



Rapport de recherche

**Essais auprès de groupes de discussion sur
les enjeux liés à la protection de la vie privée
et les risques potentiels associés aux sites de
réseautage social**

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Le 20 mars 2009

Avertissement

Les renseignements contenus dans les présentes sont la propriété exclusive du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Il est interdit de les utiliser, de les reproduire ou de les communiquer à quiconque sans l'autorisation écrite expresse de l'auteur. La conservation et l'utilisation de ce document engage le détenteur à le protéger, ainsi que les renseignements qu'il contient, contre tout risque de perte, le vol ou la compromission. Tous les documents et renseignements fournis par le Commissariat et toutes les données recueillies par Decima seront traités à titre de renseignements confidentiels par Decima et stockés en lieu sûr dans ses locaux, conformément aux normes du secteur privé et aux lois applicables.

Toronto

2345, rue Yonge
Suite 405
Toronto (Ontario)
M4P 2E5

Tél. : 416-962-2013
Fax : 416-962-0505

Ottawa

160, rue Elgin
Suite 1820
Ottawa (Ontario)
K2P 2P7

Tél. : 613-230-2200
Fax : 613-230-9048

Montréal

1080, côte du Beaver Hall
Suite 400
Montréal (Québec)
H2Z 1S8

Tél. : 514-288-0037
Fax : 514-288-0138

Vancouver

666, rue Burrard
Suite 500
Vancouver (C.-B.)
V6C 3P6

Tél. : 778-370-1373
Fax : 604-601-2074

www.decima.com

info@decima.com



Table des matières

Introduction.....	1
Sommaire.....	3
Résumé.....	3
Utilisation des sites de réseautage social.....	7
Expérience des sites de réseautage social.....	113
Opinions sur la protection de la vie privée en général.....	135
Protection de la vie privée en ligne et sites de réseautage social ..	15
Intérêt pour des renseignements additionnels.....	18
Annexe A : Questionnaire pour le recrutement.....	18
Annexe B : Guide du modérateur.....	34

Introduction

Le Centre de recherche Decima est fier de soumettre au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada le présent rapport fondé sur une recherche qualitative dont le but était de savoir ce que les Canadiennes et les Canadiens pensaient des enjeux liés à la protection de la vie privée et des risques potentiels associés aux sites de réseautage social.

Contexte et objectifs

L'omniprésence d'Internet en tant que plateforme de communication continue à soulever la question litigieuse de la protection de la vie privée des utilisateurs. Avec le progrès des technologies de développement communautaire comme les sites de réseautage social, on peut dire qu'on se préoccupe de plus en plus de la protection de la vie privée. Le Commissariat a reçu de nombreuses demandes de renseignements concernant les enjeux liés à la protection de la vie privée et les risques potentiels associés à la collecte de renseignements personnels, notamment sur les sites de réseautage social comme Facebook.

Étant donné que le réseautage social est un phénomène relativement nouveau, il est important que le Commissariat comprenne mieux comment les Canadiennes et les Canadiens perçoivent ce genre de sites ainsi que les enjeux et les risques liés à la protection de la vie privée qui sont associés à leur utilisation. En vue de l'élaboration d'une nouvelle politique, il est important de comprendre, notamment, ce que les utilisateurs habituels de ces sites pensent des enjeux et comment ils comprennent ce qui constitue (et ce qui ne constitue pas) les règles en matière de protection de la vie privée.

Par conséquent, le Commissariat a voulu tenir des groupes de discussion dans différentes villes du Canada, afin de s'informer des préoccupations des utilisateurs des sites de réseautage en ce qui concerne la protection de la vie privée. Les conclusions présentées dans le présent document fourniront une orientation au Commissariat et aideront l'organisation à poursuivre son travail dans ce domaine.

Les conclusions ci-dessous sont fondées sur des discussions tenues auprès de huit groupes, à Ottawa (4), Winnipeg (2) et Montréal (2), entre le 15 et le 17 décembre 2008. Chaque discussion a duré environ deux heures et regroupé en moyenne huit personnes. Un processus de sélection a été utilisé afin de s'assurer que la composition des groupes était assez variée sur le plan du sexe, du revenu et des habitudes d'utilisation d'Internet.

Tous les participants utilisaient au moins un site de réseautage social.

Le Questionnaire pour le recrutement et le Guide du modérateur utilisés dans le cadre de la présente étude figurent en annexe.

Les groupes étaient divisés selon l'âge et la langue, comme on peut le voir dans le tableau ci-dessous :

	Fin de l'adolescence/ début vingtaine	Fin vingtaine/ trentaine	Anglais	Français	Dates
Winnipeg (2)	1	1	2		16 déc. 2008
Ottawa (4)	2	2	3	1	14-15 déc. 2008
Montréal (2)	1	1		2	16 déc. 2008

Sommaire

Le Centre de recherche Décima est fier de remettre le présent rapport au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au terme d'une recherche qualitative dont le but était de savoir ce que les Canadiens pensaient des enjeux liés à la protection de la vie privée et des risques potentiels associés aux sites de réseautage social.

Pour mieux comprendre comment les Canadiennes et Canadiens perçoivent les sites de réseautage social ainsi que les enjeux et les risques qui sont associés à leur utilisation, le Commissariat a confié au Centre de recherche Décima le mandat d'effectuer des groupes de discussion dans différentes villes canadiennes pour savoir comment les utilisateurs de tels sites percevaient les enjeux liés à la protection de la vie privée.

En tout, huit groupes de discussion se sont tenus dans trois villes du 15 au 17 décembre 2008 : à Ottawa (4), à Winnipeg (2) et à Montréal (2). Les groupes de discussion ont duré environ deux heures chacun et ont réuni en moyenne huit personnes. Les groupes ont été répartis en fonction de l'âge des utilisateurs, avec une attention particulière aux utilisateurs plus jeunes. En outre, le processus de sélection a été tel que les groupes étaient composés de gens de sexe, d'âge, de revenu et comportements Internet variés.

Principaux résultats

Les participants indiquent fréquenter régulièrement les sites de réseautage social, surtout Facebook. Assez uniformément, ils disent fréquenter les sites pour garder contact avec leurs amis. Très peu d'entre eux se souviennent avoir vécu une expérience négative sur un site de réseautage social.

Presque tous les participants avaient quatre activités en commun :

- afficher de l'information ou des messages sur eux-mêmes et leurs activités;
- lire des renseignements ou des messages de leurs amis;
- regarder les photos que leurs amis et d'autres personnes affichent;
- afficher des photos.

Les photos sont visiblement un élément important, voire essentiel, pour la plupart des utilisateurs à qui nous avons parlé. Concernant l'identification des gens dans les photos :

- certains n'ont aucune réserve ou n'éprouvent aucune préoccupation concernant les risques associés à l'affichage de photos ou à l'identification des personnes photographiées;
- certains disent ne pas se donner la peine d'identifier les gens sur les photos, mais ne semblent pas avoir considéré les risques que cette activité comportait pour leur vie privée;
- certains évitent cette pratique pour des raisons liées à la protection de la vie privée, surtout parce qu'ils veulent éviter de subir un préjudice social plutôt que parce qu'ils craignent que leurs renseignements personnels soient compromis ou utilisés de façon inappropriée.

Peu de participants ont indiqué avoir installé des applications, mais les discussions portent à croire que peu d'entre eux sont au courant des applications qu'ils ont déjà et qui sont presque toujours nécessaires pour les activités qu'ils disent faire.

Généralement, les gens ont indiqué ne pas trop s'inquiéter de la protection de leur vie privée en ligne, que ce soit en général ou plus précisément à propos de leurs activités sur les sites de réseautage social. Néanmoins, la plupart des utilisateurs semblaient indiquer prendre des mesures précisément pour réduire les risques, notamment les mesures suivantes :

- régler les paramètres de confidentialité de leur profil de façon consciente et proactive pour qu'il ne soit accessible qu'aux personnes qui ne posent aucun risque selon eux;
- éviter d'afficher quoi que ce soit (c.-à-d. des messages, des renseignements ou des photos) susceptibles de leur porter préjudice à long terme.

Fondamentalement, le niveau d'aise des utilisateurs envers l'exposition au risque est directement lié aux paramètres de confidentialité qu'ils ont définis. Leur impression est que les paramètres de confidentialité par défaut de Facebook offrent déjà un niveau de protection et de contrôle adéquat par rapport à qui peut ou non voir leur profil et leurs renseignements personnels. Les groupes de participants plus âgés ont davantage tendance à croire qu'ils contrôlent les renseignements qu'ils mettent en ligne et les personnes qui y ont accès et, par le fait même,

leur propre gestion des paramètres de confidentialité atténue leur niveau d'inquiétude. Les plus jeunes ont plus tendance à indiquer prendre moins de précautions et semblent de manière générale moins s'inquiéter de la protection de leur vie privée en ligne.

Les répondants ont tous déclaré savoir et accepter que Facebook utilise leurs renseignements personnels pour cibler les publicités affichées. Quant à la question de l'accès à leurs renseignements personnels par des tiers, ils sont nombreux à supposer que cela se produit et qu'il s'agit d'un prix raisonnable à payer.

Peu importe le site ou le service auquel ils accèdent en ligne, les gens ont tendance à indiquer être à l'aise de révéler leurs renseignements personnels en ligne lorsque les avantages surpassent les risques. Cela est particulièrement vrai dans des cas précis (par exemple les services bancaires en ligne) où des renseignements vraiment importants sont révélés, mais où l'utilisateur fait confiance aux mesures de protection.

Les participants mentionnent le plus souvent le risque d'impact économique comme leur plus grande inquiétude. Lorsqu'ils ont dû indiquer quel était le risque le plus important pour leurs renseignements personnels en ligne, les participants ont eu tendance à mentionner les transactions financières en ligne. Puisqu'ils n'effectuent aucune transaction financière sur les sites de réseautage social, cette activité est perçue comme faisant appel au transfert ou à la diffusion de renseignements potentiellement moins dommageables.

Pour les sites de réseautage social, les avantages (principalement de garder contact avec les amis facilement et gratuitement) surpassent les risques (utilisation malveillante de renseignements personnels partiels et de moindre valeur).

Après examen de certaines politiques de confidentialité de Facebook, la plus grande inquiétude provient du fait que les applications forcent les utilisateurs à dévoiler non seulement leurs renseignements personnels, mais également ceux de leurs amis. Les participants ont souvent dit qu'il est injuste de sacrifier sa propre vie privée pour un ami qui désire utiliser une application.

Peu de participants ont dit avoir recherché de l'information concernant la confidentialité des sites de réseautage social et personne ne l'a fait à l'extérieur du réseau fréquenté.

Les participants ont toutefois recommandé que les fournisseurs de réseaux sociaux soient aussi clairs et directs que possible avec les

utilisateurs par rapport aux renseignements qu'ils utilisent, à ceux qui les utilisent et aux façons dont ils les utilisent.

Utilisation des sites de réseautage social

Sites favoris et fréquence d'utilisation typique

La plupart des participants indiquent qu'ils utilisent les sites de réseautage social de façon régulière, généralement tous les jours. Pour bon nombre d'entre eux, cela signifie une heure ou plus d'utilisation quotidienne, tandis que pour les autres, il s'agit de courtes visites ponctuelles au courant de la semaine.

Lorsqu'on a demandé aux participants plus jeunes de définir leur utilisation des sites de réseautage social, ils indiquent y consacrer plusieurs heures par visite et leurs visites sont plus fréquentes que celles des utilisateurs plus âgés.

Tous les participants utilisent Facebook, le seul site de réseautage social pour la plupart d'entre eux. Certains déclarent utiliser, avoir utilisé ou avoir entendu parler d'autres sites tels que Twitter ou MySpace, mais Facebook l'emporte en tant que site de réseautage social favori.

Comportement type

Comme son nom l'indique, un site de réseautage social est fait pour entretenir des relations avec des amis, des membres de la famille ou des collègues. Les utilisateurs apprécient le rôle joué par un site comme Facebook, qui leur permet de se tenir au courant des activités de leurs amis.

Les participants ont dû répondre à des questions sur le type d'activités précises auxquelles ils prennent part sur leur site de réseautage. **Presque tous les participants avaient quatre activités en commun :**

- **afficher de l'information ou des messages sur eux-mêmes et leurs activités;**
- **lire des renseignements sur leurs amis ou des messages de leurs amis;**
- **regarder les photos que leurs amis et d'autres personnes affichent;**
- **afficher des photos.**

Les photos sont visiblement un élément important, voire essentiel, pour la plupart des utilisateurs à qui nous avons parlé. Elles viennent enrichir leur expérience. Cela dit, un nombre relativement restreint

« Facebook est maintenant notre seul moyen de communication. Tous mes amis sont là, et ceux qui n'y sont pas, on les oublie. »

« Je n'affiche pas de photos et je demande à mes amis de ne pas afficher de photos de moi. Je ne veux pas que ma photo se retrouve sur Internet. »

d'utilisateurs s'opposaient fermement à l'affichage de photos d'eux sur leurs propres pages ou sur celles d'autres utilisateurs. D'autres encore, ont cédé aux désirs de personnes de leur entourage (comme un conjoint) qui ne voulaient pas qu'ils affichent de photos ou de noms, les leurs ou ceux de leurs enfants.

Les participants qui sont moins enclins à vouloir afficher leur photo ressentent un certain malaise à l'idée d'être visibles sur Internet, a fortiori d'être clairement identifiés.

Étiquetage

Tous les participants savent ce que « étiqueter » signifie et la plupart savent s'ils ont été référencés sur des photos affichées par d'autres utilisateurs. Bon nombre d'entre eux indiquent qu'ils étiquettent d'autres personnes sur les photos qu'ils affichent.

Cependant, certains participants soulignent qu'ils n'étiquettent pas les personnes pour une ou plusieurs raisons :

- « cela ne vaut pas le coup »;
- étiqueter les autres ne les intéresse pas;
- étiqueter des personnes sur des photos peu flatteuses ou embarrassantes n'est pas courtois.

Cette dernière raison est sans doute liée à leur volonté de respecter la vie privée de leurs amis. Mais parmi les personnes qui n'étiquettent pas les autres sur les photos peu flatteuses, certaines indiquent qu'elles le font lorsque les photos sont flatteuses. Donc, lorsque les utilisateurs évitent l'étiquetage, les renseignements personnels sont volontairement protégés pour éviter tout risque de préjudice social plutôt que pour atténuer d'éventuels risques liés à l'identité ou aux renseignements personnels.

Dans le cas des participants qui sont étiquetés sur des photos affichées par d'autres utilisateurs, même si ceux-ci n'ont pas vraiment demandé l'autorisation des participants, cet acte n'est jamais considéré comme une grave source d'inquiétude. Bien que cette situation puisse en gêner certains, elle n'est pas inquiétante pour les participants, car la solution au problème consiste simplement à supprimer l'étiquetage.

Des variantes ont été observées concernant les personnes à qui l'on donne accès aux photos. Certains utilisateurs définissent leurs paramètres de confidentialité de façon à ce que seuls leurs amis aient accès à leurs photos, d'autres de façon à ce que leurs amis et les amis de leurs amis puissent y accéder. Certains déclarent que tout le monde a

accès à leurs photos et d'autres, enfin, ne se souviennent pas de leurs paramètres. Certains participants sont allés jusqu'à demander à leurs amis de ne pas afficher de photos d'eux en ligne.

Parmi les participants plus âgés, les parents ont indiqué qu'ils avaient tendance à suivre une politique plus stricte quant à l'identification et à l'affichage de photos de leurs enfants.

Lorsqu'il s'agit d'identification de personnes sur les photos, les réactions fondamentales des participants sont les suivantes :

- **certains n'ont aucune réserve ou n'éprouvent aucune préoccupation concernant les risques associés à l'affichage de photos ou à l'identification des personnes photographiées;**
- **certains ne semblent pas avoir considéré les risques que cette activité comportait pour leur vie privée;**
- **certains évitent cette pratique pour des raisons liées à la protection de la vie privée, surtout parce qu'ils veulent éviter de subir un préjudice social plutôt que parce qu'ils craignent que leurs renseignements personnels soient compromis ou utilisés de façon inappropriée.**

Utilisation des applications

On a demandé aux participants s'ils installent des applications. **Seul un petit nombre ont déclaré l'avoir fait.** Les types d'applications installées vont des jeux en ligne à celles qui permettent à l'utilisateur d'envoyer à ses amis des cadeaux tels que des boissons alcoolisées.

Cependant, compte tenu de l'activité citée par la plupart des participants (c.-à-d. l'affichage de photos) et de la liste limitée d'applications dressée en réponse à cette question, il apparaît que les participants ne considèrent pas qu'une application telle que Photos de Facebook est une application qu'ils ont installée. **Cette discussion suggère donc que les participants n'ont qu'une connaissance limitée de la variété d'applications qu'ils utilisent d'ores et déjà forcément.**

Activités évitées

De manière générale, les participants ne s'adonnent **pas** aux activités suivantes :

- participer à des concours sur Facebook — peu d'utilisateurs sont d'ailleurs au courant de cette application;
- utiliser l'application Cadeaux — quelques utilisateurs ont eu un intérêt passager pour cette application;
- accepter des demandes amicales émanant d'utilisateurs inconnus — les participants déclarent que les demandes de personnes totalement étrangères sont plutôt rares, qu'il s'agit le plus souvent d'un oubli de leur part (ils ne reconnaissent pas la personne);
- regarder le profil d'une personne qu'ils ne connaissent pas — certaines personnes déclarent l'avoir fait, mais généralement parce qu'ils ont vu cette personne sur le profil d'un ami et non pas parce qu'ils l'ont trouvée au hasard de recherches;
- envoyer des invitations à leurs amis pour qu'ils se joignent à d'autres sites de réseautage social — ils ne le font pas simplement pour la bonne raison que ces amis « sont déjà là ».

Expérience des sites de réseautage social

Nature des expériences

Étant donné que ces participants sont des utilisateurs d'un service de réseautage social, il n'est pas étonnant que leur expérience soit plus positive que négative. Il aurait été surprenant, cela va de soi, d'apprendre que des personnes ayant eu de mauvaises expériences continuent à utiliser ce service. Tous les participants décrivent Facebook comme leur service de réseautage social préféré.

Le fait pour les participants de pouvoir rester en contact avec leurs amis constitue l'expérience la plus positive dont ils bénéficient sur Facebook. Un grand nombre d'entre eux racontent avoir retrouvé des amis ou des personnes rencontrées en voyage qu'ils avaient perdus de vue depuis longtemps, et apprécient de pouvoir rester facilement en contact avec eux grâce à Facebook, malgré la distance et le décalage horaire.

Parmi ces utilisateurs, rares sont ceux qui ont une expérience négative sur Facebook à raconter. Certains racontent avoir entendu parler d'expériences négatives relatives à l'affichage de photos embarrassantes ou encore à l'expulsion d'utilisateurs ayant affiché des propos malveillants sur leur employeur.

« Je sens que j'ai un certain contrôle. »

Au cours des discussions sur les expériences négatives, un thème est ressorti parmi tous les groupes d'âge : les utilisateurs déclarent avoir pris les mesures nécessaires pour réduire les risques personnels liés à des expériences négatives.

Les mesures prises par les utilisateurs pour réduire les risques font habituellement partie de l'une de ces deux catégories :

- régler les paramètres de confidentialité de leur profil pour qu'il ne soit accessible qu'aux personnes qui ne posent aucun risque selon eux;
- éviter d'afficher quoi que ce soit (c.-à-d. des messages, des renseignements ou des photos) susceptibles de leur porter préjudice dans l'avenir.

Même si les utilisateurs sont nombreux à se préoccuper de la protection de leurs renseignements personnels, ils ont tendance à se sentir en confiance et à penser qu'ils ne prennent pas de risque, se fiant aux renseignements qu'ils affichent et aux paramètres de confidentialité qu'ils définissent.

Quant aux types de renseignements personnels de base affichés sur les profils de Facebook, de nombreux participants indiquent qu'ils affichent leur lieu de résidence, leurs réseaux, leur âge, leurs études et leur date de naissance (bien souvent sans l'année).

« Je n'affiche pas mes intérêts ni ma musique. C'est juste une perte de temps et d'espace. »

Certains ne souhaitent pas ajouter de renseignements tels que leurs intérêts ou leur musique pour la simple raison qu'ils ne veulent pas encombrer leur profil.

Fondamentalement, le niveau d'aise associé au degré de détail des profils est directement liée aux paramètres d'accessibilité définis par l'utilisateur. Plus la communauté qui a accès aux renseignements du profil est restreinte, plus le niveau de confiance est élevé et plus on fournit de détails.

« J'inscris mon numéro de cellulaire pour qu'on ne puisse pas me retrouver par une recherche inverse. »

Les participants se sentent moins enclins à afficher sur leur profil des détails sur leur emplacement géographique. Ainsi, les numéros de téléphone et les adresses sont des exemples typiques de renseignements jugés comme présentant un risque trop élevé. Ceux qui affichent de tels renseignements invoquent généralement une bonne raison, comme l'affichage d'un numéro de cellulaire qui, par nature, ne peut faire l'objet d'une recherche inverse.

Opinions sur la protection de la vie privée en général

Préoccupations au sujet de la protection de la vie privée

« Facebook est si facile à utiliser : cela vaut le coup de prendre des risques. »

De manière générale, les participants ne sont pas très préoccupés par la protection de leur vie privée en ligne. Bien que nombre d'entre eux présument que des vols d'identité ou des détournements de cartes de crédit se produisent, peu ont ressenti ces risques comme des facteurs pouvant les persuader de changer leur comportement en ligne.

Les groupes de participants plus âgés ont davantage tendance à croire qu'ils contrôlent les renseignements qu'ils mettent en ligne et les personnes qui y ont accès et, par le fait même, leur propre gestion des paramètres de confidentialité atténue leur niveau d'inquiétude.

Les plus jeunes ont plus tendance à affirmer prendre moins de précautions et semblent moins s'inquiéter de la protection de leur vie privée en ligne.

Selon la tendance générale observée, les membres des groupes d'âge sont conscients que l'information mise en ligne pourrait être utilisée de manière malveillante. Cependant, pendant la discussion, de nombreux participants ont fait remarquer que tant qu'ils ne pourront pas citer d'expérience vraiment négative, ils continueront à penser que les avantages de toute activité en ligne l'emportent sur les risques éventuels.

« S'ils arrivent à voler ma carte de crédit, comme je n'ai que des dettes... ils me rendront probablement service! »

Le vol d'identité est un sujet qui est revenu dans presque tous les groupes. Cependant, encore une fois, les participants déclarent que les sociétés émettrices de cartes de crédit et les banques gèrent ce risque très efficacement, et que le vol d'identité n'est pas vraiment un sujet de préoccupation pour eux. D'autres déclarent qu'ils n'ont pas d'argent ni rien à perdre advenant le cas où on leur volerait leur identité. Les participants semblent avoir entendu parler du vol d'identité, mais ne paraissent pas craindre que cela puisse leur arriver.

« Internet est un outil de notre génération. Oui, il y en a qui tentent de voler des renseignements, mais les banques et les sociétés émettrices de cartes bancaires font ce qu'il faut pour les empêcher. »

Comparativement aux autres activités et services en ligne, les sites de réseautage social se classent au bas de l'échelle quant au degré de préoccupation et quant à la volonté de participer. Les activités qui préoccupent suffisamment les participants pour qu'ils avouent éviter d'y prendre part sont généralement celles où un numéro de carte de crédit est requis. En particulier, eBay est un site qui préoccupe les participants au point qu'ils ne veulent pas y recourir. Cependant, les sites d'annonces classées comme UsedOttawa, Craigslist et Kijiji créent très peu

d'inquiétude et les participants ne voient pas d'inconvénient à les utiliser. Ils avancent comme raison que ce type de site permet à l'acheteur de voir la marchandise avant de l'acheter. De plus, les participants semblent se sentir plus en confiance avec un service local, au point que certains ont même permis à des vendeurs de livrer la marchandise chez eux.

Les services bancaires en ligne ont également été abordés par de nombreux groupes, particulièrement les plus âgés. La plupart indiquent qu'ils effectuent des transactions bancaires en ligne. Malgré un certain niveau de préoccupation vu les risques économiques, ils conviennent généralement de ce qui suit :

- les services bancaires en ligne sont si pratiques que les avantages l'emportent sur les risques;
- les participants se sentent protégés par la notoriété de leur banque et ont confiance en son nom; de plus, si les renseignements financiers des clients étaient fréquemment détournés, personne n'utiliserait ces services.

Au-delà des services bancaires, le fournisseur est souvent mentionné en tant que facteur d'influence clé sur le consentement à fournir les renseignements. De nombreux participants soulignent que le fournisseur a une réputation à défendre et qu'il a énormément investi dans la protection des renseignements en ligne. Certains ont même dit que les sociétés réputées auraient beaucoup à perdre si les renseignements des clients tombaient entre de mauvaises mains.

À l'inverse, les participants ont tendance à se sentir moins en confiance lorsqu'ils communiquent leurs renseignements personnels à des particuliers (c.-à-d. les vendeurs sur eBay), particulièrement ceux qui ne sont pas établis dans leur région.

En résumé, les gens ont tendance à affirmer être à l'aise de révéler leurs renseignements personnels en ligne lorsque les avantages surpassent les risques. Cela est particulièrement vrai dans des cas précis (par exemple les services bancaires en ligne) où des renseignements vraiment importants sont révélés, mais où l'utilisateur fait confiance aux mesures de protection.

Les participants mentionnent le plus souvent le risque d'incidence financière comme leur plus grande inquiétude. Ses effets sont profonds et il semble être un élément clé pour déterminer le niveau de risque auquel les participants se sentent exposés lorsqu'ils s'adonnent à une activité en ligne.

Protection de la vie privée en ligne et sites de réseautage social

Mesures de protection de la vie privée prises par les utilisateurs

En ce qui concerne plus particulièrement la protection de la vie privée et les sites de réseautage social, **tous les participants déclarent généralement connaître les paramètres de confidentialité**, bien que certains indiquent qu'ils n'ont établi aucune restriction et qu'ils se sentent néanmoins en confiance.

La plupart déclarent avoir personnalisé les paramètres de confidentialité sur leur page — en général, ils ont défini l'accessibilité de certains éléments ou de tous les éléments à « Seulement mes amis » ou « Les amis de mes amis ».

Très peu de participants vérifient régulièrement leurs paramètres pour voir s'ils ont été changés ou mis à jour.

« Je pense que c'est à moi de contrôler la communication de mes renseignements personnels. Je ne fais pas confiance à Facebook pour le faire à ma place. »

Certains participants ont des profils publics et d'autres ont des profils qui ne peuvent être vus que par leurs amis. Aux yeux des plus jeunes, les renseignements qu'ils affichent sur Facebook ne peuvent leur causer de problèmes. De nombreux participants se rassurent en se disant que leurs renseignements personnels ne sont ni importants ni intéressants et que, par conséquent, personne ne voudra les utiliser. Dans cet ordre d'idées, bon nombre de participants déclarent que les renseignements affichés sur un site de réseautage social font partie du domaine public et qu'il est de la responsabilité de chacun de gérer ses renseignements afin de réduire les risques.

En général, pour les participants, les paramètres de confidentialité par défaut de Facebook offrent déjà un niveau de protection et de contrôle adéquat par rapport à qui peut accéder à leur profil et à leurs renseignements personnels.

Il est intéressant de noter que pendant les discussions sur les préoccupations concernant la protection des renseignements personnels sur les sites de réseautage social, la conversation revenait toujours aux renseignements accessibles aux personnes qui visitent les pages, et non aux renseignements fournis au site de réseautage lui-même pour son propre usage. Certains participants ont mentionné cet aspect, mais, de l'avis général, l'obligation de fournir certains renseignements est un prix raisonnable à payer pour l'utilisation de ce service gratuit.

« Si les renseignements qu'ils recueillent servent à faire du marketing ciblé, grâce aux statistiques, ou à améliorer le site, ça ne me dérange pas. »

Renseignements utilisés par les sites de réseautage social

Les participants déclarent tous savoir que Facebook utilise leurs renseignements personnels pour cibler les publicités. Ils sont nombreux à remarquer que les publicités sont taillées sur mesure et correspondent aux renseignements qu'ils ont affichés sur Facebook. Cependant, encore une fois, de nombreux participants sont tolérants, sachant que c'est ainsi que la plupart des sites se financent, et ne s'en inquiètent pas tant qu'ils ne sont pas touchés de façon négative.

Quant à la question de l'accès à leurs renseignements personnels par des tiers, ils sont nombreux à supposer que cela se produit et qu'il s'agit d'un prix raisonnable à payer. Ce prix, ce sont les publicités ciblées et, dans certains cas, les pourriels associés au réseau social. Ils considèrent cette situation comme un simple échange qui fait partie du risque d'être en ligne, mais en ayant la contrepartie d'un service qu'ils utilisent avec beaucoup de plaisir. Peu d'entre eux ont pu donner des détails sur l'utilisation faite par ces tiers et qui étaient les tiers en question.

Les discussions au sujet des risques les plus importants ont porté sur les exemples de transactions financières en ligne. Puisque les participants n'effectuent aucune transaction sur leur site de réseautage social, cette activité est perçue comme impliquant le transfert ou la diffusion de renseignements potentiellement moins dommageable. D'autres indiquent qu'ils n'ont rien à perdre vu leur jeune âge et que, par conséquent, ils ne courent aucun risque financier.

En ce qui concerne les sites de réseautage social, les avantages (principalement de garder contact avec les amis facilement et gratuitement) surpassent les risques (utilisation malveillante de renseignements personnels partiels et de moindre valeur).

Transparence des politiques de confidentialité

Lorsqu'on demande aux participants si les sites de réseautage social doivent faire preuve de plus de transparence sur la façon dont ils recueillent, utilisent et protègent les renseignements personnels, bon nombre d'entre eux se disent satisfaits du niveau actuel de communication et déclarent être passablement indifférents à l'idée de voir les sites fournir davantage d'information relative à l'utilisation de leurs renseignements.

Très peu de participants avaient lu les informations contenues dans les politiques de confidentialité ou dans les contrats de licence. Ils déclarent qu'ils ont simplement cliqué sur « Accepter » et n'ont pas pris une décision basée sur leur entière compréhension du contrat. Cela dit, certains étaient au courant d'aspects particuliers, comme le partage des renseignements avec des tiers.

Les participants de chaque groupe ont écouté la lecture de quatre conditions contenues dans la politique de confidentialité de Facebook :

- Facebook enregistre votre type de navigateur et votre adresse IP;
- Facebook **n'est pas** responsable du non-respect des paramètres de confidentialité que vous définissez;
- Facebook peut utiliser les données de votre profil sans vous identifier auprès de tiers;
- pour toutes les applications que vous utilisez, vous devez généralement autoriser les développeurs à accéder aux données de votre profil et à vos photos, ainsi qu'aux renseignements personnels de vos amis et à d'autres contenus.

Les participants ont peu réagi à la lecture de ces conditions et n'ont pas montré beaucoup d'inquiétude.

Cela dit, certains se sont dits déçus d'apprendre que Facebook ne serait pas tenu responsable advenant le non-respect des paramètres de confidentialité définis. Dans la plupart des cas, les participants en sont arrivés à la conclusion que si une personne y met un peu d'effort, n'importe quel système, quel que soit le niveau de sécurité, peut être infiltré. Mais cela ne signifie pas que ce sera le cas.

« Si je n'utilise pas les applications mais qu'un de mes amis le fait, ils recueillent mes renseignements de toute façon?! »

La condition d'utilisation qui suscite peut-être le plus d'inquiétude est celle qui force les utilisateurs d'applications à dévoiler non seulement leurs renseignements personnels, mais également ceux de leurs amis. Certains déclarent qu'ils n'utilisent pas les applications pour cette raison. Parmi ceux qui ne connaissaient pas cette condition d'utilisation, bon nombre pensent que c'est injuste et que cela dépasse les bornes.

En ce qui concerne les autres conditions mentionnées, elles ne constituent pas un sujet de préoccupation et, de l'avis général, représentent la contrepartie de l'utilisation du service.

Intérêt pour des renseignements additionnels

Peu de participants ont dit avoir recherché de l'information concernant la confidentialité des sites de réseautage social et personne ne l'a fait à l'extérieur du site de réseautage lui-même.

Lorsqu'on les interroge sur la politique de confidentialité de Facebook, les participants se montrent peu intéressés à obtenir des renseignements additionnels de la part du fournisseur.

Néanmoins, la plupart des groupes ont demandé que le jargon juridique des contrats de licence soit révisé et présenté de façon à ce que les utilisateurs l'assimilent plus facilement.

De manière générale, les participants ne pensent pas qu'on leur cache de l'information et ils ne manifestent pas de besoin particulier d'en savoir davantage. Cependant, ils expriment largement (et pour ainsi dire universellement) le souhait que les dispositions juridiques soient rédigées plus clairement et qu'elles soient mieux présentées.

Certains avancent que cette situation n'est pas propre aux sites de réseautage social et qu'elle s'étend également aux fournisseurs de logiciels et aux autres entreprises qui utilisent des contrats en ligne.

Les groupes plus âgés ont le sentiment général que la lecture de la politique de confidentialité devrait être facilitée pour la simple raison que les jeunes générations risquent fort de ne pas lire une politique de confidentialité trop longue et d'accepter les conditions sans réfléchir.

À la fin de la discussion, après avoir passé en revue de manière détaillée certains aspects du partage d'information par l'intermédiaire de sites de réseautage social, il ressort que la plupart des participants ne ressentent pas d'inquiétude quant aux risques qui pourraient menacer leur vie privée.

Les participants ont toutefois recommandé que les fournisseurs de réseaux sociaux soient aussi clairs et directs que possible avec les utilisateurs quant aux renseignements qu'ils utilisent, à ceux qui les utilisent et aux façons dont ils les utilisent. Dans l'ensemble, les participants ont affirmé qu'ils pourraient agir de manière légèrement différente s'ils étaient mieux informés des enjeux, mais qu'ils continueraient néanmoins à utiliser les réseaux sociaux. Par conséquent, ils pensent que le fournisseur doit faire montre de respect envers les utilisateurs et apporter les changements nécessaires.