

Panorama des parcours utilisateurs de gestion des données après la mort en 2025

[IP 10] Nos données après nous

Ce poster est un tiré à part du 10^{ème} cahier Innovation & Prospective de la CNIL : « Nos données après nous ».

À télécharger sur le site du LINC :

linc.cnil.fr/cahier-ip10-nos-donnees-apres-nous



INFORMATION PRÉALABLE

MISE À DISPOSITION DE TOUS LES UTILISATEURS

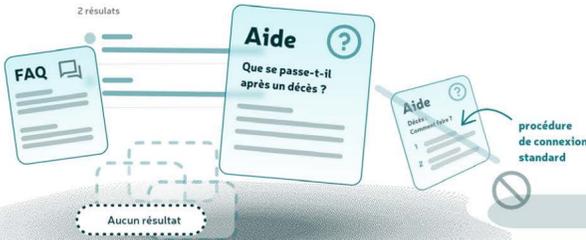
S'informer sur les démarches possibles



1 Informations légales

CENTRE D'AIDE

Compte après décès



2 Pages d'aide dédiées



5 Questionnements non résolus



3 Information (dé)centralisée

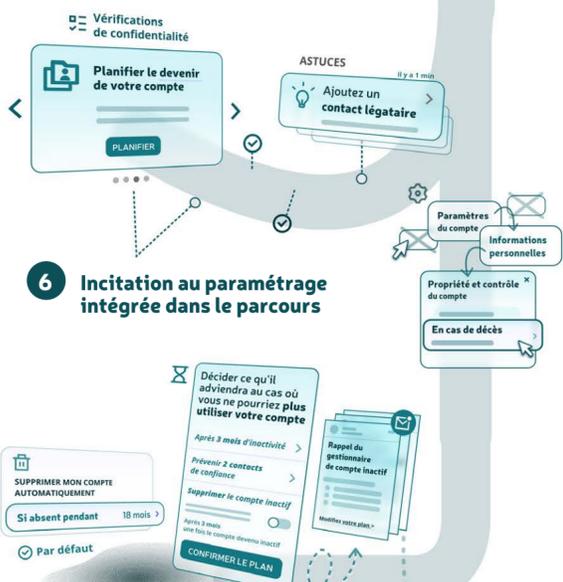


4 Ton & sémantique

PLANIFICATION ANTE-MORTEM

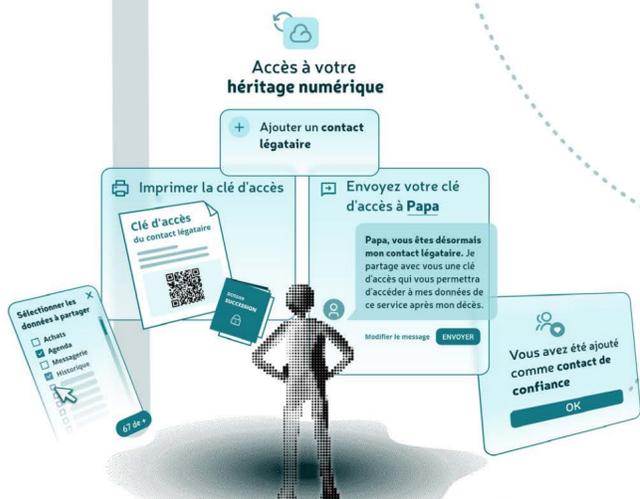
À L'INITIATIVE DES UTILISATEURS QUI ANTICIPENT

Paramétrer le devenir de ses propres données



6 Incitation au paramétrage intégrée dans le parcours

7 Gestion de l'inactivité



8 Ajout de contact(s) légataires(s)



9 Anticipation d'un compte commémoratif

ACTION POST MORTEM

PAR LES AYANTS DROIT

Gérer les données d'un(e) défunt(e)



10 Formulaire de signalement du décès & fermeture du compte

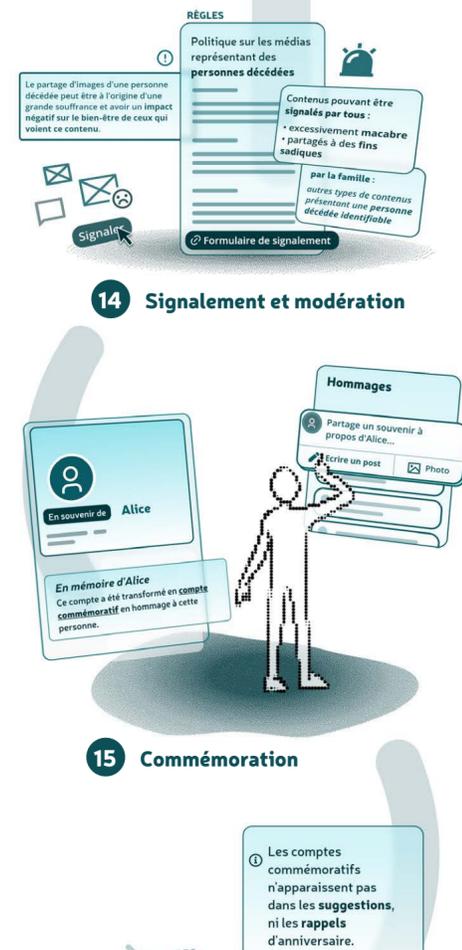
12 Récupération de données

13 LA GESTION DES MOTS DE PASSE

INTERACTIONS POST MORTEM

DES AUTRES UTILISATEURS

Interagir avec les traces numériques de la personne défunte



14 Signalement et modération

15 Commémoration

16 Interactions fantômes

Panorama des parcours utilisateurs de gestion des données après la mort en 2025

En France, l'article 85 de la Loi Informatique et Libertés prévoit que des **directives particulières sur le devenir des données** peuvent être enregistrées directement auprès des services qui les traitent. Certaines plateformes, et notamment les principaux réseaux sociaux, n'ont pas attendu ce cadre légal pour proposer des solutions à leur utilisateurs, confrontés très tôt à des situations qui les ont poussés à s'adapter.



«Rétro-design» de trois parcours utilisateurs types

Les fonctionnalités liées aux données *post mortem*, très diverses d'un service à l'autre, ne sont pas toujours connues et activées. Le LINC a étudié les parcours de vingt services, pour comprendre les tendances de l'expérience utilisateur et les types de démarches proposés en 2025. Cette étude a permis de **reconstituer trois parcours utilisateurs types, synthétisés ici avec un collage d'exemples.**

[IP 10] Nos données après nous

Ce poster est un tiré à part du 10^{ème} cahier Innovation & Prospective de la CNIL : « Nos données après nous ».

À télécharger sur le site du LINC :

linc.cnil.fr/cahier-ip10-nos-donnees-apres-nous

à consulter ici ↗



INFORMATION PRÉALABLE

MISE À DISPOSITION DE TOUS LES UTILISATEURS

S'informer sur les démarches possibles

La première étape pour les utilisateurs sera de se renseigner sur les options et démarches proposées par les services, pour la gestion de leurs propres données, ou celles d'une personne décédée.

En 2025, peu d'informations sont disponibles dans les mentions légales des services, même si deux tiers des services observés proposent des pages spécifiques dans leur centre d'aide.

1 Informations légales

Dans certains cas, on ne trouve quasiment aucune mention directe du possible décès de l'utilisateur dans les politiques de confidentialité et conditions générales d'utilisation.

2 Pages d'aide dédiées

Lorsque le service donne des renseignements spécifiques, ils se trouvent principalement dans des pages dédiées du centre d'aide ou dans des FAQ. Mais un tiers des services observés ne mentionnent tout simplement pas ce sujet, ou le contenu des pages n'est pas pertinent.

3 Information (dé)centralisée

Lorsque des démarches sont proposées, certains services multiplient les pages d'aide pour chaque type d'utilisateur, quand d'autres rassemblent les renseignements pour tous les publics en un même espace, avec des choix multiples.

4 Ton & sémantique

Ces pages d'informations varient dans la teneur et la tonalité, entre pathos et neutralité administrative, parfois dans la même page. Souvent des condoléances sont présentées, quand la page pourrait être lue par une personne anticipant le devenir de ses propres données.

5 Questionnements non résolus

Les forums ou commentaires des pages d'aide témoignent de nombreux questionnements des utilisateurs et de situations atypiques non résolues.

PLANIFICATION ANTE-MORTEM

À L'INITIATIVE DES UTILISATEURS QUI ANTICIPENT

Paramétrer le devenir de ses propres données

L'utilisateur peut avoir plusieurs objectifs : programmer la **transmission** d'informations ou de médias à d'autres personnes, décider de leur **suppression**, ou au contraire tenter d'**assurer leur pérennité**. Il devra chercher pour chaque service si une ou plusieurs de ces actions ont été prévues.

En 2025, seules quelques grandes plateformes proposent ces options de planification, qui restent facultatives et à l'initiative de l'utilisateur. Trois types de fonctionnalités se distinguent : la gestion de l'inactivité, l'ajout de contact légataire, et la programmation des comptes commémoratifs.

6 Incitation au paramétrage intégrée dans le parcours

De rares services encouragent les utilisateurs à anticiper le devenir de leurs données, par des suggestions d'astuces ou lors du passage en revue de la sécurité du compte. Il reste cependant difficile pour une personne de trouver ces paramètres par elle-même.

7 Gestion de l'inactivité

La question du décès peut se prévoir indirectement, en anticipant le futur d'un compte en cas d'inactivité. Certains services prévoient une simple suppression automatique par défaut si la personne ne se connecte plus, quand d'autres permettent de planifier très finement les facteurs qui détermineront si le compte doit être considéré inactif.

8 Ajout de contact(s) légataires(s)

Les utilisateurs ont parfois la possibilité de désigner un ou plusieurs « contacts légataires », qui auront alors un accès partiel à leur compte après le décès, ou pourront récupérer certaines données.

9 Anticipation d'un compte commémoratif

Des réseaux sociaux permettent de choisir de son vivant que son compte soit transformé en compte « commémoratif », visible après son décès, et de sélectionner une personne pour le gérer. Même sans cette planification, les ayants droit peuvent choisir d'activer cette fonction, sauf si la personne a programmé une suppression automatique de son compte.

ACTION POST MORTEM

PAR LES AYANTS DROIT

Gérer les données d'un(e) défunt(e)

Les plateformes laissent différentes possibilités aux ayants droit, aux héritiers ou aux contacts légataires, même lorsque la personne décédée n'a pas effectué d'action préalable. Ils peuvent accéder à des formulaires de fermeture du compte, ou d'activation de compte commémoratif.

La sécurité de ces démarches est conditionnée par la fourniture de documents justificatifs. Mais en cas d'absence de procédure dédiée, les possibilités d'actions se limitent à la détention du mot de passe.

10 Signalement du décès & fermeture du compte

Quand le profil est public, la première démarche consiste à signaler le décès : le compte devient commémoratif, la plateforme restreint son accès pour prévenir l'usurpation d'identité. La fermeture de compte par des tiers est conditionnée à la fourniture de justificatifs du décès, et de documents attestant de la légitimité du demandeur. Les formulaires, cependant, ne sont pas toujours faciles à trouver, ou nécessitent d'avoir un compte du même service pour y accéder.

11 Preuves du décès

Les demandeurs doivent présenter un justificatif du décès (le lien vers un article nécrologique peut suffire pour des demandes simples), et de documents attestant de la légitimité du demandeur. L'obtention d'une traduction certifiée en anglais de ces pièces est parfois demandée.

12 Récupération de données

Si un ou des contacts légataires ont été nommés avant le décès, ils peuvent demander l'accès à une version réduite du compte pour seule consultation, ou télécharger directement une copie des données. Sans contact légataire préalablement nommé, la récupération des données n'est pas proposée, ou soumise à une demande auprès d'un tribunal.

13 La gestion de mots de passe

La plupart des services insistent sur la protection de la confidentialité des utilisateurs décédés. Pourtant, la seule possibilité pour clôturer le compte d'un défunt reste parfois de posséder ses identifiants de connexion.

INTERACTIONS POST MORTEM

DES AUTRES UTILISATEURS

Interagir avec les traces numériques de la personne défunte

Sans être légataire ou ayant droit, d'autres utilisateurs d'un service peuvent avoir des interactions, délibérées ou involontaires, avec les données du défunt.

Même si certains réseaux sociaux mettent en place des mesures pour limiter des interactions indésirables, les irrptions des traces numériques d'un défunt restent fréquentes dans les parcours des utilisateurs.

14 Signalement et modération

Certaines plateformes observées proposent une procédure de signalement de contenus représentant une personne décédée, que ce soit par sa famille ou par tout utilisateur dans les cas particulièrement violents, permettant une modération relative.

15 Commémoration

Les comptes commémoratifs ont pour vocation d'informer du décès, mais aussi d'éviter les interactions subies avec ces comptes : désactivation des suggestions d'amis, des rappels d'anniversaire... Cette transformation du profil n'a cependant lieu que si le décès est signalé, beaucoup de comptes restent actifs.

16 Interactions fantômes

Les interactions involontaires avec les comptes des défunts peuvent prendre des formes étranges. Ainsi, la suppression de compte par défaut après un délai d'inactivité, qu'elle soit liée à un décès ou non, peut laisser une trace fantomatique dans l'historique des discussions.