

Entre surveillance numérique et protection de la vie privée : le *dark side* de la gestion des données personnelles

Thèse soutenue le 13 novembre 2025 par Pauline Roques

Sous la direction d'Anne-Sophie Cases (Professeur des Universités, Université de Montpellier) et de David Vidal (Maître de Conférences, Université de Montpellier)

École doctorale Économie et Gestion de Montpellier (EDEG)

Unité de recherche Montpellier Recherche en Management (MRM)

Résumé de thèse :

Cette thèse par essais explore les paradoxes et tensions liés à la vie privée à l'ère de la surveillance numérique et de la régulation renforcée, selon trois angles complémentaires. Une perspective centrée sur les consommateurs et l'analyse longitudinale du *privacy paradox* fait l'objet du premier essai. À l'aide d'une expérimentation in vivo, nous analysons l'évolution des préoccupations et des comportements de huit individus ayant annuellement vécu au sein d'un appartement-observatoire équipé de plus de soixante-dix capteurs. Les résultats montrent une érosion progressive des stratégies de protection initiales sous l'effet de l'habituation à la surveillance. La seconde perspective, objet du deuxième essai, analyse la *privacy* sous le prisme des entreprises, encore peu exploré en comparaison à celui des consommateurs. Pour appréhender les pratiques professionnelles, deux méthodologies qualitatives sont mobilisées : d'une part, quatorze entretiens menés auprès d'experts en marketing digital ; d'autre part, l'analyse de quarante-trois sanctions publiées par la CNIL entre 2020 et 2024. Cette approche permet d'établir une typologie distinguant cinq formes d'infractions, selon qu'elles soient intentionnelles ou non, et actives ou passives, et d'en identifier leurs mécanismes sous-jacents. Enfin, avec une perspective interactionnelle, le troisième essai examine les réactions des consommateurs face à une infraction en matière de vie privée. L'étude repose sur un design expérimental unifactoriel, manipulant la source de l'infraction à l'aide de cinq scénarios fictifs conçus à partir des résultats du deuxième essai. La colère apparaît comme une réponse centrale modulant les stratégies de protection individuelle et les comportements relationnels envers la

marque. L'habitude à la surveillance joue un rôle ambivalent : elle réduit les comportements de protection en situation normale, mais renforce l'effet de la colère sur les intentions de retrait des données lorsqu'une infraction est constatée. En combinant des approches temporelle, organisationnelle et relationnelle innovantes, cette thèse propose ainsi de repenser la protection et la gouvernance des données dans un environnement numérique en constante évolution.

***Mots clés :** surveillance numérique ; protection de la vie privée ; gestion des données personnelles ; privacy paradox ; privacy failure ; infraction au RGPD*