

Les pratiques perfides du web : Comment les entreprises du numérique nous manipulent

Luca Correia Da Rocha, Lucas Tschaler, Antoine Uldry, Jérémie Zurflüh

Étudiants en ingénierie des médias, 1^{ère} année, HEIG-VD

Des sites web qui incitent à acheter plus que de raison ? Des applications qui font accepter des conditions sans les lire ? Ce sont des exemples de *Dark Patterns*, des techniques dites de design déceptif qui servent à manipuler les utilisateurs. En attendant une loi qui régulerait ces pratiques malhonnêtes, il va falloir apprendre à les reconnaître et les éviter.

I. INTRODUCTION

Les *Dark Patterns* sont des techniques de conception qui visent à influencer le comportement des utilisateurs en les incitant à faire des choix qui ne sont pas dans leur intérêt. Ils sont souvent utilisés sur les sites web ou les applications pour augmenter les ventes, les abonnements ou la collecte de données personnelles. Les *Dark Patterns* posent des problèmes éthiques, juridiques et sociaux. [3, 14, 20, 27]

II. TEXTE PRINCIPAL

Il existe différents types de *Dark Patterns*, selon les objectifs et les stratégies des concepteurs. En s'appuyant sur diverses sources [5, 12, 14, 20], il est possible d'en lister au moins une dizaine, parmi les plus courantes :

1. Compliquer le chemin (labyrinthe, obstruction) : rendre difficile l'accès à une action allant à l'encontre du profit de l'entreprise pour décourager les utilisateurs.
2. Appâter et attraper (Bait and Switch) : inciter à une action qui déclenche une autre action non désirée ou amener l'utilisateur à faire autre chose que ce qu'il souhaitait initialement.
3. Questions pièges (Trick Questions) : pousser à des réponses irréflechies ou à des actions confuses en utilisant des questions ambiguës.
4. Se faufiler dans le panier (Sneak into Basket) : ajouter automatiquement des articles non désirés dans le panier d'achat.
5. Données privées à la Zuckerberg (Privacy Zuckering) : inciter les utilisateurs à rendre publiques plus d'informations qu'ils ne le souhaitent.
6. Coûts cachés (Hidden Costs) : tromper sur les coûts réels lors d'un achat en ligne en mentionnant des coûts supplémentaires uniquement à la dernière étape.
7. Duper l'utilisateur (sneaking, misdirection) : donner une fausse représentation de l'action de l'utilisateur ou utiliser des visuels ou des éléments de langage pour orienter les utilisateurs vers un choix spécifique.
8. Instaurer un sentiment d'urgence (urgency) ou donner

une impression de rareté (scarcity) : afficher une date butoir ou signaler une quantité limitée pour stimuler une décision rapide ou augmenter la valeur perçue.

9. Action forcée (Forced Action) : forcer à une action pour continuer, par exemple, fournir des coordonnées bancaires pour une période d'essai gratuite ou contraindre l'utilisateur à effectuer une action supplémentaire pour terminer une tâche.
10. Motel à cafards (Roach Motel) : rendre facile l'entrée dans une situation, mais complique la sortie, piégeant ainsi les utilisateurs dans un processus qu'ils ne peuvent pas facilement quitter.

Ces *Dark Patterns* peuvent être préjudiciables aux utilisateurs et peuvent éroder la confiance dans les plateformes et services en ligne.

Tous ces anglicismes ont de quoi donner la chair de poule et angoisser tout novice utilisant internet. Pour accompagner ces personnes, il serait normal d'attendre des gouvernements qu'ils légifèrent.

En Suisse, la Fédération Romande des Consommateurs et Public Eye ont publié une enquête en mars 2022 [16, 17] pointant du doigt plusieurs sites d'e-commerce sur l'usage de ces pratiques plus ou moins trompeuses. À la suite de l'enquête, la Conseillère Nationale Verte, Sophie Michaud Gigon a déposé un postulat [22] demandant au Conseil Fédéral de rédiger un rapport détaillé sur les *Dark Pattern* en Suisse et de prendre des mesures pour les réglementer. Le Conseil Fédéral a répondu qu'il ne jugeait pas nécessaire de légiférer, estimant que la loi fédérale sur la protection de données (LPD) ainsi que la loi fédérale contre la concurrence déloyale (LCD) suffisaient à encadrer les *Dark Patterns*. De plus, il explique que c'est aux consommateurs de s'informer et de faire attention lors de leur utilisation d'internet. Bien que le Conseil Fédéral recommandait de refuser ce postulat, celui-ci a été accepté par une majorité de gauche et du centre. Les partis de droite et d'extrême-droite ont refusé le texte. À noter que l'ancien Conseiller National Albert Rösti, maintenant Conseiller Fédéral et, entre autres, responsable du numérique, a, lui aussi, refusé le texte [23]. L'acceptation du postulat est un bon signal envoyé aux internautes. Il faudra cependant patienter avant de voir un projet de loi réglementant les *Dark Patterns*.

Du côté de l'Union Européenne, plusieurs projets ont été présentés en parallèle en avril 2022. Tout d'abord, le Comité européen de la protection des données, organe indépendant de

l'Union Européen et avec comme un des objectifs de garantir l'application cohérente du règlement général sur la protection des données (RGPD) [26], a présenté son projet de lignes directrices et recommandations sur les Dark Patterns [5]. Celui-ci vise à décrire les différents types de Dark Patterns afin de les identifier et savoir s'ils sont conformes ou non avec la loi. Dans le même temps, la Commission Européenne a accepté le "règlement sur les services numériques" - "Digital Services Act" (DSA) [24]. Cette loi encadre, entre autres, les Dark Patterns. Elle doit entrer en vigueur le 17 février 2024 et dès le 25 août 2023 pour les grandes plateformes en ligne et les très grands moteurs de recherches. Elle sera ensuite appliquée pour l'ensemble des fournisseurs de service en ligne exerçant une activité dans l'Union Européen.

En espérant que le Conseil Fédéral s'inspire et/ou reprenne cette loi européenne au plus vite comme il a pu le faire pour le RGPD qui correspond à la loi fédérale sur la protection de données (LPD) adoptée en 2020.

Les Dark Patterns sont néfastes, non seulement pour les consommateurs, mais également pour les entreprises et la société en général. Les entreprises qui recourent à ces tactiques discutables sacrifient la confiance et l'intégrité au nom du profit, privilégiant des gains à court terme sans se soucier des répercussions à long terme sur leur réputation. Ces pratiques peuvent non seulement entraîner des poursuites judiciaires coûteuses, mais aussi provoquer une véritable révolte des consommateurs, nuisant gravement à l'image de l'entreprise [15, 28].

De plus, les Dark Patterns peuvent causer des répercussions négatives sur la société en renforçant les monopoles et en incitant à des pratiques commerciales déloyales, ce qui préjudicie tant aux consommateurs qu'à la société dans son ensemble [15, 17].

En somme, ils représentent un exemple de la manière dont les entreprises utilisent des techniques sournoises pour manipuler les consommateurs et augmenter leurs profits. Il est donc crucial que les entreprises prennent conscience des conséquences négatives de ces pratiques et adoptent des stratégies de marketing plus éthiques et transparentes pour préserver la confiance des consommateurs et contribuer à une société plus juste et équitable [17].

Pour mieux comprendre les conséquences concrètes des Dark Patterns, prenons l'exemple de "Booking.com" un site de réservation de logement.

La Commission Européenne a critiqué les méthodes manipulatoires utilisées par Booking.com pour inciter les utilisateurs à réserver des logements [7]. Ces tactiques malhonnêtes incluent l'affichage de fausses informations telles que "Plus qu'une chambre disponible !" et la présentation de logements indisponibles dans les résultats de recherche. Cependant, en réalité, il s'agit de l'épuisement du contingent de réservations de Booking.com plutôt que de la disponibilité réelle des logements. De plus, des messages tels que "deux

autres personnes recherchent actuellement une chambre aux mêmes dates" sont employés pour inciter les utilisateurs à réserver immédiatement. En réponse à ces pratiques, la Commission Européenne a exigé que Booking.com ajuste ses méthodes de manipulation avant juin 2020 [14].

Malheureusement, après avoir examiné attentivement le site de Booking.com, il apparaît clairement que les mentions visant à susciter l'urgence chez les consommateurs, notamment celles indiquant qu'un hébergement n'est plus disponible ou que d'autres personnes effectuent des recherches aux mêmes dates, sont toujours présentes. Ces tactiques de manipulation subtile persistent, ignorant les critiques et les demandes de changement émises par la Commission Européenne. Cela démontre un mépris flagrant pour l'intégrité et le respect des droits des consommateurs, en cherchant à les pousser à prendre des décisions hâtives et potentiellement regrettables. Cette attitude de Booking.com soulève de sérieuses préoccupations quant à ses pratiques commerciales et à sa volonté de mettre fin à ces manipulations trompeuses.

Toutefois, il existe diverses méthodes pour combattre efficacement les Dark Patterns, en prenant des mesures individuelles pour contrer ces pratiques trompeuses.

Pour se prémunir contre les Dark Patterns, il est crucial de s'informer et de développer une compréhension approfondie de ces pratiques trompeuses en consultant quelques sources [3, 8, 20]. De plus, afin de rester constamment à jour sur les Dark Patterns, il est possible de suivre un flux Twitter [11] qui traite de ce sujet. Il est aussi recommandé de prendre le temps de lire attentivement les conditions générales avant de les accepter. Parmi les multiples entreprises en ligne qui exploitent ces tactiques pour influencer les décisions des utilisateurs, Amazon se distingue par son utilisation prolifique de ces pratiques trompeuses, offrant ainsi une opportunité unique de mettre ses connaissances en pratique [1]. En comprenant le fonctionnement de ces stratégies trompeuses, les utilisateurs seront mieux préparés lors de leur navigation sur le web.

Ensuite, il est nécessaire d'être constamment vigilant face aux signaux d'alerte potentiels, tels que les messages d'urgence, les incitations excessives et les offres alléchantes. Avant de prendre des décisions importantes, il est recommandé de vérifier les informations auprès de sources fiables [8]. Ainsi, une protection efficace contre les risques associés peut être assurée.

III. CONCLUSION

Les Dark Patterns manipulent les utilisateurs et suscitent des préoccupations éthiques, juridiques et sociales. Malgré les efforts de réglementation en cours, il reste à voir l'action de l'appareil judiciaire et politique pour protéger les consommateurs. Quand verrons-nous de réelles mesures contre ces manipulations sournoises ?

IV. ANNEXES

RÉFÉRENCES

- [1] ANOUCH SEYDTAGHIA, 2021. Comment Amazon & Co. nous manipulent grâce aux «dark patterns». *Le Temps* [en ligne]. 14 janvier 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.letemps.ch/economie/cyber/amazon-co-manipulent-grace-aux-dark-patterns> [consulté le 13 mai 2023].
- [2] BECK DIEFENBACH, 2017. Lawmakers eye a mild crackdown on Facebook. *NBC News* [en ligne]. 23 novembre 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.nbcnews.com/news/us-news/should-washington-begin-regulating-facebook-some-lawmakers-say-yes-n823491> [consulté le 20 mars 2023].
- [3] BROSSAS, Vincent, 2022. Dark Pattern (Deceptive Designs) : Définition & Exemples Concrets. *LEPTIDIGITAL* [en ligne]. 27 septembre 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.leptidigital.fr/ux/dark-pattern-deceptive-designs-31257/> [consulté le 19 mars 2023].
- [4] Dark Patterns Examples: How to uncover them » raidboxes®, 2023 [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://raidboxes.io/en/blog/security/dark-patterns/> [consulté le 7 mai 2023].
- [5] DAVID DIAS MATOS, 2022. Dark Patterns : le CEPD présente ses lignes directrices – swissprivacy.law. [en ligne]. 23 avril 2022. Disponible à l'adresse : <https://swissprivacy.law/138/> [consulté le 12 mai 2023].
- [6] DR. HARRY BRIGNULL, 2023. Deceptive Patterns - Home. [en ligne]. 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.deceptive.design/> [consulté le 12 mai 2023].
- [7] EUROPEAN COMMISSION, 2020. Accommodation booking. [en ligne]. 18 décembre 2020. Disponible à l'adresse : https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/accommodation-booking_en [consulté le 11 juin 2023].
- [8] EUROPEAN DATA PROTECTION BOARD, 2022. Guidelines 3/2022 on Dark patterns in social media platform interfaces: How to recognise and avoid them | European Data Protection Board. [en ligne]. mars 2022. Disponible à l'adresse : https://edpb.europa.eu/our-work-tools/documents/public-consultations/2022/guidelines-3-2022-dark-patterns-social-media_fr [consulté le 20 mars 2023].
- [9] FABER, Stéphanie, 2022. Identifier et combattre les « Dark patterns ». *La Revue* [en ligne]. 20 juin 2022. Disponible à l'adresse : <https://larevue.squirepattonboggis.com/identifier-et-combattre-les-dark-patterns.html> [consulté le 13 mai 2023].
- [10] GUILLOTEAU, Stéphane, 2020. Quels impacts ont les “dark patterns” sur les données personnelles ? *Hello Future* [en ligne]. 29 juin 2020. Disponible à l'adresse : <https://hellofuture.orange.com/fr/que-sont-les-dark-patterns-et-leurs-impacts-sur-les-donnees-personnelles/> [consulté le 19 mars 2023].
- [11] HARRY, Brignull, 2023. Deceptive Patterns (@darkpatterns) / Twitter. *Twitter* [en ligne]. 21 avril 2023. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/darkpatterns> [consulté le 12 mai 2023].
- [12] HARY, Estelle, 2019. Dark patterns : quelle grille de lecture pour les réguler ? | LINC. *LINC* [en ligne]. 2 septembre 2019. Disponible à l'adresse : <https://linc.cnil.fr/fr/dark-patterns-quelle-grille-de-lecture-pour-les-reguler> [consulté le 19 mars 2023].
- [13] HUG, Dario, 2023. Dark patterns ou le côté obscur du Nudge. *LexTech Institute* [en ligne]. 1 octobre 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.lextechinstitute.ch/dark-patterns-ou-le-cote-obscur-du-nudge/?lang=en> [consulté le 13 mai 2023].
- [14] IONOS, 2020. Dark patterns : un design d'interface trompeur et malhonnête. *IONOS Digital Guide* [en ligne]. 5 octobre 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.ionos.fr/digitalguide/sites-internet/developpement-web/a-quoi-correspondent-les-dark-patterns/> [consulté le 19 mars 2023].
- [15] JEAN BUSCHÉ, 2021. Comprendre les «dark patterns» – Fédération romande des consommateurs. [en ligne]. 26 octobre 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.frc.ch/comprendre-les-dark-patterns/> [consulté le 12 mai 2023].
- [16] JEAN BUSCHÉ, 2022. Dark patterns: quand les interfaces web nous manipulent – Fédération romande des consommateurs. [en ligne]. 13 septembre 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.frc.ch/dark-patterns-quand-les-interfaces-web-nous-manipulent/> [consulté le 20 mars 2023].
- [17] JEAN BUSCHÉ et DAVID HACHFELD, 2022. «Dark patterns»: quand les interfaces web nous manipulent. [en ligne]. 13 septembre 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.publiceye.ch/fr/thematiques/vetements/dark-patterns-quand-les-interfaces-web-nous-manipulent> [consulté le 12 mai 2023].
- [18] KHINDRI, Dheeraj, 2021. 10 Common Dark Patterns in UX and How to Avoid Them. *Insights - Web and Mobile Development Services and Solutions* [en ligne]. 9 juillet 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.netsolutions.com/insights/dark-patterns-in-ux-disadvantages/> [consulté le 7 mai 2023].
- [19] LUGURI, Jamie et STRAHILEVITZ, Lior Jacob, 2021. Shining a Light on Dark Patterns. *Journal of Legal Analysis*. Vol. 13, no 1, pp. 43-109. DOI [10.1093/jla/laaa006](https://doi.org/10.1093/jla/laaa006).
- [20] PRISCILLE, 2022. Les dark patterns dans l'UX : définition & comment les identifier. *Atipik* [en ligne]. 16 août 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.atipik.ch/fr/blog/definition-dark-patterns-design-ux> [consulté le 20 mars 2023].
- [21] RTS, 2022. *A bon entendeur - Achats en ligne : attention aux dark patterns - Play RTS* [en ligne]. 13 septembre 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.rts.ch/play/tv/a-bon-entendeur/video/achats-en-ligne---attention-aux-dark-patterns?urn=urn:rts:video:13382251> [consulté le 13 mai 2023].

MÉDIAMORPHOSES, ARTICLE N° 5121, JUIN 2023

- [22] SUISSE PARLEMENT, 2022a. 22.3190 | Dark patterns. Documenter la nébuleuse | Objet | Le Parlement suisse. [en ligne]. 16 mars 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/suche-curia-vista/geschaefft?AffairId=20223190> [consulté le 20 mars 2023].
- [23] SUISSE PARLEMENT, 2022b. Banque de données sur le détail des votes CN. [en ligne]. 7 juin 2022. Disponible à l'adresse : <https://www.parlament.ch/fr/ratsbetrieb/abstimmungen/abstimmungs-datenbank-nr?BusinessNumber=22.3190> [consulté le 13 mai 2023].
- [24] UIE, 2017. Dark Patterns and the Ethics of Design. *Adventures in UX Design* [en ligne]. 29 novembre 2017. Disponible à l'adresse : <https://medium.com/adventures-in-ux-design/dark-patterns-and-the-ethics-of-design-31853436176b> [consulté le 20 mars 2023].
- [25] VIE-PUBLIQUE.FR, 2023. Le règlement européen sur les services numériques (DSA) vise une responsabilisation des plateformes. *vie-publique.fr* [en ligne]. 26 avril 2023. Disponible à l'adresse : <http://www.vie-publique.fr/eclairage/285115-dsa-le-reglement-sur-les-services-numeriques-ou-digital-services-act> [consulté le 13 mai 2023].
- [26] WIKIPEDIA, 2023a. Comité européen de la protection des données. *Wikipédia* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Comit%C3%A9_europ%C3%A9en_de_la_protection_des_donn%C3%A9es&oldid=201136153 [consulté le 17 juin 2023]. Page Version ID: 201136153
- [27] WIKIPEDIA, 2023b. Dark pattern. *Wikipédia* [en ligne]. Disponible à l'adresse : https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Dark_pattern&oldid=202389300 [consulté le 19 mars 2023]. Page Version ID: 202389300
- [28] WILLIAM BLESCH, 2023. Dark Patterns, the FTC and the GDPR. *TermsFeed* [en ligne]. 18 février 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.termsfeed.com/blog/dark-patterns/> [consulté le 12 mai 2023].