



Chapitre 11 : Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

Travaux en demi groupe

Corrigé étude de cas sur YouTube et Facebook

Identifier les limites du numérique dans la relation avec les clients et les usagers



A l'aide des documents répondez aux questions suivants :

A partir de l'exemple You Tube et Facebook, expliquez quels sont les risques de la collecte d'informations sur les clients

Les risques sont que les informations collectées soient utilisées par n'importe quelle entreprise et que des données très personnelles relevant de la vie privée circulent sans protection.

Document 1 : Amende record pour YouTube

YouTube, épinglé pour sa politique de collecte des données, a accepté de payer une amende record de 170 millions de dollars aux États-Unis.

En avril 2018, 23 organisations de défense des droits numériques et de protection de l'enfance avaient déposé une plainte. Elles accusaient YouTube de collecter les informations personnelles de mineurs (localisation, appareil utilisé, numéros de téléphone) sans que les parents le sachent, et de s'en servir pour permettre de la publicité ciblée. Les publicités taillées sur mesure, parce qu'elles s'appuient sur d'innombrables données collectées automatiquement sur les usagers, permettent à Alphabet (la maison-mère de Google et YouTube) d'engranger des milliards de dollars de bénéfices.

« Amende record pour YouTube qui s'engage à mieux protéger les données des enfants », www.leparisien.fr.

Document 2 : Le nouveau scandale qui éclabousse Facebook

« Vingt dollars en chèques-cadeaux contre données personnelles » : ce pourrait être le titre du nouveau scandale qui éclabousse Facebook. D'après l'enquête [...], le réseau social a, entre 2016 et 2018, rémunéré des usagers âgés de 13 à 35 ans ayant accepté de télécharger l'application « Facebook Research ». Or, celle-ci donnait un accès très étendu aux données de leur appareil : e-mails, recherches sur Internet, SMS, photos et vidéos échangées, historique d'achats chez Amazon, localisation de l'utilisateur.

Laurence Neuer, « Protection des données : les abus de Facebook aboutiront-ils à un RGPD américain ? », www.lepoint.fr, 14 février 2019.