



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

Travaux en demi groupe

Etude de cas : Amazon

Identifier les enjeux de l'utilisation des données personnelles



A l'aide des documents répondez aux questions suivants :

1. Repérez l'utilisation des données par l'organisation Amazon.
2. Précisez pourquoi les données personnelles constituent un patrimoine à protéger.

Document 1 : Amazon accusé d'usage illégal de donnée

La Croix : Qu'est-ce que la Commission européenne reproche à Amazon ?

Marc Schillaci : Si un commerçant veut vendre sur Internet, il peut choisir, en plus de son propre site, de trouver un lieu de vente complémentaire, comme Amazon. C'est devenu tellement simple de passer par un seul point de vente, d'autant plus que cette plateforme est devenue un immense concentrateur d'e-commerces : aux États-Unis, il représente 50 % du commerce en ligne.

Pour être référencé sur Amazon, le commerçant doit fournir un certain nombre de données, comme des justificatifs d'achat ou le nom de ces fournisseurs. Aujourd'hui, la plateforme Amazon est soupçonnée d'utiliser ces informations à son avantage, en remontant jusqu'au fournisseur pour vendre elle-même les produits, par exemple. Jusque-là, elle se couvrait en prétendant qu'elle remontait jusqu'à son fournisseur pour vérifier l'authenticité d'un produit. Mais la Commission européenne y voit là un usage illégal des données qui conduit à concurrencer le marchand concerné de manière déloyale. En tout état de cause, je recommande aux marchands de ne pas se contenter de la plateforme d'Amazon pour éviter d'en être exclusivement dépendants.

Quel intérêt les données présentent-elles pour l'e-commerce ?

M. S. : Pour le commerçant en ligne, les données permettent d'abord un accompagnement personnalisé et une meilleure anticipation des besoins du consommateur. C'est d'autant plus intéressant qu'il n'y a plus seulement la traditionnelle « ménagère de moins de 50 ans » mais des milliers de profils de consommateurs différents. Le fait que l'on soit aujourd'hui dans une situation optimale pour l'usage des données est donc plus que favorable pour le développement d'e-commerce en France. Il représente d'ailleurs environ 9 % du commerce de détail et a affiché un chiffre d'affaires de 81,7 milliards d'euros de chiffres d'affaires en 2018. Il se développe aussi de plus en plus par l'intermédiaire de notre téléphone mobile.

Peut-on échapper aujourd'hui à la collecte de données en ligne ?

M. S. : Tout ce que l'on regarde sur Internet est inévitablement recensé. Quand on achète sur Amazon, on accepte d'être enregistré dans une immense base de données, ne serait-ce qu'en acceptant les conditions générales de vente. De ce fait, il est essentiel de faire correctement appliquer les lois qui réglementent l'usage des données et l'Europe est très avancée en la matière.



Document 2 : Le RGPD, une protection des données personnelles

Décidément, l'application du règlement général de protection des données (RGPD), texte européen visant à mieux protéger les données personnelles, n'a pas été de tout repos pour les géants du numérique en 2018. Ces derniers ont dû, en quelques mois, se mettre en conformité afin de continuer à être présents en Europe, par exemple à travers le « droit d'accès », qui permet à un utilisateur de demander légalement une copie de toutes ses données personnelles. Quelle ne fut pas la surprise d'un internaute allemand, après avoir ainsi demandé par courriel à Amazon la copie de ses données personnelles, lorsqu'il reçut quelques mois plus tard une archive qui contenait, entre autres, les requêtes passées à l'assistant vocal Alexa. Et ce alors qu'il ne possède pas de boîtier Alexa ! Il s'agissait tout simplement des données de quelqu'un d'autre... Mais l'histoire ne s'arrête pas là : sollicité par le malheureux utilisateur, le magazine allemand *C't Magazin* a été en mesure de retrouver l'identité de la seconde personne à l'origine des instructions de commande vocale ! [...] Une chose est sûre : un tel événement n'aurait pu se produire si plutôt que de stocker indéfiniment les enregistrements audio d'Alexa sur ses serveurs, la firme les supprimait régulièrement.

Sarah Sermondadaz, www.sciencesetavenir.fr, 21 décembre 2018.