La transmission intergénérationnelle des données numériques : perceptions des usagers et avenir

Samuel Guillemot[1], Andréa Gourmelen[1]

[1] Université de Bretagne Occidentale, France,
{samuel.guillemot, andrea.gourmelen}@univ-brest.fr

Résumé. Les traces et données numériques se multiplient. La recherche s'intéresse au devenir de celles-ci en se focalisant sur la problématique de leur transmission intergénérationnelle, à travers le point de vue des individus. Ceux-ci identifient des avantages du numérique par rapport à la transmission d'objets physiques. Cependant, l'absence de sentiment de propriété sur internet d'une part et d'utilité perçue des solutions existantes d'autre part sont des freins importants à la transmission des données numériques.

Mots-clés : Transmission ; Intergénérationnelle ; Perception ; Numérique ; Services

1 Introduction

"219 millions de photos stockées sur Facebook[1]", "500 millions de tweets par jour[2]", ces chiffres témoignent de la multitude de traces numériques laissées sur le web. A cela s'ajoutent toutes nos correspondances par mail, commentaires laissés sur différents blogs, forums, tous nos fichiers numériques stockés en ligne ou sur support physique etc. Ainsi, au cours de sa vie, un individu publie des milliers de commentaires sur le web grâce à divers profils, prend et stocke une multitude de photos. En effet, le web 2.0 semble préfigurer d'une focalisation générationnelle sur l'immédiat et les internautes seraient davantage focalisés sur le présent [1]. Ainsi, le net d'aujourd'hui sera probablement une mine d'informations pour les anthropologues et historiens du siècle prochain, car nous serons la génération la plus sincère de l'histoire tant il nous est difficile de contrôler les multiples traces et aspects de notre identité [2].
Néanmoins, progressivement, les préoccupations liées à l'avenir de nos possessions et traces numériques commencent à apparaître. En témoignent certains faits divers relatés dans les journaux : par exemple, en octobre 2013, la BBC reporte la bataille que les parents d'Eric - décédé à 15 ans - livrent contre Facebook pour récupérer le compte du réseau social de leur fils et pouvoir en effacer les données. Cet exemple parmi d'autres montre qu'à l'heure actuelle, les individus sont peu préparés au "*digital afterlife*" [3]. C'est pourquoi les acteurs du monde numérique commencent à réagir : Google lance en 2013 un service (*inactive account manager*) qui permet de désigner une personne de confiance à qui sera transmis notre compte après notre décès. Mais les individus sont-ils préoccupés par ces questions ? Sont-ils prêts à utiliser ces services ? D'une manière plus générale, les données numériques peuvent-elles se transmettre d'une génération à l'autre ?

2 Cadre théorique

Nous avons choisi de mobiliser un cadre théorique issu des Sciences Humaines et Sociales (principalement sociologie, sciences de gestion et psychologie sociale) car celui-ci est riche sur les questions de transmission. Le terme "transmettre" évoque l'idée de passage d'une personne à une autre [4]. Ce terme polysémique revêt différentes acceptions (donner, partager, etc.). Ici, compte tenu de la problématique de recherche, nous l'emploierons au sens de la transmission intergénérationnelle, donc dans une perspective future, essentiellement au-delà de la mort (*post-mortem*). D'après la littérature, les individus seraient davantage préoccupés par la transmission d'objets dits spéciaux, qui s'intègrent parfaitement dans leur histoire de vie. Tel est le cas par exemple des photos, d'une montre ayant appartenu à un des parents, etc. [5]. En effet, toutes les possessions n'ont pas le même statut et certains objets deviennent plus importants que d'autres car ils sont liés au sens de soi. Ils permettent ainsi à l'individu de renforcer et d'exprimer son identité, de se différencier des autres [6]. Or, de nos jours, une partie de ces biens porteurs de sens, telles que les photos, les correspondances, les films et les musiques n'existent plus que sous forme numérique. Certains biens virtuels peuvent atteindre le statut de "possessions" ou d'"objets" [7]. Toutefois, l'attachement ne

[1] http://www.webrankinfo.com/dossiers/facebook/chiffres-cles-facebook
[2] http://www.lepoint.fr/high-tech-internet/twitter-100-millions-d-utilisateurs-par-jour-et-des-pertes-04-10-2013-1739265_47.php

serait pas aussi fort que pour un bien tangible, bien que les plus jeunes s'accaparent plus facilement les possessions virtuelles que les plus de 60 ans [8].
La décision de transmettre ces objets « précieux » est liée à la prise de conscience de sa propre mortalité et à la peur de voir l'histoire, le sens attaché à ces objets disparaître avec soi [9]. La décision de transmission est une décision complexe qui dépend de la signification associée à l'objet et de la personne qui va le recevoir [10]. Transmettre, quelque soit son support (oral, récit de vie, objet, etc.) permet en effet de garder une trace de soi ou d'autrui tout en étant utile aux autres [11]. Il y a donc tout un travail de sélection des informations à transmettre, du choix des récepteurs et des moments propices pour le faire [10]. Ainsi, les motivations à transmettre se développent lorsque les objets et informations à transmettre ont une valeur perçue et un intérêt pour autrui et lorsque l'individu se sent prêt à transmettre. Ce n'est pas une question d'âge mais une plutôt la manière de se situer sur l'échelle temporelle de sa propre vie [12].

Aujourd'hui les individus laissent plus de traces numériques d'eux-mêmes que de traces physiques. Il est temps de se pencher sérieusement sur le devenir de ces traces [3]. L'ère de la transmission digitale se prépare et des services facilitant la transmission des données numériques à autrui commencent à se développer. Par exemple, des sociétés proposent des coffres-forts numériques testamentaires (ex : Assetlock, Legact Locker, Death Switch, E my Life, Edeno, etc.). Ils permettent à des individus d'y déposer les *logins* et mots de passe des comptes qu'ils souhaitent transmettre (boîte mail, réseaux sociaux, blog, site internet) à une personne de confiance. En cas de décès, la personne désignée se verra remettre l'ensemble. D'autres services permettent de déposer des documents biographiques en ligne et ainsi à l'individu de construire son identité posthume, de raconter sa vie à ses descendants (ex : Masaga, For U Forever, Eternissim, etc.).

Notre problématique de recherche consiste, dans une perspective exploratoire, à déterminer les perceptions des individus à l'égard de la transmission *via* le numérique : Pourquoi envisager de transmettre des possessions numériques dans le futur ? Quels sont les avantages et les inconvénients perçus de la transmission d'objets numériques, notamment par le biais de ces services ?

3 Méthodologie

Sur la base des questions précédemment évoquées, une étude exploratoire constituée d'entretiens individuels semi-directifs a été menée auprès de 24 individus. La structure en entonnoir du guide d'entretien nous a permis de dériver progressivement des pratiques numériques ancrées dans le quotidien (partage, envoi de documents…) à la projection dans le futur à travers la transmission et l'opinion sur certains services existants concernant l'héritage numérique. Pour s'assurer de la diversité des points de vue, nous avons tenu compte de deux critères :
- L'âge : les pratiques numériques et les préoccupations pour les questions de transmission peuvent varier selon l'âge des personnes interrogées. Nous avons donc choisi des répondants âgés de 18 à 80 ans.
- Le degré d'expertise concernant les nouvelles technologies : pour évaluer ce dernier, nous avons tenu compte principalement de l'expertise perçue par l'individu (autoévaluation de soi : se percevoir comme plus ou moins expert dans ce domaine) et dans une moindre mesure de sa profession (en lien ou non avec l'informatique).
Après lecture des entretiens retranscrits, une grille d'analyse a été élaborée par les chercheurs, sur la base des thèmes apparaissant dans les divers entretiens [13], puis le codage a été réalisé à l'aide du logiciel NVivo 10.

4 Résultats

Le traitement des données permet de mettre en avant les avantages et les inconvénients perçus du support numérique pour transmettre des données aux générations suivantes ainsi que les motivations et les freins à l'usage des services existants.

4.1 Les avantages et les inconvénients perçus du support numérique

Au-delà de la motivation à transmettre, nos répondants pensent que l'objet numérique présente plusieurs avantages par rapport à sa contrepartie physique :

Une meilleure conservation/préservation dans le temps. Cet avantage perçu concerne les objets initialement numériques (ex : photos prises avec un appareil numérique) : "*Le papier* [pour les photos]*, je trouve que c'est un peu dépassé. Parce qu'en plus, avant, il fallait les négatifs et souvent, on perd les négatifs. Chose que, avec le numérique, tu peux refaire, tu as toujours."* (n°5, femme, 58 ans) ; mais également les objets tangibles dématérialisés

volontairement par l'individu dans le but de les faire perdurer : "*Les diapos, ce sont des boîtes et tout est numérisé pour les transformer en albums photos, mais les numériser, c'est aussi les sécuriser. Parce que les diapos, ça s'altère dans le temps"* (n°19, homme, 64 ans).

Une quantité plus importante d'objets à transmettre. Le numérique permet de transmettre des quantités d'informations et d'objets plus importantes par comparaison avec la transmission d'objets physiques : "*On transmet beaucoup plus de photos avec le numérique, plus de souvenirs* [...] *Ah ben, oui ! Je vois une différence. Il y aura beaucoup plus de photos, de souvenirs, qu'avec la photo normale."* (n°23, femme, 57 ans).

Une anticipation de l'évolution des mœurs. Certains individus estiment que le numérique va devenir la norme dans le futur et qu'il est ainsi nécessaire d'anticiper la disparition des objets physiques : *"Oui, voilà. Il n'y aura plus de support palpable ou des choses comme ça."* (n°1, homme, 32 ans).

Cependant, l'objet numérique ne présente pas que des avantages aux yeux des répondants. Ainsi, trois principaux inconvénients sont évoqués :

Une obsolescence rapide des formats. Si les individus estiment que les objets numériques vont progressivement supplanter les objets tangibles, des craintes demeurent concernant les progrès technologiques et l'éventuelle obsolescence des formats et objets numériques dans l'avenir. Ainsi, certains répondants craignent que les générations suivantes soient dans l'impossibilité de lire les documents numériques transmis : *"Quelque part, je me dis que ce qu'on a aujourd'hui, c'est presque inutile de le conserver, puisque les systèmes d'exploitation de 20-30-40 ans n'existeront plus."* (n°13, homme, 24 ans).

Un moindre attachement à l'objet. En raison de l'intangibilité de l'objet numérique et comme indiqué dans la littérature, l'attachement à ces objets est plus faible que pour un objet physique. Ainsi **c**ertains individus pensent que la transmission de support tangible a plus d'impact que la transmission numérique : *"Ah non ! Papier, c'est mieux, quand même. Matérielle, c'est mieux. Parce qu'on peut toucher, on peut fouiller"* (n°5, femme, 58 ans).

Une absence de sentiment de propriété. L'individu a l'impression que les objets numériques, plus particulièrement ceux qui sont accessibles en ligne *via* les profils de réseaux sociaux et autres comptes ne lui appartiennent pas : *"Donc, en gros, les données qu'on met sur Facebook, c'est à eux, c'est leur propriété à eux"* (n°11, homme, 24 ans). *"Et puis, il y a un problème avec l'iTunes Store, c'est que c'est très difficile, une fois qu'on a fait une mise à jour, de revenir en arrière, c'est possible, mais on sent bien que ce n'est pas facile. Vraiment, on ne se sent pas super maître des choses, au moins sur cette plateforme-là, en tout cas. C'est pour ça que le sentiment de propriété est un peu limité par toutes ces contraintes qui nous sont imposées par le créateur du système d'exploitation."* (n°12, homme, 44 ans). Or, comment envisager de transmettre un objet qui ne nous appartient pas ?

En synthèse, malgré la présence d'inconvénients perçus, la transmission d'objets numériques apparaît envisageable car il existe des avantages perçus permettant de contrebalancer les points négatifs du numérique. Cependant, pourquoi transmettre un objet numérique par le biais d'un service spécifique ?

4.2 Les motivations et freins liés aux prestations de service existantes

Probablement en raison du caractère récent des services de transmission, aucun individu n'a évoqué spontanément ces services. De plus, lorsque nous leur avons expliqué leur fonctionnement, les individus sont restés perplexes, si bien que nous n'avons recensé aucune motivation mais uniquement des freins potentiels à l'utilisation de ces services : l'absence d'avantage perçu et le manque de confiance.

Les individus interrogés ne comprennent pas systématiquement l'utilité de ces services. La justification réside dans les actions qu'ils peuvent faire au quotidien pour faciliter la transmission post-mortem. Ces actions concernent particulièrement les mots de passe. Rappelons que ce sont précisément ces mots de passe que les prestataires proposent de transmettre à ceux qui restent après le décès de l'individu ayant souscrit au service. Or, le partage de vive voix ou sur papier des mots de passe se pratique d'ores et déjà dans le cercle familial ou amical. *"Oui, j'ai les mots de passe de ma femme. Et elle a les miens aussi. Je ne sais pas si elle les utilise !"* (n°17, homme, 70 ans). *"Je sais que mon père a archivé à un endroit où il y a tous ses mots de passe, je sais déjà rentrer à un premier niveau de ses fichiers et, après, je pense que je peux accéder à l'ensemble des endroits, même à sa banque, etc., je peux entièrement me connecter. Il a juste dit « voilà, tout est là, toutes mes données de connexion sont là, tu sais accéder*

aux premiers fichiers, après, tu sauras que ce sont des trucs… ».” (n°18, homme, 45 ans). Cette pratique entraîne l’absence de valeur ajoutée perçue des services dans l’esprit des individus : *“Ouais, ça peut être bien quand on n’a personne autour de soi qui a connaissance à savoir si on a un compte chez tel ou tel service. En général, mes proches connaissent mes différents comptes sur les différents services et notamment mes mots de passe. Là-dessus, je ne m’en fais pas particulièrement et ça ne m’intéresse pas forcément, voire pas du tout de transmettre ces informations à un service indépendant là-dessus.”* (n°22, homme, 26 ans).

La question de la confiance dans les prestataires de services arrive en seconde position. En effet, ces services de transmission post-mortem sont proposés par des prestataires spécialisés dans ce domaine. Les individus semblent alors se méfier de ces entreprises, qu’ils ne connaissent pas et qu’ils n’associent pas à des organismes inspirant confiance comme les notaires ou les banques. Ainsi, n°7 (homme, 80 ans) ne se voit pas numériser des lettres des générations précédentes pour les transmettre aux générations futures par le biais de ces services : *“Si, si. J’ai des lettres de mon père, qu’il a écrites à sa sœur après le décès de ma mère. Bon. Là, je ne suis pas tellement emballé.* [...] *Je préférerais aller les mettre à la banque.”* (n°7, homme, 80 ans). Le manque de confiance se traduit également par la crainte de la perte des données par l’organisme. A ce sujet, les individus font souvent l’amalgame avec les services de cloud, qu’ils envisagent parfois d’utiliser pour transmettre des objets numériques aux générations futures : *“Oui, mais si, eux, ils perdent ? Parce qu’ils peuvent perdre aussi.”* (n°3, homme, 57 ans). *“Je pense qu’il faut que les gens, les constructeurs, y pensent. Parce que, bon, tu as peut-être des données qui sont personnelles, mais il y a des données qui sont professionnelles qui sont importantes, il ne faudrait pas tout perdre.* [...] *Ça serait dommage, oui. Ben oui. Parce que, là, qu’est-ce qui reste des générations avant ? Il reste des bouquins, des publications. Je pense que c’est quand même stocké dans des bibliothèques.”* (n°19, homme, 64 ans).

5 Discussion des résultats

Notre recherche souligne un problème nouveau : l’avenir des traces et données numériques. Etant donné que ces dernières se multiplient, il est urgent de se pencher sur ce problème [3]. La transmission intergénérationnelle apparaît comme une solution. Notre contribution réside dans la focalisation sur le point de vue des individus à propos de cette forme de transmission. Ceux-ci expriment les avantages du numérique par rapport à la transmission d’objets physiques, mais également des inconvénients qui sont autant de freins au développement de la transmission numérique intergénérationnelle et des services associés.

Le cadre théorique indique que pour transmettre il faut être attaché à l’objet. Or, l'absence de sentiment de propriété est l’un des freins problématiques soulevé par cette recherche. D’une manière générale, la question de la propriété est problématique sur internet. En effet, les individus se meuvent dans le cybermarché comme dans un espace public, en échangeant, partageant, piochant des musiques, vidéos, images et informations [14]. Dans le cadre de l’utilisation de services, cette absence de sentiment de propriété est tout à fait légitime : nos données numériques sont confiées à des tiers (Google, Facebook, etc.) et le droit d’usage tend à se généraliser pour les films, musiques et livres (ex : i-Tunes, Kindle, etc.). Or, les services de coffres-forts numériques testamentaires proposent de transmettre les mots de passe de nos divers comptes en ligne à une personne de confiance. Comment une personne peut-elle imaginer et planifier le devenir de comptes et plus généralement d’objets numériques alors qu’elle ne s’identifie pas comme propriétaire de ces derniers ? Ainsi, la question de la transmission deviendra plus saillante dans l’esprit des individus que lorsque celle de la propriété sera établie. Cela passe par des considérations juridiques - faire évoluer et adapter les licences d’utilisation des services - et un souci d’éducation et de responsabilisation des utilisateurs de ces comptes. Dans un premier temps, les services de transmission proposés peuvent néanmoins se développer pour les données numériques jugées plus personnelles, comme les fichiers numériques non partagés publiquement (photos, musiques, textes, etc.) stockés sur son ordinateur personnel.

Aussi, cette recherche met en évidence un second point qui nous semble important. Si le problème de la transmission des comptes internet semble être pris en considération, les services proposés n’ont aucun avantage perçu aux yeux des personnes que nous avons interrogé. Le partage de mots de passe à l’intérieur du couple, voire du cercle familial apparaît comme une alternative suffisante et sécurisante. Cette pratique, largement répandue, notamment chez les adolescents, n’est pas sans poser de problèmes [15]. En effet, nombreux sont les cas de ruptures sentimentales associés à une prise de contrôle du compte de l’ancien conjoint et une diffamation en guise de vengeance. Cela conforte que les pratiques liées au numérique sont encore très ancrées dans l’instant présent et les considérations futures très peu prises en compte. L’enjeu pour les prestataires de services de transmission n’est donc pas seulement de se faire connaître, mais davantage de mettre en avant une certaine valeur ajoutée, pour pallier les inconvénients de

la transmission directe entre individus. A l'heure actuelle, certains services insistent davantage sur la nécessité d'agir de son vivant : *"Nous laissons chaque jour de nombreuses informations personnelles, informations souvent importantes auxquelles nous seuls pouvons accéder… Et qui risquent d'être perdues à jamais si nous n'en assurons pas la transmission de notre vivant."* (Edeneo). Or, dans l'esprit des individus, d'une part, ces informations sont difficiles à effacer de la toile et perdureront au-delà de leur disparition quoi qu'ils fassent ; d'autre part, partager ses mots de passe de vive voix, c'est déjà une action de son vivant, perçue de surcroît comme suffisante. Ces services devraient davantage focaliser leur politique de communication sur leur valeur ajoutée afin de répondre à la question : "En quoi passer par un intermédiaire est utile pour transmettre des objets numériques à ses descendants ?" Cela leur permettrait, à long terme, d'augmenter la confiance perçue des internautes dans ce type de services et de surcroît leur utilité perçue. Ils deviendraient alors indispensables, à l'image de ce que les notaires sont pour la transmission d'objets tangibles.

Dans tous les cas, il convient de prendre des dispositions pour éviter ce que Carroll et Romano appellent le "coût de l'inaction" [3]. En effet, ne pas agir risque de généraliser les problèmes d'accès aux données personnelles du défunt suite à son décès, ce qui peut entraîner, entre autres, des difficultés pour faire son deuil.

Bibliographie

1. Georges, F., Les composantes de l'identité dans le web 2.0, une étude sémiotique et statistique. Hypostase de l'immédiateté, *Actes du 76ème congrès de l'ACFAS : Web participatif : mutation de la communication, Institut national de la recherche scientifique*, 6-7 mai 2008, Québec. (2008)
2. Sumit P-C, Digital legacy : The fate of your online soul, New Scientist, vol.2010, Issue 2809, p40-43 (2012)
3. Carroll, E. et Romano J., "Your Digital Afterlife: When Facebook, Flickr and Twitter Are Your Estate, What's Your Legacy?" Berkeley, CA: New Rider's Press (2010)
4. Gire P., Epistémologie du concept de transmission, in Rodet C. (Ed), *La transmission dans la famille : secrets, fictions et idéaux*, L'Harmattan, 19-24, (2003)
5. Kleine S.S, Kleine R.E. et Allen C.T., How is a Possession « Me » or « Not Me » ? Characterizing types and an antecedent of materrial possession attachment, Journal of Consumer Research, 22, 327-343 (1995)
6. Escalas J.E., Narrative Processing: Building Consumer Connections to Brands, *Journal of Consumer Psychology*, 14, 1, 168-180, (2004)
7. Belk R., Extended Self in a Digital World, *Journal of Consumer Research*, 40, 3, 477-500 (2013)
8. Cushing A.L., Possessions and Self Extension in Digital Environments: Implications for Maintaining Personal Information, PhD dissertation, School of Information and Library Science, University of North Carolina at Chapel Hill, (2012)
9. Epp A.M. et Arnould E.J., Enacting the Family Legacy : How family themes influence consumption behavior, *Advances in Consumer Research*, 33, 82-86, (2006)
10. Price L.L., Arnould E.J. et Curasi C.F., Older Consumers' Disposition of Special Possessions, *Journal of Consumer Research*, 27, 179-201(2000)
11. Guillemot S. et Urien B., La rédaction d'une histoire de vie chez les personnes âgées : fondements conceptuels, dimensionnement et proposition d'une échelle de mesure des motivations au récit de vie, *Recherche et Applications en Marketing*, 25, 4, 25-43. (2010)
12. Guillemot S. et Urien B., Les services biographiques répondent-ils aux motivations de récit de vie ?, *Gérontologie et Société*, 135, 133-151. (2010)
13. Huberman A. M. et Miles M. B., *Analyse des données qualitatives - Recueil de nouvelles méthodes*. De Boeck Université (1991)
14. Bardhi, F. et Eckhardt G.M., "Access-Based Consumption: The Case of Car Sharing," *Journal of Consumer Research*, 39, 4, 881–98, (2002).
15. Richtel, M., "Young, in Love and Sharing Everything, Including a Password," *New York Times*, January 17, online edition (2012)