne pas.

D'accord, donc vous avez un peu anticipé sur la question précédente qui est de savoir si il y a des informations sur internet qui peuvent vous porter préjudice ? Dans le cas par exemple du métier de journaliste, vous avez sûrement progressé depuis l'école. Est ce qu'il y aurait un article que vous auriez écrit étant étudiante qui n'a pas le même niveau que vous avez actuellement et que vous n'arriveriez pas à supprimer d'un site ou vous l'avez posté à une époque, ce genre de chose ?

Non ça me dérange pas parce que même si j'ai progressé je ne pense pas que c'était nul et après tout on peut toujours s'expliquer, enfin moi je lui enverrais mon book, ça me porte pas trop préjudice. Par contre une fois, mais c'est un peu différent, j'étais tombé sur un site où il y avait un article de moi qui était repris, le site ne m'avait pas demandé ma permission et ça j'ai trouvé ça déguelasse, j'ai voulu les contacter sauf que c'était payant pour pouvoir les contacter. Alors là j'ai trouvé ça vraiment abusé mais je n'avais pas envie de payer pour leur dire. Ce n'était pas très grave car c'était dans la cause, ils défendaient les femmes, c'était un article que j'avais écrit sur les femmes battues, enfin je ne sais plus trop. Ce n'était pas très grave mais je trouve que c'est abusé de... Cela ça pourrait être un truc, si moi je n'ai pas de truc sur ma vie privée, ce qui pourrait être intéressant c'est que si mes articles sont repris gratuitement, cela pourrait être à terme dans le journaliste un peu embêtant. C'est tellement vaste internet que l'on reprenne mon travail sans me demander et sans me payer... ça dépend si j'estime que cela peut faire avancer une cause parce que j'ai fait un article sur un truc, pourquoi pas, mais c'est un truc qui peut porter préjudice à la profession en tout cas. Car si on commence à piquer des articles à tout le monde...

Donc là c'est vraiment dans le domaine du droit d'auteur.

Voilà, je pense que même pour les photographes, enfin moi je ne fais pas de photos, mais c'est un truc qui est gênant parce que ça arrive que les gens par Google image ils récupèrent des photos, ils ne payent pas les droits. Ca je trouve que ce n'est pas forcément un truc positif parce qu'il y a du travail quand même derrière.

Imaginons dans l'hypothèse où vous auriez eu des informations vous portant préjudice, est-ce que vous pensez que vous seriez capable de supprimer des informations, des photos, sur Google par exemple ?

Non moi je ne sais pas du tout faire.

Cette question pour rebondir, est-ce qu'un service de nettoyage d'information pourrait être quelque chose d'intéressant dans le cas où des informations pourraient vous porter préjudice, de façon professionnelle ou personnelle ?

Oui dans le cas où ça me porte préjudice, oui !

D'accord, donc une entreprise que vous pourriez démarcher, moyennant rémunération bien sûr, pour faire ce travail que vous dites ne pas être capable de faire ?

Oui ça m'intéresserait, si je sais qu'il existe des informations qui me portent préjudice, oui ! Parce que après on ne sait jamais si je cherchais un emploi, ou oui si je rencontre quelqu'un et que ça peut fausser la relation parce qu'il trouve des trucs, oui.

Est-ce que vous auriez un prix psychologique pour ce genre de service ?

(Blanc et hésitation) Je pense que le prix dépendrait de l'étendue, que je serais prête à payer 50€ si il y a des informations mais que je serais prête si il y a un truc vraiment très grave ou un vrai truc de nettoyage à payer jusqu'à 200€. Si c'est une photo non, une photo pour 200€ ça m'embêterait mais tout dépendrait de l'importance de la chose. Là un truc que je pense aussi sur la vie privée, je vse avec quelqu'un qui a des trucs diffamatoires sur lui et qui peut être recherché par les X, pour ma sécurité peut être que si il y avait des informations... Par exemple, il s'est rendu compte qu'il était sur la liste rouge pour pas que l'on sache où l'on habite, pour pas que les X puissent faire quoique ce soit contre nous. Quand il s'est abonné à Numéricâble avec internet et la TV tout ça, en faite ils ont mis son numéro de téléphone sur les pages jaunes, donc en faite n'importe qui pouvait s'avoir où il habitait. ça il ne s'en était pas rendu compte mais ça pourrait être supprimé des informations qui touchent à notre, au lien que j'ai avec lui ou à notre adresse pour des questions de sécurité. Après ils peuvent toujours, mais déjà sur internet c'est intéressant que l'on ne puisse pas trouver, mine de rien des trucs tout bête mais notre numéro de téléphone, tout ça. Donc si par exemple ça jouerait sur ma sécurité, je serais prête à payer un bon prix, parce que là c'est une question de sécurité, c'est même plus une question de trouver un boulot.

Très bien, on va rentrer dans un dernier domaine un peu plus vaste. Quel est votre sentiment personnel sur l'avenir d'internet, notamment les sites communautaires et cette notion de vie privée sur internet ?

Je pense que cela va être de plus en plus difficile de contenir, de maîtriser cela notamment on voit avec la pub, on voit avec Google, ils arrivent à nous balancer de la pub par rapport à ce qu'il y a écrit dans les mails, je pense qu'ils gardent tout. J'ai lu un article là-dessus, pour l'instant ils

ont des traces sur tout donc après le problème c'est que les gens qui ne savent pas que des que l'on ne décoche pas, nos informations quand on remplit des champs, elles peuvent être vendues à d'autres sociétés parce qu'ils s'échangent en faite. Avec la loi informatique et liberté, si on ne décoche, ton adresse et tout ça elles peuvent être vendues à d'autre et du coup je pense qu'il y a plein de gens qui ne décochent pas. Ce que je trouve insupportable maintenant sur internet si l'on veut s'inscrire juste pour acheter un bouquin par exemple il demande obligatoirement un numéro de téléphone, une adresse et tout ça... Si il y a une livraison je suis d'accord mais sinon ça m'est arrivé de ne pas vouloir remplir des champs parce qu'il n'y avait pas besoin de mon numéro de téléphone, et tu ne peux pas t'inscrire donc tu ne peux pas commander. Et ça je trouve que c'est une atteinte, ça devrait être interdit que l'on nous force à donner des informations qui ne sont pas nécessaires. Donc je pense que ça va être de pire en pire, on pourra de moins en moins, en plus maintenant avec les histoires de carte vitale et d'autres trucs, il va y en avoir de plus en plus en ligne et ça va être de moins en moins facile de faire de la rétention d'informations personnelles. Donc on va en avoir de plus en plus et comme ça va être de plus en plus grand, ce sera de plus en plus dur à maîtriser et je pense qu'il y a une grosse partie de la population qui ne se rend pas compte et qui diffuse facilement des informations. Par exemple, ils diffusent leurs adresses, leurs numéros de téléphones et ils vont sur des sites communautaires et que ça va prendre de l'ampleur et après ce sera encore plus difficile à gérer car il y en aura partout et internet sera de plus en plus grand. Et je vois déjà, aujourd'hui plein de gens qui se servent de ça pour avoir des informations personnelles, pas juste des photos ou des choses mais qui me disent : "Oui je vois bien qu'il est connecté à Facebook, mais il ne m'a pas écrit, ça veut dire que peut être qu'il me trompe ou qu'il veut rompre ou ...". En fait, je trouve que ça entraine des conflits entre les gens qui n'existaient pas avant et l'on est de plus en plus fliqué et ça ça me fait peur. Il paraît que l'année dernière par Facebook les gens arrivaient à voir quels cadeaux parce qu'il n'y avait pas un truc de cocher, tu pouvais voir les activités bancaires des autres. Ça veut dire qu'il y a des gens qui ont été voir quels cadeaux enfin sur quels sites ils avaient été. Je trouve que ça devient trop, moi je n'ai pas envie que l'on sache sur quel site je surfe, si je surfe ou sur quel truc je vais. D'un point de vue de l'information le problème c'est qu'il y a des gens, même des journalistes qui prennent pour argent comptant tout ce qu'ils trouvent sur internet par exemple ils vont taper sur Google et prendre une information sur Wikipedia et ils ne vont pas la vérifier sauf qu'il y a aussi des erreurs. Sauf que les gens vont de moins en moins

faire attention, vont de plus en plus prendre pour argent comptant ce qu'il trouve sur internet et ça va faire qu'il y aura des fausses informations et les gens vont croire des faux trucs. Des fois ça peut être grave, si par exemple tu as un problème médical, les gens vont taper sur Google et du coup ils ont trop peur parce que tu as l'impression que ton petit truc bénin ça peut finir en cancer parce que sur les forums il y a des gens qui parlent ou parce que ceci cela. C'est un super outil mais ça va devenir de plus en plus dangereux.

Est-ce que vous pensez que les personnes actuellement ne sont pas assez sensibilisées à ces risques de fausses informations, à ses risques d'avoir quelque chose qui va grandir et devenir incontrôlable ?

Oui je pense que les gens ne se rendent pas compte du préjudice que ça peut avoir. Ils sont jeunes et pensent que voilà c'est marrant on met des photos de nous bourrés sur internet, ils se rendent pas compte déjà des préjudices que ça peut porter. Et même déjà les journalistes n'en sont pas capables donc je pense que c'est encore pire avec les gens et ça prend une telle ampleur qu'à l'école on devrait demander des cours pour apprendre à maîtriser l'outil et leur montrer, par exemple leur faire chercher telles informations et leur montrer comment ils font. Leur montrer comment faire pour recouper, quels sont les sites fiables, par exemple Wikipedia ça a beau être génial, c'est quand même une encyclopédie participative et il y a quand même des conneries dessus. Savoir s'en servir et je pense qu'on n'est pas du tout... on n'apprend pas donc c'est un peu Freestyle quoi, et je pense que les gens ne sont pas sensibilisés et ne se rendent pas compte. Voilà ils laissent leurs adresses sur tels sites, je ne dis pas qu'il faut être parano mais bon, ils laissent des informations un peu partout et ça peut se retourner contre eux.

Est-ce que vous êtes sensibilisée aux vols d'informations, notamment des grands groupes comme Twitter, Facebook dont vous ne faites pas partie, mais il y a eu des grands piratages informatiques et notamment des vols d'énormément de quantités d'informations sur des gens, est-ce que c'est le genre de chose que vous savez ?

Mais ça sert à quoi ces vols ?

ça peut être d'un point de vue publicitaire, c'est-à-dire revendre de grandes quantités d'informations personnelles sur 30000 utilisateurs avec par exemple des informations sur

leurs passions.

Je trouve ça dégueulasse, après les gens ils remplissent ce qu'ils veulent. On nous demande sur les sites, est-ce que vous voulez recevoir des informations sur ça, que les gens cochent ou ne cochent pas, c'est une chose mais après le vol, je trouve ça dégueulasse.

Le problème actuellement c'est qu'internet est un média qui est très difficile à maîtriser et ces sites n'ont pas forcément une sécurité à toutes épreuves et les pirates sont capables de récupérer ce genre d'informations.

Oui mais je pense que ça va être de plus en plus dur, car il y a de plus en plus de sites qui ont plein de brèches. De toute façon, les hackers s'ils peuvent rentrer sur des trucs hyper durs, ce n'est pas dur pour eux, ça va vite. C'est pour ça que je ne veux pas trop laisser d'informations. En même temps dès que l'on veut commander des trucs, et c'est quand même pratique, il faut laisser un minimum d'informations car si on ne remplit pas tous les champs, on n'a pas le droit de commander quoi que ce soit. Ça je pense que c'est dégueulasse, on devrait avoir des champs obligatoires que pour les trucs vraiment obligatoires quoi. En général, je ne vois pas pourquoi on devrait laisser un numéro de téléphone, on laisse déjà un e-mail, si les gens veulent nous contacter, ils nous envoient un e-mail. Donc là les gens, ils se disent ce n'est pas très grave sur gmail on a de la pub avec les mots clés des mails, ce n'est pas très grave, c'est sur le côté. Mais ça c'est une première étape vers quelque chose de beaucoup plus... comme le film avec Tom Cruise où il passe dans un centre commercial et les pubs lui parlent parce qu'elles le reconnaissent. Je pense que la pub fera toujours partie de la chose mais ça va être de plus en plus intrusif dans la vie privée, je ne pense pas que ça va être une bonne chose, après je n'ai rien contre la pub mais ça m'embête que ce soit... peut être que ce soit d'un côté bien et qu'on recevra des pubs qui nous concernent et qu'on aura envie d'acheter mais comme on est dans un système d'hyperconsommation, on va être toujours plus sollicité pour acheter et les gens vont rentrer plus dans un schéma de consommation et il faut au contraire que l'on en sorte. Moi ce qui me fait peur par internet, je ne sais pas si c'est dans le cadre du truc, au lieu de vivre une vraie vie et d'avoir une vraie vie sociale, les gens passent beaucoup de temps sur Facebook et au lieu de se voir en vrai, au lieu de faire des vraies soirées, ils passent plus de temps limite à mettre des photos de soirées que de faire des vraies soirées. Je pense que c'est quand même plus sympa de voir les gens en vrai que de passer son temps à chater. Je sais que quand tu es loin,

c'est quand même génial de pouvoir parler à des gens qui sont à l'autre bout du monde en ligne mais je pense quand même qu'il y a des gens qui passent beaucoup de temps là dessus au lieu d'aller boire un verre avec quelqu'un, je trouve que c'est dommage.

AD, 23 ans, dernière année d'école de commerce

Quelle est votre utilisation d'Internet ?

Alors, mon utilisation d'internet est pour des fins professionnelles et personnelles.

Si vous pouvez préciser, quels types de sites vous visitez ?

Pour les sites personnels on va plutôt aller sur des sites tels que Facebook, Youtube, DayliMotion, lemonde.fr, mes boîtes mails (hotmail), il y aurait quoi d'autres, niveau personnel il n'y a pas forcément... Il y a sport.fr bien sûr, des sites de poker, voilà. Pour des raisons professionnelles, ce sera plus des sites tels que société générale, des sites de banques, des sites pour des offres de stages, ma boîte mail professionnelle donc la boîte de l'école et puis sinon Google pour des raisons professionnelles ou personnelles. J'utilise beaucoup Google.

Quelle est votre fréquence d'utilisation ?

On va dire 4h à 5h par jour.

Professionnellement et personnellement ?

Oui, les deux confondus.

Est-ce que vous possédez un site personnel ?

Je possède deux sites personnels à mon nom, un forum philosophique et un site tel qu'un blog personnalisé.

D'accord, est c'est sous votre vrai patronyme ou sous un pseudonyme ?

Est-ce que c'est à mon vrai patronyme ? Non, c'est sous des pseudonymes les deux.

Est-ce que vous avez un ou plusieurs sites communautaires sur lesquels vous êtes inscrit ?

Il y a plusieurs sites communautaires tels que Facebook comme je le disais précédemment.

Qu'est ce que vous recherchez à travers ces sites communautaires, quelles sont vos attentes ?

Le social direct, l'important c'est quoi, c'est de retrouver les amis, de rester ensemble, de partager des tripes, de partager nos souvenirs en faite tel qu'on ne pourrait pas les partager de manière réelle, avec la distance par exemple. ça permet d'enlever la distance.

Est-ce que vous cherchez des connaissances que vous n'avez pas dans la vie ?

Non, je ne côtoie pas des sites tels que Meetic.

Quels types d'informations vous diffusez sur Internet, sur vous ?

Je diffuse des informations personnelles telles que des photographies, des informations de voyages, de tripes de soirées notamment.

Est-ce que vous diffusez plus facilement votre identité réelle ou votre identité virtuelle via un pseudonyme ?

Peu importe... pour moi si c'est des informations sensibles, c'est vrai que l'on va plutôt se tourner vers des identités virtuelles, mais la plupart du temps en général c'est des informations qu'il faut peser donc il n'y a pas de problèmes. Tant qu'il n'y a pas de choses sensibles.

Est-ce que vous diffusez facilement des informations sur vos amis, par exemple sans les en informer, sur des soirées ou autres ?

Ah oui tout à fait, c'est un concept de base, c'est le social direct comme je disais précédemment, c'est de savoir emmerder des amis parfois, tout en sachant que l'on peut être emmerdé soit même. Ca ne me dérange pas.

Vous avez rebondi sur ma question, est-ce que cela vous dérange si l'on diffuse des informations sur vous ?

Alors, pas du tout dans la mesure où ce n'est pas... de toute façon pas du tout. Ca ne me dérange pas.

Même si ces informations peuvent vous porter préjudice par la suite, notamment au cours d'un entretien ou quelque chose dans le genre ?

De toute façon, tout le monde peut être... on peut savoir qui est la personne qui va nous entretenir, on peut tout savoir. Même si ça me portera préjudice, tant pis. Ces informations ne me porteront pas préjudice, on ne peut pas juger des personnes sur leur vie professionnelle.

Est-ce que vous utilisez la recherche d'informations sur des personnes existantes, via internet ?

Bien sûr, via Facebook. Parfois Google, mais c'est très difficile de trouver des gens.

Et dans quel cadre faites vous ce type de recherches, est ce que c'est de façon professionnelle ou plutôt personnelle ?

Professionnel, dans le sens où l'on veut savoir à qui l'on va avoir à faire lors d'un entretien.

D'un point de vue personnel, vous rencontrez une nouvelle personne, est ce que vous avez envie d'aller chercher des informations sur elles ?

Bien sûr, bien sûr oui. Dans le cadre personnel aussi.

Est-ce que vous pensez que des personnes effectuent des recherches sur vous, notamment avant un entretien ?

Oui, bien sûr, mais étant donné que mes informations ne sont pas susceptibles de porter préjudice, enfin ce que j'estime personnellement, ainsi ça ne me pose pas de problème. De toute façon, il existe beaucoup d'A.D sur internet donc il n'y a pas de problèmes. De me trouver personnellement c'est très difficile et les gens ne savent pas d'où je viens.

Est-ce que vous pensez qu'il existe des informations sur internet qui peuvent vous porter préjudice ?

Non je ne pense pas. Si elle porte préjudice, il faut vraiment que la personne qui veut les trouver les cherche et c'est très difficile. Il faut vraiment qu'elle soit pirate de l'informatique pour avoir accès à des informations, ce qui est impossible.

Dans le cas où il y aurait des photos ou des informations gênantes sur vous, est ce que techniquement vous seriez capable de les retirer vous-mêmes ?

Bien sûr que non, une fois qu'elles sont partagées, il n'y a pas moyen de les sortir. Si c'est sur la base de données personnelle du mec, il n'y aura pas moyen de sortir la photo. A moins d'être encore une fois pirate informatique.

Est-ce que vous seriez intéressé par un service de nettoyage d'informations, moyennant rémunération, qui lui pourra vous débarrasser de ces types d'informations vous portant préjudice ?

En faite oui, mais pour moi ce serait plus intéressant que ce soit inclus dans un service d'anti-virus ou quelque chose comme ça. Un service comme ça après, on ne pense pas forcément à prendre ce genre de services en fait à côté d'un anti-virus ou autre. Pour moi ça doit faire partie d'un pack. C'est vrai qu'après si ce n'est vraiment pas cher genre 3 €-4 €, on pourrait investir dedans mais au dessus c'est vrai que ça fait beaucoup. En général, personnellement j'utilise un anti-virus gratuit, un firewall gratuit, je suis pour la gratuité de ce genre de service. Si j'ai plus d'argent, je pourrais investir la dedans mais actuellement je suis plutôt dans la gratuité des logiciels.

Est-ce que pour vous, ça devrez être quelque chose mis en place de façon privée ou publiquement ça devrait être plus automatique par exemple dans les lois, avec la possibilité de faire retirer des choses par le gouvernement ?

Après c'est au cas par cas, il ne faut pas non plus dire que c'est quelque chose qui doit avoir un lien avec la loi parce que finalement c'est tes amis qui vont juger des photos. Après si c'est vraiment quelqu'un que tu n'aimes pas du tout qui fait ça, j'avoue que là tu peux en venir à la loi, mais c'est vrai que c'est rare et puis voilà. Finalement, il y a des sites aussi ou tu peux avoir ce genre de procédures que tu peux mettre en place, je pense à Facebook ou tu peux enlever des tags que tu n'as pas envie. Après je pense que c'est plutôt 1984, on ne va pas revenir dans le fait d'interdire de faire des choses comme ça.

D'accord, d'un point de vue plus personnel, quel est votre sentiment sur l'avenir d'in-

ternet, notamment des sites communautaires, comment vous pensez que ça va évoluer dans les prochaines années ?

Espérons que ça va continuer d'évoluer dans un sens libéral, tout en gardant un certain sens, une certaine mesure pour ne pas trop entrer dans la vie privée. De toute façon dans le sens où c'est volontaire, moi je pense que ce genre de moyens à encore de l'avenir. C'est intéressant, j'espère que ça va continuer.

Est-ce que vous êtes sensibilisé aux vols d'informations qu'il peut y avoir sur internet, notamment quand des sites comme Facebook ou Twiter se font pirater et qu'un grand nombre d'informations personnelles est récupéré par des pirates ? Est-ce que c'est des choses dont vous avez connaissance ?

Non, je ne connaissais pas ce genre d'information, après c'est le genre de chose tu es sensibilisé quand ça t'arrive et donc là je suis plutôt réactionnaire. Mais je ne suis pas trop sensibilisé à ça pour l'instant.

Est-ce que vous n'avez pas peur dans l'avenir qu'avec toutes ces informations personnelles vous subissiez des harcèlements ou du spam par les sociétés commerciales ?

Après effectivement il ne faut pas donner toutes les informations importantes, je ne donne pas d'informations sensibles ni à mon adresse, ni à mon numéro de téléphone, ni à mes origines pour éviter tout ce genre de problèmes. Je n'aurais pas de problèmes comme ça, mais il faut faire attention, il faut prendre des gants avant de se lancer dans des travaux compliqués. Il faut prendre des précautions.

TE, 23 ans, master 2 en neuropsychologie

Quelle est votre utilisation d'Internet, d'un point de vue professionnel et personnel ?

Alors professionnel, pour aller voir mes mails de la fac parce que étant donné qu'on est en master 2 à Chambéry et que l'on vient tous d'horizons un peu différents, du coup internet c'est un petit peu notre mode de communication. On l'utilise pour les cours, les profs nous transmettent tous les PowerPoint, tous les cours. Donc ça c'est pour le côté professionnel, et après pour le côté personnel, pour aller voir mes mails à moi, entre copines et entre copains, pour aller faire des recherches sur différents sites, pour acheter aussi sur internet. C'est surtout ça.

Combien de temps vous estimez passer sur Internet chaque jour, en moyenne ?

Entre 1h et 2h, après oui, en moyenne.

Est-ce que vous possédez un site personnel ?

Non.

Est-ce que vous faites partie d'un ou plusieurs sites communautaires ?

Genre Facebook ou autres ?

Oui.

Oui, Facebook, sinon je ne sais pas. Copains d'avant... Facebook et copains d'avant, sinon je ne vois pas.

D'accord, et quelles sont vos recherches sur ces sites communautaires ?

Copains d'avant c'est surtout pour retrouver des personnes qui étaient dans ta classe ou dans ton établissement. Et Facebook aussi, mais c'est plus pour continuer à délirer entre copains, plus pour ça. Après étant donné que Facebook c'est un peu plus étendu que copains d'avant, surtout sur d'autres pays, c'est aussi intéressant pour retrouver des personnes avec qui on n'a plus de contacts, qu'on ne voit pas très souvent.

Quels types d'informations diffusez-vous sur Internet, sur vous ?

Plutôt des informations personnelles, si je pense à Facebook, oui c'est un petit peu la vie privée, ce que l'on fait sur le moment, l'humeur que l'on a, quand on s'amuse avec les autres à travers des jeux, enfin c'est quand même assez personnel. Des infos professionnelles, non je n'en diffuse pas trop, à part les études que je fais, sinon non. C'est plus au niveau personnel que professionnel. Je ne sais pas après...

Est-ce que vous diffusez votre adresse, votre numéro de téléphone ?

Oui une adresse, le sexe... non pas le numéro de téléphone. Une adresse, juste l'endroit où l'on habite sans donner l'adresse complète. C'est tout ce que je vois.

Est-ce que vous utilisez plus facilement votre identité réelle, c'est-à-dire votre patronyme, ou une identité virtuelle, type pseudonyme ?

Ca dépend des sites sur lesquels je vais. Facebook et copains d'avant c'est l'identité réelle. Et sur d'autres sites, du style Amazon, enfin plutôt des sites où l'on achète, ou des forums sur lesquels on s'inscrit plus ou moins même si on y va pas souvent, là c'est plutôt le pseudonyme, il y a aucune information personnelle à part l'âge et le sexe.

Et sur un site d'achat par exemple, votre pseudonyme va être associé à des informations personnelles réelles ?

Oui sur les sites d'achats, oui à ce niveau là.

D'accord, quel est pour vous l'intérêt que vous portez à ce que des amis puissent diffuser des informations sur vous et éventuellement sans vous en informer ?

Ca dépend de ce qu'ils diffusent. Ca ne me dérange pas qu'ils diffusent des choses sur moi après ça dépend...Style photos sur Facebook, faut pas non plus que ce soit n'importe quelles photos. Ou des photos de lycées ou des photos comme ça où tu n'aimes pas forcément ta tête pendant ces années là et tu n'as pas envie qu'il y ait des photos diffusées de cette époque. Sinon, des vidéos il y en a pas encore eu de diffusés. Sinon les autres informations à la limite ce n'est pas A part des photos ça peut être un peu dérangeant sinon non ça me dérange pas qu'on diffuse des informations de moi. Après ça dépend ce que c'est. C'est plus sur les photos, après pour le reste, je ne vois pas trop ce qui pourrait déranger pour l'instant.

Est-ce que vous avez facilement tendance à diffuser des informations sur d'autres personnes, notamment des photos sans forcément leur demander leurs avis ?

Je mets des photos oui, mais je fais assez attention aux photos que je mets. Ou à la limite, si je pense qu'une photo peut poser problème, je demande avant.

D'accord, donc vous faites un pré-tri de ce que vous diffusez.

Oui, quand je décide de mettre des photos, je les mets pas toutes comme ça, je regarde ce que je mets avant.

Que pensez-vous de la recherche d'informations sur des personnes physiques sur internet ?

Ca dépend ce que tu recherches, ça peut permettre de contacter la personne plus facilement surtout quand tu n'arrives pas à trouver dans l'annuaire ou autre. Et d'un autre côté, ça fait un peu tout le monde peut être retrouvé facilement alors qu'on n'en a pas forcément envie.

Cela vous arrive ce genre de pratiques ?

Non...A part sur Facebook où je recherche des personnes sinon sur internet en général, non je ne fais pas de recherches. Ou alors c'est quand je recherchais au niveau professionnel, savoir le nom des neuropsychiatres qui bossaient dans l'établissement, oui je faisais des recherches si je connaissais le nom, l'endroit où il travaillait. C'était vraiment le côté professionnel, il n'y avait pas de côté personnel à faire des recherches comme ça.

Est-ce que ce type de recherches était plutôt concluant ?

Non, pas dans le domaine professionnel. Généralement il vaut mieux appeler l'établissement concerné et avoir le nom de la personne, mais sur internet on n'a pas beaucoup de chance de trouver ce que l'on veut.

Et d'un point de vue personnel ?

Non j'en fais pas, pratiquement pas, pas sur internet. A part Facebook où je recherche des personnes, mais sur internet en général non.

Pas d'autres outils que Facebook ?

Non, à part peut être les pages jaunes mais là c'est vraiment si tu veux appeler la personne ou connaître son adresse pour lui envoyer quelque chose.

Est-ce que tu penses que des personnes font des recherches sur vous, d'un point de vue professionnel ou même personnel pour vous retrouver ?

Sans doute à travers Facebook aussi au niveau personnel, après sur internet, je ne sais pas, je ne pense pas qu'ils trouvent grand-chose en même temps. Je pense que s'ils le font, ils le font par

Facebook ou copains d'avant mais pas par internet de manière plus générale. Et s'ils le font en tout cas je ne suis pas au courant et je ne pense pas qu'ils trouvent grand-chose voir même rien du tout.

Est-ce que des informations personnelles, on en parlait tout à l'heure, peuvent vous porter préjudice, dans votre travail ou dans votre vie personnelle ?

Ca dépend ce que l'on met. Je vois par exemple sur Facebook on peut choisir de diffuser ou pas la religion à laquelle on appartient, sinon ça peut être...

Est-ce que vous pensez qu'actuellement il y en a sur vous ?

Non, pour moi personnellement, je ne pense pas.

D'accord, est ce que s'il y avait des informations de ce type, est ce que vous seriez capable techniquement de les retirer, de Facebook ou de Google ?

Facebook oui, je pense que je peux les retirer.

Même si ces informations ne viennent pas de vous ?

Oui je peux demander à la personne de les supprimer. Ca dépend, si c'est les photos, on peut supprimer normalement. Après si elle ne veut pas, je ne sais pas.

Quel intérêt vous aurez pour un service de nettoyage d'informations, un service que vous pourriez démarcher, moyennant rémunération, qui pourrait dans le cas où vous auriez des informations qui posent problèmes les supprimer d'internet ?

J'espère ne pas en arriver là. Maintenant, si vraiment il y a des informations qui me portent préjudice, surtout au niveau professionnel, oui je pense que j'y ferais appel mais pour l'instant c'est un peu flou. Je ne pense pas en arriver là, je ne mets pas non plus des informations... A part si des patrons vont voir sur Facebook et arrivent à voir ma page personnelle sur Facebook.

Vous pensez que si vous gérez un peu les informations que vous diffusez, vous n'en avez pas forcément besoin. Pour vous il n'y a pas de fuite d'informations vous concernant ?

Non, pour l'instant ça va. Il y a une fuite dans le sens où l'on ne peut pas contrôler ce que les

amis mettent sur nous mais il n'y a pas de fuites qui peuvent encore me porter préjudice même du point de vue personnel. Même si des membres de ma famille tombaient sur ma page, il n'y aurait pas de problèmes, ils verraient rien de choquant sur ce qu'on pourrait dire de moi ou ce que j'aurais diffusé de moi-même. Après d'un point de vue professionnel, encore moins, je veux dire, j'ai pratiquement rien vu de ma vie professionnelle. Là si quelqu'un veut me recruter et va sur Facebook ou sur copains d'avant, il va juger sur ma vie privée, il ne va pas juger sur le côté professionnel. Ce qui est un petit peu discriminant quand même pour recruter.

Et si vous faisiez appel à ce genre de service, quel serez le meilleur prix pour le service rendu ? En terme d'argent, entre 20€ et 50€, ça dépend du nombre d'informations que tu veux supprimer, si c'est vraiment très important ou pas. Par exemple, si c'est pour le côté professionnel, je pense que tu es peut être prêt à mettre plus d'argent si c'est pour pas que tes futurs recruteurs voient certaines informations plutôt que d'autres.

Quel est votre sentiment sur l'avenir d'internet, les sites communautaires et la diffusion d'informations personnelles en général dans les prochaines années ?

Ca va continuer. Je le vois comme aujourd'hui mais avec encore d'autres sites qui vont apparaître dans peut être le même style que Facebook ou copains d'avant mais à une échelle plus grande car copaine d'avant ça fait plutôt Français pour l'instant. Ca va permettre de ficher de plus en plus de personnes et de pouvoir les suivre à distance, avec les téléphones portables et autres.

Vous pensez que ça va aller en s'aggravant sur le respect de la vie privée ?

Le problème, c'est que vu comment on avance, les informations qui sont diffusées sur internet vont être de plus en plus utilisées pour pouvoir être utilisées contre la personne par exemple dans le cadre de la justice. On sera tout à fait capable d'intégrer des lois en disant "voilà il a fait ça sur internet donc ça prouve que !".

Ce qui actuellement ne peut pas être utilisé devant un cours.

Mais je pense que ça viendra. Internet est un outil beaucoup trop important pour ne pas en tenir compte dans la justice. Il va falloir que l'on en tienne compte de toute façon.

Et d'un point de vue commercial ?

Ce sera en empirant aussi, on va bientôt ne plus sortir pour faire les courses, c'est déjà le cas.

Est-ce que vous vous sentez sensibilisés au vol d'informations sur des grands sites tels que Facebook où certains pirates ont réussi à voler des informations personnelles telles que nom, prénom, adresse à 30000 utilisateurs ?

Oui pour les affaires dont on entend le plus parler, sinon pas forcément. Je me suis fait pirater un compte, mais c'était le compte Hotmail, ce n'était pas...C'était juste mon pseudo et mon mot de passe, on a rien... j'ai jamais eu affaire à ce qu'on me vole mon identité ou mon compte bancaire, etc. Oui je me sens un peu sensibilisé à ça, après au niveau où l'on va jusqu'à voler l'identité de la personne, ce qui est plus grave, je suis au courant que de ce que les médias transmettent ou de ce qui est diffusé sur internet.

Et c'est quelque chose qui va vous freiner à diffuser des informations sur vous, même sans vol d'identité, je parle par exemple du vol d'informations pour les revendre telles que vos passions, vos habitudes... ?

Oui, ça peut me freiner un petit peu. C'est quelque chose qui pourrait... faut voir l'ampleur que ça prend, mais si on voit que ça prend un petit peu trop d'ampleur, c'est quelque chose qui peut freiner.

MM, 58 ans, Cadre import/export entreprise textile

Quel est votre utilisation d'Internet ?

Elle est diverse et variée. C'est-à-dire que, à la maison c'est loisir, ça va des actualités, des sites d'informations, je vais voir un peu des trucs généalogiques, je vais voir des sites musicaux, je regarde des vidéos sur You Tube. Je pense qu'à ça comme ça pour l'instant. Site réseau style Facebook je suis dessus. Copains d'avant un petit peu mais je l'utilise pas beaucoup. Après professionnellement, on n'utilise pas vraiment internet, on utilise le mail, mais au niveau sites, des sites bancaires, site de la douane, des impôts, trucs administratifs, tous les sites administratifs.

A quelle fréquence vous utilisez internet, au travail et chez vous, par jour en moyenne ?

Beaucoup. Plus au boulot qu'à la maison car je passe plus de temps au boulot qu'à la maison mais je ne sais pas, au boulot je suis perpétuellement branché. Après on a les cours du dollars tout le temps, pour regarder si on fait des achats ou pas. Après tu es dessus, tu vas, tu ressors, tu vas voir autre chose, tu y retournes, tu ressors, je sais pas du tout ce que ça doit représenter mais ça doit représenter pas mal au final. Mais ce n'est pas du surf en fait, c'est des trucs qui sont chargés là et tu n'es pas tout le temps en train de passer d'un truc à un autre. A la maison, en semaine, c'est 3 minutes le matin pour regarder les messages, c'est 10 minutes à midi en rentrant et le soir c'est mettons une demi heure minimum. Le weekend plus, 1 bonne heure en moyenne.

Et quels sont les sites que vous fréquentez le plus ?

Les mails, sur Google par exemple je vais très souvent dans les actualités regarder les articles de journaux. Des sites comme rue89, tout ce qui est actualité. Et puis autrement pas mal ce que je fais, quand il y a un truc qui me branche, des choses que j'aime bien et qui font partie de mon... que ce soit de la musique ou que ce soit l'histoire des indiens de l'Amérique par exemple, des trucs comme ça, je pense à un truc aussitôt paf je tape un mot, je vais chercher et puis je passe d'un truc à un autre et tout et je me balade comme ça.

Est-ce que vous possédez votre propre site personnel à votre nom ?

Non. Pas du tout, j'en ai pas vraiment l'utilité. Si c'est pour faire un blog et puis raconter ma vie à tout le monde, elle n'est pas si intéressante que ça. Après je ne sais pas, j'avais pensé en faire un pour ma femme pour présenter ces trucs de gravures, des choses comme ça mais après c'est techniquement qu'il faut que j'apprenne à faire. Mais moi je n'ai pas de truc comme ça.

Par contre, vous avez des profils communautaires, on en parler tout à l'heure ?

Facebook et autres ? Oui, mais là j'utilise ça presque comme un réseau privé entre copains, on a nos potes, quand on a envie de mettre une photo ou de faire rigoler tout le monde, on met une photo les copains la voient et c'est quasi que ça. Je n'utilise absolument pas par exemple toutes les applications Facebook, ces choses là je ne touche pas.

Et que recherchez-vous à travers ce genre de sites ?

Bah c'est comme ça, de dire un truc et d'avoir ces copains... C'est un peu le truc privé, c'est d'avoir 15-20 copains, je sais qu'on est dessus, il y en a un qui a fait des photos, il les met, on les voit, il y en a un qui balance un commentaire, mais ça se limite à ça. Je n'ai pas l'utilisation jeune de Facebook. Professionnellement pas du tout. Si je suis fan Zoé Montalo qui est une poupée que l'on fabrique, mais c'est tout.

Quels types d'informations vous diffusez sur Internet ?

Je peux mettre des photos comme ça, je peux mettre quoi ? Sur moi, tu dois pouvoir trouver que je suis sur Facebook, que je suis sur Copains d'avant. Après, je ne sais pas...

Après ça peut être quoi, l'âge, la date de naissance, le lieu d'habitation ?

Ha oui ce genre d'informations. Oui tu peux trouver, mon âge je ne le cache pas, mon nom non plus, où j'habite, je mets jamais d'adresse complète, la ville, la région et puis voilà. Par contre je n'ai jamais pris de pseudo pour quoi que ce soit. A partir du moment où je sais ce que je mets sur internet, je n'ai pas besoin de me cacher. Je ne pense pas en avoir caché. Je contrôle ce que je mets donc j'utilise mon identité réelle. Ce n'est peut être pas sur à 100% mais je me vois mal prendre un pseudo pour raconter des trucs sur Internet.

Et même sur un site d'achat ou de vente aux enchères ?

J'utilise pas, je n'utilise pas trop eBay, tout ça. J'achète beaucoup sur Amazon, Fnac, les choses comme ça, et là par contre je mets mon nom, je mets mon adresse, je suis obligé si je veux me faire livrer. Je ne me fais pas livrer chez quelqu'un d'autre, etc. Ma paranoïa ne va pas jusque là.

Par rapport aux informations que peuvent diffuser vos amis, notamment sur les sites communautaires, qu'en pensez-vous ?

Je n'ai jamais eu de mauvaises surprises, jusqu'à maintenant mais l'on sait très bien que si c'est des amis ça va quoi. Mais autrement c'est vrai que n'importe qui peut balancer... Tu passes une soirée où tu es déjanté, le lendemain il y a la photo sur Facebook, voilà quoi. Ça j'aimerais moyen, mais là c'est plus des rapports avec les gens et ils ne le font pas. Je ne sais pas après, si quelqu'un le met sur internet, que quelqu'un d'autre le reprend, ça peut revenir comme ça. Je vois ma femme, elle avait une photo sur internet qui lui est revenue, elle ne savait même pas

qu'elle était sur internet. C'est vrai que c'est gênant. Moi ça me gêne pas car les photos que je mets ça ne me gêne pas car je les contrôle, après les autres jusqu'à maintenant, je n'ai pas eu le cas. Si je l'avais, je pense que ça m'agacerait quand même un peu et j'en discuterais quand même avec le copain.

Du coup, quand vous diffusez des photos ?

Ha moi je fais gaffe à ça, je ne diffuse pas n'importe quoi.

Vous trieux mais ne demandez pas avant ?

C'est vrai que je ne demande pas avant. Je fais un prétraitement. Et puis en plus non, je ne mets pas de photos comme ça sur Facebook ou des trucs comme ça par exemple. Les photos de soirée, je mets ça sur Picasa et je fais un lien privé que j'envoie aux gens qui étaient à la soirée. Mais je ne mets pas de photos...Je mets souvent des photos de moi sur internet, et puis je me satisfais de ma mégalomanie.

Que pensez-vous de la recherche d'information sur des personnes physiques existantes sur Internet ?

Je n'en sais rien, je le fais un peu de temps en temps. Je pense à quelqu'un que j'ai connu il y a longtemps ou quelque chose comme ça, style copains d'avant. Je dis tiens et puis je tape son nom. Voilà comme ça pour...

Sur quels types de sites ça va être ?

Je fais ça sur Google et puis je vois après ce qui sort. Je ne vais pas faire de la recherche pointue sur quelqu'un. Jusqu'à maintenant je n'ai pas fait sur Facebook, c'est plus les gens qui m'ont joint que moi j'ai joint les gens. Non je ne recherche pas particulièrement.

Le cadre de ce genre de recherches, c'est personnel pour retrouver des amis ?

Oui, et puis même des fois c'est par pure curiosité, je me dis tiens un type que j'ai connu au lycée, je regarde et puis je vois tiens il a fait ça et puis c'est tout, ça s'arrêtera là, je ne prendrais pas contact. Non, parce que 20 ans après ça ne veut plus rien dire. Copains d'avant en fait ça ne veut rien dire. Je n'ai jamais repris contact avec qui que ce soit sur copains d'avant. Je n'ai

jamais retrouvé quelqu'un et je n'ai jamais recherché à trouver quelqu'un.

Et ça ne tomberait pas dans l'espionnage ?

Non, je pense que ça peut tomber dessus. Espionner ? A partir du moment où les gens se sont mis sur internet, pour moi c'est qu'on accepte qu'on les voit.

Après maintenant, on est capable de diffuser des informations sur une personne, sans son accord ?

Qui faire maintenant ? Je ne prends absolument pas pour argent comptant ce qui se trouve sur internet. Tu peux être manipulé ou n'importe quoi. Sans aller jusqu'à manipulation, l'exemple type c'est wikipédia. Ou il y a sûrement plus de trucs réels que de bidonnage, mais ou il y a... tu ne peux pas contrôler tout, en même temps c'est l'espace libre d'internet. C'est l'avantage et le danger de la chose.

Et d'un point de vue professionnel, est ce que ça vous est déjà arrivé de faire une recherche de personne ?

Non, je vais sur des sites, on recherche des sites de sociétés oui, ou alors les pages jaunes pour quelqu'un mais autrement non. Je ne suis pas chargé de l'embauche non plus.

Est-ce que vous pensez que ça arrive que des personnes fassent des recherches sur vous ?

Sur moi je ne sais pas, mais sur des gens oui alors pourquoi pas sur moi. Oui il n'y a pas de raison, je suis ni plus ni moins intéressant que quelqu'un d'autre.

Est-ce que vous pensez qu'il y a des informations personnelles sur vous qui peuvent vous porter préjudice sur internet ?

J'en sais rien, moi je n'ai pas vraiment l'impression. Mais c'est vraiment complètement personnel, je veux dire je ne suis pas. Enfin des informations mises par moi c'est clair que non. Je veux dire je ne suis pas en train de me surveiller, mais je n'étais pas ma vie sur internet donc à partir de là ce que je mets c'est ce que les gens savent. Après ce que les autres mettent... je ne suis pas en recherche d'emploi, je suis plutôt en fin de carrière. Après je ne sais pas, ma femme

me racontait tout à l'heure qu'elle avait une copine qui avait découvert que son mec l'a trompé parce qu'elle avait trouvé des messages sur des trucs, etc. La, ça peut, je ne suis pas dans ce cas là.

Et si c'était le cas, est ce que vous pensez que techniquement, des informations que vous n'avez pas mises , vous seriez capable de les supprimer ?

On ne peut pas intervenir... Est-ce que j'ai les moyens de la supprimer ? Je n'en sais rien du tout... Je ne sais pas techniquement si on peut supprimer quelque chose qui a été mis par quelqu'un d'autre. Donc non, ou après c'est justice ou autre.

Et si c'était le cas, est ce que vous seriez intéressé par un service que vous pourriez embaucher, moyennant rémunération, qui lui se chargerait de ça ?

Je ne sais pas, je pense que ça peut être intéressant, je dirais pour moi personnellement je ne pense pas, parce que...enfin je peux me tromper, mais j'imagine assez mal qu'il y est des trucs qui me gênent comme ça perso qui soit mis sur moi, car je ne suis pas quelqu'un de public, enfin voilà, mais il y a sûrement des gens que ça doit intéresser.

Même sans être quelqu'un de public, je pense que dans le cadre d'un recrutement par exemple, lorsque l'on sort fraîchement de l'école et qu'il y ait des informations un peu tendancieuses ?

Oui, mais moi je trouve que parfois c'est arrivé sur Facebook que des recruteurs aillent voir, etc. Mais souvent, les trucs qui nuisent aux gens, c'est eux qui les mettent, ce n'est pas les autres. A partir de là, je pense que c'est plus l'éducation des gens que le flicage sur internet.

Est-ce que vous pensez que les personnes sont sensibilisées à ça ?

Non, pas du tout. Sinon elles ne se saboteraient pas comme elles le font. Les gens ils racontent leur vie sur internet, ça leur fait peut être du bien, c'est peut être une thérapie mais enfin bon, je veux dire étaler sa vie comme ça, internet le permet mais ça pourrait être en parole ou en écrit sur du papier, ça me paraît inintéressant au possible pour les autres sauf pour des gens qui pourraient utiliser ça pour des trucs pas trop nets. Enfin il me semble.

Donc, pour vous, ça pourrez leur porter préjudice mais ils se rendent pas compte ?

La majeure partie des gens, oui je pense.

Si un tel service existait, est ce que vous penserez à un prix psychologique qui pourrait être bien ?

Aucune idée. Ca dépend combien tu es prêt à payer pour ce que tu penses qui pourrait y avoir. Là (soupir), je n'en ai aucune idée. Si il y a une photo de moi bourré sur internet, je vais dire bon... je ne vais pas payer pour la faire enlever. Après il y a des gens qui paieraient très cher. Le président de la ligue antialcoolique du coin, quand il est bourré le samedi soir, il va payer très cher.

Quel est votre sentiment sur l'avenir d'internet, les sites communautaires, la diffusion d'information, comment ça va évoluer selon vous dans l'avenir ?

Je ne sais pas du tout, parce qu'il y a pas mal de gens qui veulent légiférer là-dessus, qui veulent verrouiller, des gouvernements ou des associations, tous les acteurs sociaux politiques, etc. Je ne sais pas si c'est possible, je ne crois pas, je pense même que ce serait révélateur de trucs pas très sympathiques. Parce que même si il y a des choses que l'on ne maîtrise pas trop sur internet, je pense qu'il faut quand même garder l'espace comme ça, de liberté. Ceci est mon sentiment personnel, il n'engage que moi. C'est comme toujours, il faut de l'éducation, de la sensibilisation, avant de mettre des cadenas partout. Mais bon peut-être que maintenant il faut commencer par mettre des cadenas.

Notamment à l'école par exemple ?

Je ne sais pas comment ça se passe à l'école en réalité. A l'école, ils utilisent très peu internet, dans les primaires en tout cas, je connais que ça, mais les gamins ils ont tous internet à dispo chez eux, généralement à fond. Mais après si à l'école si après tu cours derrière ce qui se passe, je suis pas sur que ce soit...Enfin bon faut en parler quand même en interne à l'école, ça fait partie de la vie ça, donc faut bien éduquer là aussi là-dessus.

Et est ce que vous vous sentez sensibilisé à des vols d'informations qu'il y aurait pu avoir, notamment sur des sites comme Facebook ou Twiter, des pirates qui ont volé des

milliers d'informations sur des individus ?

Oui, je suis au courant parce que je regarde internet mais parce que je suis un peu les infos. Mais ça me paraît complètement inévitable là-dessus. Après je dirais même que c'est du vol, c'est le ôté vol, mais autrement ça se vend aussi les fichiers. Les gens les vendent et c'est légal, pour moi c'est le même. Si c'est pour recevoir des pubs et être spammé à longueur de temps, que le fichier soit vendu ou volé. Moi c'est plutôt l'envahissement des spam la dedans comme des publicités dans ma boîte au lettre qui m'agacent. Et je pense que ça va empirer, je ne suis pas très optimiste là-dessus. Je ne sais pas, faut voir, il faudrait qu'il y ait une grosse prise de conscience. Comme ça j'ai pas de raison, et puis en même temps ça fait vivre des gens qui vivent des anti-spam, donc ça fonctionne aussi.

CL, 30 ans, Professeur de SVT**Quelle est votre utilisation d'Internet ?**

Alors j'utilise internet tous les jours, aussi bien pour le boulot que pour la vie personnelle. On est assez bien relié ici puisqu'on a 3 PC pour 2, donc ça va et 3 firewalls, on est assez bien équipé. Donc au niveau internet c'est vraiment tous les jours, les mails, les sites après habituels qui sont en marque pages, donc un site avec un forum de pote que je vais regarder tous les jours, des sites pour jouer des fois, labrute.com, voilà, qui ne servent à rien mais bon j'y joue quand même. Facebook, tout ce qui est communautaire, mails, parcequ'on a souvent plusieurs adresses mails. J'ai plusieurs adresses mail en fonction de justement à qui je les donne, celle qui est vraiment perso, après il y a celle du boulot, après il y a celle que j'utilise parce que je sais que je vais avoir des pubs, donc je m'en fiche. Après Internet, la banque aussi, regarder des relevés bancaires, et ma fois... Quoi d'autres, qu'est ce que j'ai en raccourci en faite... Si après ça peut être la radio puisque nous on n'a pas de TV ni de radio, donc ça va être France Inter pour écouter en direct, voilà des trucs comme ça. Mon utilisation d'internet c'est vraiment tous les jours...

Quelle est votre fréquence par jour ?

Alors là en plus en congé (de maternité), c'est tout le temps, c'est-à-dire que vraiment je vais être là tous les 5 minutes je vais aller sur Facebook pour voir si il n'y a pas quelqu'un qui a

répondu, c'est parce que je m'ennuie mais bon, on va dire dans une journée de travail type : le matin de toute façon c'est réflexe, première chose on allume le PC, on vérifie les mails, etc. Ca me prend une demi heure en déjeunant, je regarde tous les petits trucs, c'est mes petites habitudes. Et après je peux me doucher, pas avant parce que sinon ce n'est pas possible. Avant j'étais sur CochonLand mais heureusement j'ai arrêté parce que c'était pénible d'élever ses petits cochons donc j'en avais marre de ce genre de trucs qui me prennent beaucoup de temps pour vraiment rien, c'est un cochon virtuel donc au niveau de l'attachement il y a vraiment pas grand-chose. Dans une journée de travail type, ça va être le matin obligatoirement, si je rentre à midi je vais vérifier, au boulot je vérifie les mails du boulot, par contre rarement les mails personnels, sauf si je sais que mon copain doit m'envoyer une information. Après je suis moins MSN qu'à une époque, on privilégie Skype en ce moment, c'est plus... c'est pas du tout les mêmes personnes qu'on va viser. MSN c'était vraiment les potes et ça me faisait perdre du temps, dans le sens où les conversations débiles qui servent à rien : "Ca va, oui toi ça va, ouais ça va...". On reste un quart d'heure et on a rien dit. Du coup sur Skype c'est plus les parents qui habitent loin, la famille, plus vraiment des nouvelles, ça va durer trois quarts d'heure l'appel mais du coup je suis en permanence sur Skype mais c'est vrai que les appels sont plutôt rares on va dire, plutôt le soir. Mais après c'est le réflexe dès que je rentre du boulot, même quand on rentre d'une soirée, si le PC est allumé je vais regarder et je vais bien passer un quart d'heure à regarder mes mails, Facebook tout ça. Et si il est éteint et que je suis fatiguée, je ne vais pas le rallumer exprès quoi.

Est-ce que vous possédez un site personnel ?

Non, rien à mon nom. Mon copain en a mais pas moi.

Est-ce que vous appartenez à un ou plusieurs sites communautaires ?

Oui, Facebook, alors j'étais inscrite un petit peu malgré moi toujours des potes qui inscrivent avec les adresses mails, alors je me suis retrouvée... je crois être inscrite sur Hi5 ! ou des trucs comme ça, je reçois des mails, mais j'y vais jamais. J'ai même cherché comment me déconnecter, mais on m'a demandé de remettre mon compte, mais je ne considère pas que je suis dessus car je ne participe pas du tout...Netlog des trucs comme ça, mais j'y vais jamais. Moi vraiment c'est Facebook, Copains d'avant et la seule chose que je regarde c'est vraiment les mails avec

les nouveaux inscrits mais sinon j'y suis vraiment pas autant que sur Facebook.

Qu'est ce que vous recherchez sur ces sites communautaires ?

Alors sur copains d'avant, c'était vraiment les copains d'avant, retrouver les gens, etc. Ça marche pur certains et c'est sympa, mais c'est vrai qu'au bout d'un moment on n'a pas grand-chose à se dire, parce que ça fait 15 ans qu'on s'est pas vu et donc ça fait 15 ans qu'on est parti dans des chemins un peu différents. Et puis Facebook c'est vraiment le côté prendre des nouvelles, être au courant de ce qui se passe, sans forcément envoyer un texto, etc. Après ça dépend des gens, ma cousine est hyper prolifique, elle nous explique tout ce qu'elle fait : "Elle va manger, elle a bien mangé, elle a mal mangé, elle est un peu nauséuse, elle va se coucher, elle revient..." Donc ça fait un peu sué, mais mes frères que je n'ai pas à côté de moi, ça permet d'avoir des trucs, de rigoler sur une news ou un lien ou un truc comme ça. Ça permet de garder je trouve le contact réel. Après je pense que ça dépend des gens, si c'est avec des amis très éloignés, je ne pense pas que ça noue des choses, maintenant avec les gens qu'on connaît c'est sympa. En ce moment c'est vrai que je suis à fond, je mets des photos de moi, je ne mets pas de photos d'autres, j'ai horreur, je ne supporterais pas de me retrouver en photo marquer par quelqu'un, donc j'ai bien lu les paramètres des comptes, je mets seulement les amis... Je trouve ça hallucinant que je puisse cliquer sur une photo d'un lointain cousin et que je me retrouve avec les photos d'une soirée d'une fille que j'ai jamais vu où je peux la voir en maillot pendant ses vacances me parait tellement nulle que je préfère verrouiller les miennes au moins je me dis que ça ne m'arrivera pas dans ce sens là. Moi ça m'intéresse pas de voir les autres en maillot de bain, surtout quand je ne les connais pas du tout. Mais c'est vraiment le contact et parfois l'échange de photos, tout ça m'est privé, si on peut appeler Facebook privé. Je ne fais pas partie de 150 groupes contre/pour la journée de RTT, pour les lendemains de cuites. Je parie qu'on va être 100 000 à aimer se brosser les dents ce soir... les groupes comme ça, voilà la limite de Facebook et voilà la limite...Ce que je recherche c'est vraiment le lien.

Quels types d'informations vous diffusez sur vous, sur Internet ?

Alors personnelles, j'essaie le moins possible, je me suis déjà googlée moi-même pour voir ce qui justement finalement filtré et j'apparais je crois 3 fois pour 3 remerciements de thèse pour des copains qui ont publié leurs thèses sur des sites un peu spécialisé ou l'on apparait dans les

remerciements. Et peut être une fois pour un diplôme ou en tout cas une liste de parution de nomination ou ce genre de chose là. Je dois avoir environ 4 liens. Mais à coté de ça j'ai un pseudo où là si je tape le pseudo, j'apparais beaucoup plus sur des forums X et Y, et j'essaye de ne pas avoir de lien justement entre mon pseudo et mon identité propre.

Et comment vous allez choisir sur tel ou tel site lequel vous allez utiliser ?

Tout ce qui est officiel et administratif évidemment nom, prénom, etc. Tout ça je sais que ça n'apparait pas dans les recherches. Et tout ce qui est travail aussi, tout ce qui est sérieux. Et puis tout ce qui va être...Facebook aussi parce qu'il y a aussi tout ce côté nom, prénom pour la recherche des gens. C'est finalement les seuls avec Copains d'avant où j'ai mis mon nom et prénom. Après ça va être les sites, même je veux dire il y a que nos amis qui connaissent mon pseudo et mon nom. Et alors sur leur site, qui est un site d'informaticien, donc ça va être plus facile d'être un pseudo mais ils me connaissent parfaitement. D'ailleurs avec mon pseudo j'ai crée toutes les adresses possibles (hotmail, yahoo...) et finalement on ne sait pas que c'est...enfin je n'aime pas le prenom.nom... D'ailleurs je l'ai mis en gmail et je pense que je n'aurais pas du. Donc je donne prenom.nom @ educagri.fr à ceux qui veulent me joindre d'un côté à la fois professionnel et aussi d'identité directe. Et c'est vrai que c'est difficile, c'est plus au feeling, mais en règle générale je donne plus mon pseudo car même si c'est pour jouer ou une loterie, tout ça, je n'ai pas envie d'avoir, je remplis très peu votre adresse, nom prénom... En général dès qu'il y a un formulaire à remplir, je ne le fais pas. Sauf là récemment pour la maternité, j'ai fait pour être dans un... où là je sais que j'ai envie de m'inscrire, enfin c'est pour une carte de fidélité ou autre chose. Mais sinon tout ce qui va être les sites pour jouer, je mets mon adresse yahoo et je sais qu'il y a presque que des spam qui arrivent dessus puisque je sais que si ils se sont refilets mon adresse, c'est pour ça. Donc au final j'ai très peu de spam sur mon adresse de personne (nom.prenom). Je n'ai presque pas de spam d'ailleurs, du tout. Pour ça je suis contente car je vois que mes parents, ils ont qu'une seule adresse, il donne la même et effectivement elle est blindée de spam et de trucs, donc voilà.

Quel intérêt portez-vous aux informations que les gens diffusent sur vous ?

Justement je trouverais ça moyen... une fois on m'a demandé pour un montage si ça me gênait pas d'apparaître et en plus c'était mon pseudo donc il n'y avait pas de soucis. Mais maintenant

je me fâcherais si je voyais des photos de moi publiées par mon cousin comme ça juste parce qu'il a envie. Au niveau de mes informations personnelles je remplis jamais les questionnaires, enfin j'essaye de ne pas filtrer, donc sur Facebook par exemple, j'ai mis mon nom, je n'ai pas mis mon adresse ni numéro de téléphone. Par exemple je vois les gens qui remplissent complètement leur profil...j'ai mis ma religion parce que je suis pastafarienne et que c'est original donc je l'ai mise mais c'est tout. Après le reste c'est des bêtises, si je mets des choses, c'est que ce n'est pas les bonnes en faite, mais ça se voit que c'est une blague. La date de naissance, ça m'a perturbé parce que tout ce qui est accessible aux élèves, ça c'est important. Tous les 3 jours, j'ai une demande d'un élève qui me demande d'être ami sur Facebook, donc je réponds à chaque fois que non car je n'ai pas envie qu'il accède à mes infos personnelles, avec un message à côté. Donc du coup ça me gêne un peu et j'ai laissé le 26 octobre mais je n'ai pas mis l'année. Et sur copains d'avant je crois qu'on est obligé de mettre l'année donc de toute façon je crois que je l'ai mise mais si je choisis je ne mets pas l'année. Je vais mettre le jour et le mois et pas la date, peut être par coquetterie féminine plus qu'autre chose, mais c'est aussi parce qu'il y a les élèves. ça me perturbe, les élèves sur Facebook, donc informations personnelles je verrouille, après il est peut être passé des choses, mais ce n'est pas de mon bon vouloir on va dire.

Que pensez-vous de la recherche d'informations concernant des personnes sur internet ?

Oui, je le fais plus en recherche... je l'ai déjà fait plus pour des anciens camarades ou des trucs comme ça, avant qu'il y ait copains d'avant, qu'il y ait des outils qui rassemblent un peu plus de gens. Mais c'est plus pour rigoler, c'est-à-dire je fais taper mes frères, la famille, savoir si il y a des homonymes, ce genre de chose, mais je l'ai peu fait... je l'ai vu faire par mon copain souvent pour une recherche quelconque d'un collègue ou d'une relation qu'on propose. Sinon je l'ai fait pour moi par curiosité pour voir ce qui sortait de moi mais sinon je vais le faire une fois par an en moyenne. Et je vais utiliser Google mais je trouve ça un peu, peu efficace parce qu'il faut... finalement il y a très peu de pages où ils sortent des noms et prénoms accolés, je ne vois pas l'intérêt, enfin sur Google je ne vois pas l'intérêt. Après sur les sites communautaires, si les gens n'y sont pas c'est qu'ils n'ont pas forcément envie d'être en contact. J'ai des amis dont je sais que ça ne les intéresse pas du tout, j'ai leur mails mais après je sais qu'ils ne veulent pas aller sur ce genre de sites donc après à quoi bon les pister, savoir sur quels types de forums

ils vont, etc. Donc je ne fais pas de recherche de personnes.

Et d'un point de vue professionnel ?

Non plus, je vais faire de la recherche sur des thèmes, des docs, sur du fond scientifique, mais en professionnel j'ai aucune raison de chercher une personne dans son identité. Sinon après je fais des recherches tous les jours sur des nouvelles en biologie, etc. mais pas sur des personnes. Je me souviens l'avoir fait sur mes 2 frères, mon père, surtout au début d'internet quand ils connaissaient je leur disais, mais regarder : "Oh je ressors d'une photo de classe de 1963, c'est formidable...". Voilà c'était plus pour le tour de passe-passe regarder ce que l'on peut trouver sur internet malgré vous.

Et qu'est ce que vous pensez des recherches que l'on pourrait faire sur vous ?

Ca fait peur...C'est pour ça que je verrouille mes informations. Ca fait peur dans le sens ou quand on a un métier comme ça où l'on est "public" car l'on croise énormément de gens, je suis plutôt partisane que les élèves sont bons enfants et je ne vais pas forcément trouver un gamin méchant pour être méchant ou pervers pour être pervers mais quand on a 200 gamins par an on brasse aussi beaucoup de monde et on est jamais à l'abri de quelqu'un qui recherche une info pour ça pour je ne sais quelle raison. C'est pour ça que les profs avant étaient sur liste rouge avant internet, ce n'était pas pour rien non plus, c'était l'annuaire on se retrouve et il pouvait y avoir des canulars. Et puis je trouve que c'est un peu près la même chose, même pour un truc bête pas grave du tout, pour m'embêter, je me dis non je ne veux absolument pas... donc c'est quelque chose qui me fait peur, donc moi je sais que je vais faire attention, même si on n'est pas à l'abri d'un oubli ou de ne pas se rendre compte qu'une information peut filtrer quelque part. C'est pour ça que je fais attention que mon pseudo filtre pas en fonction de mon identité parce que je me dis qu'on pourrait tomber sur des sites où je suis beaucoup plus active où je pourrais donner des opinions ou diffuser des photos etc. mais du coup, ça fait peur pour ceux qui n'arrivent pas, je vois la génération de nos parents ont tendance à être très crédule et très naïf, il y a un formulaire, je réponds au formulaire et je vais faire confiance assez facilement sans me rendre compte que ça va être vendu à n'importe qui et que je vais recevoir des catalogues par la poste. Et encore ça je trouve que ce n'est pas trop grave, mais après que ça peut être sur quelqu'un de malveillant qui puisse faire une recherche, je trouve ça grave que l'on puisse

y accéder aussi facilement. J'ai l'impression qu'il n'y pas forcément que la génération de nos parents mais qu'il y aussi même des cousins qui ont 15-16ans et qui disent : "Ouais moi j'ai rien à caché, je mets tout !". Mais le jour où ils veulent cacher, c'est trop tard, tout est sur la toile.

Donc est ce qu'il y aurait des informations sur vous sur Internet qui pourraient vous porter préjudice ?

Du coup j'espère que non. Puisque j'ai fait...Après le préjudice... n'étant pas quelqu'un qui a des vices cachés, je ne pense pas maintenant effectivement ne serait ce qu'une photo de moi en maillot de bain, je trouve que c'est un préjudice si on la publie, c'est plus pour la non beauté de la chose, je ne veux pas traumatiser des générations. Enfin je veux dire que les seules choses que je laisse filtrer c'est des choses que moi je veux bien et qui ne gêne pas d'être vu et d'ailleurs moi si je mets une photo en profil de Facebook, je sais très bien que n'importe qui cherche mon nom l'aura, donc je fais attention à ce que je mets donc c'est tout. Je fais très attention car c'est ma hantise que quelque chose ressorte et je me dirais, mais comment ils sont au courant, tout ça.

Est-ce que si quelque chose ressortait, vous pensez que vous seriez capable de la retirer si ce n'était pas de vous ?

Je ne sais pas... Je ferais appel à mon conjoint qui fait de l'informatique peut être que lui il va y arriver ou mon groupe de potes informaticiens mais effectivement je ne pense pas moi si je fais attention à ce que je filtre et si effectivement malgré cette attention, peut être pas constante mais qui fait partie de mon quotidien sur Internet, si ça filtre effectivement c'est qu'il y a quelque chose que je ne vais pas maîtriser et donc que je ne risque pas de maîtriser.

Et quel intérêt vous porteriez à un service qui permettrait de nettoyer ce type d'information qui vous porterait préjudice ?

Si c'était le cas, et que tous mes amis n'arrivent pas à l'enlever, ce serait intéressant évidemment, de pouvoir... mais après c'est pareil, est ce que en faisant confiance à ce service, je ne dévoile pas moi-même, est ce qu'ils ne sont pas en mesure de garder cette information compromettante. Enfin voilà, est ce que ce sera vraiment nettoyé ? Ca peut être intéressant mais maintenant avec la garantie que ça disparaît et que ce n'est pas stocké ailleurs en vue de le ressortir plus tard. Mais effectivement ce serait intéressant.

Est-ce que vous auriez une idée de prix qui pourrait être adaptée à ce genre de service ?

Je ne sais pas du tout, je pense après que ça dépend de l'étendue de ce qu'il y a sur la toile. Si par exemple ça fait 10 ans que je parle sur tous les forums et que je mets des photos, des trucs, et qu'il y a énormément de choses je pense que le prix peut... mais j'ai aucune idée de ce que ça pourrait être. Est-ce que ce serait un service qui serait ponctuel ou est ce que ce serait quelque chose qui resterait en veille informatique qui surveillerait et enlèverait dès qu'il y aurait quelque chose ? Est-ce que ce serait mensualisé ou un abonnement. Maintenant je n'ai aucune idée du prix, je ne sais pas du tout combien je donnerais...

Dernière partie un peu plus large, quel est votre sentiment sur l'avenir d'internet, comment ça va évoluer au niveau des sites communautaires, de la vie privée sur Internet, de la recherche d'informations ?

Je ne suis pas devin, mais j'ai l'impression qu'il y a un sacré engouement pour Facebook depuis 2ans, je vois que tout le monde, même intergénérationnel, je vois des gens qui ont 89 ans et qui disent : "Je vais faire ma page sur Facebook pour faire une petite pub pour mon blog". Et donc je me dis, je pense que les gens veulent faire partie du buzz, et d'être là et j'ai bien peur que ça parte un petit peu dans tous les sens, que l'on cherche jamais à mal, que c'est super de mettre des photos, que l'on rigole et on se rend même pas compte qu'il faut déjà cocher dans Facebook le fait qu'il y a que les amis qui regardent et pas les amis des amis. Même au niveau recherche d'emploi et des employeurs, je me dis, je serais employeur et je chercherais quelqu'un, pourquoi ne pas effectivement Googliser, je trouverais ça finalement naturel parce que j'ai envie de dire, s'il a laissé filtré c'est que ça a l'air de pas le gêner et il ne faut pas oublier que c'est quand même du domaine public et que quand on met quelque chose sur internet il faut être conscient vraiment de ce qu'on met et qui a accès. Pour le site personnel, on va peut être en créer un pour le petit qui va naître pour mettre les photos... mais ce sera avec le mot de passe destiné pour chaque personne, chaque personne aura un accès et absolument pas un truc que l'on peut taper et trouver sur internet. Pour moi c'est vraiment aux gens à faire très attention, parce qu'après le reste c'est de l'informatique et une fois qu'une donnée est publique, elle sera publique et on ne pourra plus rien faire... Enfin moi je ne sais pas comment le faire mais peut être que eux savent le faire. Les gens ne sont pas au courant, ne sont pas sensibilisés et est- ce qu'ils pensent à

mal, ils ont trop confiance peut être. On se rend bien compte que des réseaux comme ça passent aussi par la méconnaissance des parents ou les enfants vont être naïfs. J'ai l'impression que maintenant même à 15 ans on est super naïf et que l'on pense que c'est génial de tout partager et du coup on garde des mauvaises habitudes et je me dis, quand tout le monde fera ça, où on va, parce que forcément il y a toujours quelqu'un qui va laisser une photo... Et je connais quelqu'un qui s'est largement fait engueuler par son patron parce que sur Facebook un autre collègue avait mis une photo d'une soirée arrosée qui était censé être une soirée du boulot, où la boîte a payé les pizzas, les sandwiches, les bières... avec des photos on fait bien la fête mais sur Facebook. Sauf que le patron il est aussi sur Facebook, il a vu ça et ils se sont faits complètement lynchés parce qu'en plus c'était à la fois parce qu'ils avaient fait la fête et que en plus ça avait été publié et qu'on voyait bien que c'était une soirée de boulot. Ca arrive à des informaticiens donc je me dis, ça ne peut qu'aller en s'aggravant et justement, un service de nettoyage sera peut être utile pour les gens qui voudront chercher du boulot, ils taperont leur nom et verront "Ha c'est ça que mon futur patron peut voir sur moi ? C'est super, j'étais bourré au mariage de ma belle sœur" . Ce genre de trucs. J'ai l'impression que ce sera pire car il n'y a pas plus d'informations que ça et que les gens ne cherchaient pas à mal mais ne voient pas par les difficultés ce dans quoi ça peut les lancer et on se rend pas compte tous les jours des informations que l'on laisse filtrer comme informations personnelles.

GLOSSAIRE

AFCDP Association Française des Correspondants aux Données Personnelles

CDI Contrat à Durée Indéterminée

CNIL Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

DAS Domaine d'Activité Stratégique

IAE Institut d'Administration des Entreprises

NIR Numéro INSEE de Sécurité sociale

SAFARI Système Automatisé pour les Fichiers Administratifs et le Répertoire des Individus

TIC Technologie de l'Information et de la Communication

Table des matières

Remerciements	4
Introduction	6
1 Analyse stratégique	8
1.1 Analyse du macro-environnement	8
1.1.1 Politique	8
1.1.2 Économique	10
1.1.3 Social	11
1.1.4 Technologique	13
1.1.5 Écologique	15
1.1.6 Légal	16
1.2 Analyse du micro-environnement	19
1.2.1 Les clients	19
1.2.2 Les nouveaux entrants	20
1.2.3 Les fournisseurs	20
1.2.4 Les produits de substitution	21
1.2.5 La concurrence intrasectorielle	21
1.2.6 Les pouvoirs publics	23
1.2.7 Synthèse	24
1.3 Opportunités et menaces	26
2 Analyse marketing	27
2.1 Etude quantitative	27
2.1.1 Habitudes sur internet	28
2.1.2 Sites personnels	30
2.1.3 Sites communautaires	32

TABLE DES MATIÈRES

2.1.4	Diffusion d'informations/photos	35
2.1.5	Identités et recherche de personnes	36
2.1.6	Informations personnelles	38
2.1.7	Service de nettoyage d'informations	40
2.1.8	Analyse de la demande	42
2.2	Etude qualitative	43
2.2.1	Analyse textuelle	43
2.2.2	Analyse classique	49
	Conclusion	56
	ANNEXES	61
	Annexe A Sondage	62
	Annexe B Guide d'entretien	67
	Annexe C Entretiens	69
	MC, 27 ans, rédactrice en chef d'un magazine	69
	AD, 23 ans, dernière année d'école de commerce	79
	TE, 23 ans, master 2 en neuropsychologie	83
	MM, 58 ans, Cadre import/export entreprise textile	89
	CL, 30 ans, Professeur de SVT	96

La vie privée sur internet peut-elle porter préjudice ?

Étude de marché d'un service de nettoyage d'informations sur internet

Master Administration des Entreprises EPU

2009 - 2010

Mémoire

Résumé : Ce mémoire a pour objectif de réaliser une étude de marché concernant la création d'un service de nettoyage sur internet d'informations pouvant porter préjudice à un individu, une structure. Cette étude comporte une analyse de l'environnement macro-économique et micro-économique permettant ainsi d'évaluer la viabilité de ce projet vis à vis des différents acteurs en jeu. Elle comprend également une étude de la demande réalisée sous la forme d'un sondage internet qui a permis de récolter 464 réponses et ainsi tirer des conclusions sur les besoins et les envies des internautes. Elle s'accompagne de 5 entretiens semi-directifs, avec des personnes d'horizons différents, qui m'ont donné la possibilité de discuter de mon projet, de mes idées et de les affiner en fonction des réactions de chacun. Ce mémoire conclut sur la viabilité d'un tel projet du point de vue de la demande et de l'environnement économique actuel qui devra être appuyé par une étude de l'offre à proposer et de la stratégie marketing à mettre en place pour se faire connaître.

Mots clefs : internet, vie privée, informations personnelles, préjudice, nettoyage d'informations, service, recherche internet, sites communautaires, CNIL, informatique et libertés

Rédigé et soutenu par : Jonathan COURTOIS

Sous la direction de : Mme COUTELLE (IAE de Tours)