

La problématique de la monétisation de WhatsApp

Sandro Picciola, Tanya Kemm Pereira, Sébastien Traber

Etudiant-e-s en ingénierie des médias, 1^{ère} année, HEIG-VD

WhatsApp, une plateforme de messagerie qui compte aujourd'hui 2,2 milliards d'utilisateurs, appartient à Facebook depuis 2014. Malgré le nombre conséquent d'utilisateurs, la célèbre messagerie ne génère pas beaucoup de bénéfices en dépit de plusieurs tentatives de monétisation.

Le dernier projet en date consisterait à rapatrier les données de WhatsApp vers celles de sa maison mère. C'est ce qui a été annoncé par les nouvelles conditions d'utilisations de WhatsApp. Le but recherché par Facebook est d'améliorer et d'affiner davantage l'efficacité de leurs algorithmes permettant de proposer de la publicité ciblée. Ce changement a suscité un grand mouvement de protestation et d'inquiétude chez les utilisateurs.

A l'heure actuelle, les européens ne sont pas concernés par cette problématique grâce à la RGPD (Règlement Général sur la protection des données), mais cela risque de changer dans le futur.

I. WHATSAPP BUSINESS

Aujourd'hui, les grandes applications comme Instagram, Facebook, Twitter incluent de la publicité pour faire de l'argent, contrairement à WhatsApp qui ne génère aucun profit de cette manière. C'est pourquoi, en 2017, l'application WhatsApp Business a été mise sur le marché, ses fonctionnalités permettraient aux entreprises de mettre en avant leurs produits et de communiquer ou répondre aux questions des clients plus facilement. L'installation est gratuite cependant certaines fonctionnalités sont payantes. C'est ainsi que la fameuse application de messagerie réussit à générer de l'argent.

L'ambition qu'a WhatsApp grâce à cette nouveauté est de devenir le plus grand centre de service client du monde. L'application permettrait entre autres de réserver des billets d'avions, de commander des pizzas, etc.

Dans le futur, les clients pourraient communiquer très facilement avec n'importe quelle entreprise, qui afficherait l'icône WhatsApp Business, directement sur sa page Facebook [1][2].

II. WHATSAPP ET L'INDE

Actuellement, WhatsApp est le géant des applications de messagerie. Le pays où l'application a la plus grande part de marché est l'Inde avec ses 400 millions d'utilisateurs en 2020. Pour WhatsApp, le bénéfice généré par l'Inde est nettement supérieur par rapport au Brésil qui est le deuxième pays avec le plus grand nombre d'utilisateurs soit 99 millions.

En misant sur la masse de clients, WhatsApp a envisagé de faire évoluer ses services en Inde. Déjà en 2018, l'entreprise prévoyait de mettre en place un service de paiement

électronique. Le but était de pouvoir envoyer ou recevoir de l'argent aussi facilement qu'un message. Pour réaliser ce projet, WhatsApp a dû s'associer avec cinq banques indiennes. Le service s'appelle WhatsApp Pay et a été autorisé par la National Payments Corporation of India (NPCI) en février 2020. C'est ainsi qu'en novembre 2020, il a été lancé en Inde et devra rivaliser avec Amazon Pay, Paytm (le Paypal indien), Phonepe et Google Pay. [3][4]

III. LES NOUVELLES CONDITIONS D'UTILISATION

À partir du 15 mai 2021, les nouvelles conditions d'utilisations de WhatsApp vont entrer en vigueur. Facebook décrit ces changements comme motivés par une volonté qui consiste à « exploiter, fournir, améliorer, comprendre, personnaliser, soutenir et commercialiser nos services » derrière cette formulation un peu vague, sa cache une réalité, elle, bien concrète [1].

Ces changements vont permettre au géant du web de rassembler les données de tous ses services confondus en un seul et même endroit. Ceci permettra au groupe Facebook d'affiner davantage l'efficacité de ses algorithmes permettant de proposer de la publicité ciblée qui rappelons-le, compose la pierre angulaire du business modèle de Facebook [5].

Cependant, dans le cas de WhatsApp, seules les métadonnées seront récoltées. Ainsi le contenu des messages n'est pas concerné. Néanmoins, les métadonnées ne sont pas dénuées de valeur, bien au contraire. Celles qui sont conservées sont par exemple les numéros de téléphone des utilisateurs et de leurs contacts, les adresses IP, le type de périphérique utilisé ainsi que des informations horodatées sur les conversations et leurs participants. Sans oublier toutes les données que WhatsApp est tenu par la loi californienne de récolter [6][7]. Prise individuellement ces données n'ont pas beaucoup d'utilité, mais croisée les unes avec les autres ont peut déduire nombre d'informations sur la vie privée des utilisateurs. Par exemple la nature d'une relation sociale, les cercles sociaux d'appartenance. Le problème est encore plus important si on peut croiser ces métadonnées avec celles recueillies par les opérateurs téléphoniques, ou accéder à la position GPS du téléphone.

IV. DES UTILISATEURS QUITTENT L'APPLICATION

Cette annonce a suscité un mouvement de révolte chez les utilisateurs, renforcé par certaines personnalités publiques telles qu'Elon Musk, le fondateur de Tesla et SpaceX, qui avait déjà fait supprimer les comptes Facebook respectifs de ses deux entreprises en 2018. Cette vague de protestation a mené à

l'apparition d'un hashtag #DeleteFacebook sur les réseaux sociaux, relayés par plusieurs entreprises en désaccord avec la politique de confidentialité de Facebook [8]. On peut notamment citer le magazine Playboy, ou Sonos, actif dans l'industrie du matériel sonore, ou encore Mozilla, l'éditeur du navigateur Firefox. À l'inverse, personne ne s'est manifesté pour défendre la nouvelle politique de Facebook, quand bien même celle-ci va dans l'intérêt de ses clients, soit les annonceurs publicitaires.

On estime à plusieurs millions le nombre de désinstallations de l'application. Bien qu'il soit impossible de connaître les chiffres exacts, l'entreprise Sensor Tower dans son enquête pour le Financial Times a estimé une baisse de 14% des téléchargements de l'application WhatsApp doublée d'une augmentation des téléchargements sur les applications concurrentes. Telegram enregistre 11,9 millions de nouveaux utilisateurs en une semaine (+ 90 %), et Signal 8,8 millions (+3'400 %). Mais compte tenu des 2,2 milliards d'utilisateurs de WhatsApp, l'exil peut paraître négligeable [9].

V. LA RGPD AU SECOURS DES EUROPEENS ?

Il faut dire que dans l'actualité, cette affaire ne concerne pas les européens car ils sont protégés par la RGPD. Les Suisses sont inclus dans le lot par le bon vouloir de Facebook, puisqu'il n'y a aucune obligation d'application dans notre pays. Ainsi, l'Europe est officiellement protégée par la RGPD et les entreprises qui ne respectent pas le Règlement reçoivent une pénalité conséquente. Toutefois, il arrive que le prix de la mise en conformité s'avère beaucoup plus élevé que la pénalité elle-même. Google, par exemple, s'est vu infliger en 2019 une amende de 57 millions de dollars par la France pour non-respect de la RGPD. Mais en 2018, son chiffre d'affaires s'élevait à 136,22 milliards de dollars. Ce n'est qu'un exemple parmi d'autres où le quotient pénalité / chiffre d'affaires peut sembler dérisoire [10][11][12].

VI. CONCLUSION

Enfin, le groupe Facebook ressort presque indemne de cette bataille. Car bien que la direction prise en matière de confidentialité soit largement décriée par les usagers, ces derniers se retrouvent captifs de l'écosystème mis en place par la marque. En effet les réseaux sociaux ont pris une part tellement importante dans nos vies qu'une simple migration de plateforme n'est pas un problème à prendre à la légère. Car à quoi bon changer de plateforme si nos contacts ne nous suivent pas? C'est bien là que réside tout le chantage que Facebook exerce sur ses utilisateurs sous couvert d'un prétendu consentement. Comme aperçu précédemment, des mesures pour encadrer la confidentialité des données sur le web existent déjà, bien qu'elles ne soient pas suffisantes, elles vont dans le sens des internautes. Seulement, comme souvent, la loi évolue avec des années de retard sur la technologie. En particulier lorsque les technologies en question - internet et le web - ne s'arrêtent pas aux frontières des pays. Elles sont d'autant plus difficiles à réglementer que la présence d'intérêts divergents est grande. Mais avec le temps, de nouvelles réglementations vont certainement émerger, aussi bien pour encadrer davantage les acteurs du web, que pour mieux protéger les utilisateurs et leurs données. Ce qui, espérons-le, incitera les principaux acteurs du

web à se tourner vers des politiques de monétisation plus respectueuses de la vie privée.

VII. REFERENCES

- [1] Facebook veut monétiser sa messagerie WhatsApp, 2018. *Les Echos* [en ligne]. [Consulté le 8 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.lesechos.fr/tech-medias/medias/facebook-veut-monetiser-sa-messagerie-WhatsApp-136013>
- [2] Comment l'application WhatsApp gagne de l'argent ?, 2021. *BBC News Afrique* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.bbc.com/afrique/monde-56265705>
- [3] L'Inde et WhatsApp, une grande histoire en 2020, sans date. [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Consulté à l'adresse: <https://lepetitjournal.com/chennai/comprendre-inde/linde-et-WhatsApp-une-grande-histoire-en-2020-264884>
- [4] Inde – WhatsApp prié de renoncer au partage de données avec Facebook, sans date. *24 heures* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.24heures.ch/WhatsApp-prie-de-renoncer-au-partage-de-donnees-avec-facebook-991588479824>
- [5] RTS.CH, 2016. WhatsApp trahit ses utilisateurs. *rts.ch* [en ligne]. 31 août 2016. [Consulté le 13 mars 2021]. Consulté à l'adresse: www.rts.ch/la-1ere/programmes/on-en-parle/7946791-WhatsApp-trahit-ses-utilisateurs-31-08-2016.html
- [6] CHAMPEAU, Guillaume, 2016. WhatsApp cache le contenu, mais il garde toujours les métadonnées du contenant. *Numerama* [en ligne]. 6 avril 2016. [Consulté le 20 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.numerama.com/politique/161153-WhatsApp-cache-le-contenu-mais-garde-toujours-les-metadonnees-du-contenant.html>
- [7] Les petits arrangements de Facebook avec la RGPD, 2018. *Le Temps* [en ligne]. [Consulté le 13 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.letemps.ch/economie/petits-arrangements-facebook-rgpd>
- [8] FABIAN, Nathaniel, 2018. Here are the big names joining #DeleteFacebook movement. *Medium* [en ligne]. 6 avril 2018. [Consulté le 20 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://medium.com/@ynielfabian/here-are-the-big-names-joining-deletefacebook-movement-9583b4b55e8c>
- [9] WhatsApp: pourquoi un tel exode des utilisateurs, 2021. *Le Monde.fr* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2021]. Consulté à l'adresse: https://www.lemonde.fr/pixels/article/2021/01/18/WhatsApp-pourquoi-un-tel-exode-des-utilisateurs_6066710_4408996.html
- [10] WhatsApp partagera davantage de données avec Facebook... sauf en Suisse, 2021. *Le Temps* [en ligne]. [Consulté le 8 mars 2021]. Consulté à l'adresse: <https://www.letemps.ch/economie/WhatsApp-partagera-davantage-donnees-facebook-sauf-suisse>
- [11] French court slaps down Google's appeal against \$57M GDPR fine | TechCrunch, sans date. [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Consulté à l'adresse: <https://techcrunch.com/2020/06/19/french-court-slaps-down-googles-appeal-against-57m-gdpr-fine/>
- [12] Google — Wikipédia, sans date. [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Consulté à l'adresse: https://fr.wikipedia.org/wiki/Google#cite_note-msn_GOOGLE-6