

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

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 observés, même si deux tiers des services observés proposent des pages spécifiques dans leur centre d'aide.

AUCUNE MENTION

1 Informations légales

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

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.

ASTUCES

Ajoutez un contact légataire

Paramètres du compte

Informations personnelles

Propriété et contrôle du compte

En cas de décès

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.

Accès à votre héritage numérique

Ajouter un contact légataire

Imprimer la clé d'accès

Envoyez votre clé d'accès à Papa

Papa, vous êtes désormais mon contact légataire. Je partage avec vous une clé d'accès qui vous permettra d'accéder à mes données de ce service après mon décès.

Sélectionner les données à partager

Vous avez été ajouté comme contact de confiance

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.

CENTRE D'AIDE

Compte après décès

2 résultats

Aide

Que se passe-t-il après un décès ?

Aucun résultat

procédure de connexion standard

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.

FORUM

Malheureusement,

5 Questionnements non résolus

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

condoléances

Détenteur du compte

être aimé

[IP 10] Nos données après nous

Ce poster est un tiré à part du 10ème 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



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.

Demande concernant un décès

VOTRE COMPTE

PARAMÉTRER

UTILISATEUR DÉCÉDÉ

Que voulez-vous faire ?

☐ Hériter

☐ Supprimer des données

Formulaire

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.

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 irrupsions des traces numériques d'un défunt restent fréquentes dans les parcours des utilisateurs.

RÈGLES

Politique sur les médias représentant des personnes décédées

Le partage d'images d'une personne décédée peut être à l'origine d'une grande souffrance et avoir un impact négatif sur le bien-être de ceux qui voient ce contenu.

Contenus pouvant être signalés par tous :

- excessivement macabre
- partagés à des fins sadiques

par la famille :

- autres types de contenus présentant une personne décédée identifiable

Formulaire de signalement

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.

Hommages

Partage un souvenir à propos d'Alice...

Écrire un post

Photo

En mémoire d'Alice

Ce compte a été transformé en compte commémoratif en hommage à cette personne.

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.

Les comptes commémoratifs n'apparaissent pas dans les suggestions, ni les rappels d'anniversaire.

Compte supprimé

Compte supprimé

Compte supprimé

Compte supprimé

Compte supprimé

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.

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.

CENTRE D'AIDE

Transformation du profil d'une personne décédée en compte commémoratif

Profil de la personne

Date du décès

Justificatif du décès

Fichier

Lien URL

Envoyer la demande

CENTRE D'AIDE

En quoi pouvons-nous vous aider concernant votre compte ?

Je souhaite désactiver mon compte

J'ai besoin d'aide pour désactiver un compte appartenant à une personne décédée

CENTRE D'AIDE

Demande de suppression du compte d'une personne décédée ou en incapacité médicale

Preuve de votre relation avec le défunt

Identifié

Nous devons vérifier que vous êtes de la famille proche ou un exécutant

10 Formulaire de 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.

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.

LA GESTION DES MOTS DE PASSE

Nous n'acceptons donc que les demandes d'une adresse e-mail vérifiée associée au compte.

Si vous connaissez les informations d'identification du compte, vous pouvez le fermer vous-même.

CAS 1 : Si vous avez accès au Compte de l'utilisateur décédé, vous pouvez...

CAS 2 : Si vous avez accès à l'adresse e-mail de l'utilisateur décédé.

CAS 3 : Simon

Nos utilisateurs s'attendent à ce que nous protégeons leurs informations, même après leur décès.

Nos règles interdisent toujours à quiconque de se connecter au compte d'une autre personne.

Les informations stockées dans votre trousseau, comme les mots de passe, ne sont pas accessibles par votre contact légataire.

Nous ne divulguons en aucun cas les noms d'utilisateur ou les mots de passe à quiconque, y compris aux membres de la famille.