



## Chapitre 15 : Quelles responsabilités le numérique crée-t-il pour les organisations?

### Travaux en demi groupe

### Corrigé de l'étude de cas : Amazon

#### Identifier les enjeux de l'utilisation des données personnelles



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

#### 1. Repérez l'utilisation des données par l'organisation Amazon.

L'organisation Amazon utilise les données des clients et des commerçants de son site d'e-commerce de plusieurs façons :

- Elle utilise les données personnelles de ses clients pour anticiper leurs besoins et réaliser un accompagnement personnalisé de leurs achats grâce à une meilleure connaissance de leurs profils ;
- Elle utilise les données commerciales des commerçants qui distribuent leurs produits sur son site d'e-commerce, notamment les coordonnées des fournisseurs. À ce titre, Amazon est soupçonnée d'utiliser ces données pour contacter les fournisseurs afin de traiter directement avec eux et, de cette façon, court-circuiter les commerçants.

#### 2. Précisez pourquoi les données personnelles constituent un patrimoine à protéger.

Les organisations qui collectent les données personnelles peuvent les utiliser à des fins commerciales, voire en abuser :

- ces données personnelles sont enregistrées dans une immense base de données. Cette base est précieuse pour les organisations parce qu'elle leur permet de mieux connaître le profil des internautes et ainsi de leur proposer de la publicité ciblée
- elles peuvent être utilisées pour réaliser de la vente additionnelle en proposant des produits complémentaires lors d'un achat en ligne ou un produit supérieur au produit initialement visé par le consommateur
- elles sont conservées par les organisations qui peuvent parfois les communiquer par erreur à d'autres internautes ou utilisateurs. C'est ce qui s'est passé avec les données enregistrées par l'assistant vocal Alexa d'Amazon qui ont été communiquées à une autre personne par négligence.