

**Influence des orientations culturelles individuelles
sur les réponses pour la protection de la vie privée :
le rôle médiateur de la préoccupation pour les violations de données personnelles**

Christelle Aubert-Hassouni (ESCP Business School, christelle.aubert_hassouni@edu.escp.eu,
doctorante), Dr. Béatrice Parguel (PSL, CNRS, DRM), Pr. Sandrine Macé (ESCP BS)

Résumé :

Depuis l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données personnelles, le nombre de plaintes déposées aux régulateurs pour violation de données personnelles varie fortement d'un pays européen à l'autre, nous amenant à interroger le rôle de la culture dans les réponses pour la protection de la vie privée. Cet article explore alors les orientations culturelles individuelles en jeu et les mécanismes psychologiques reliant celles-ci aux réponses comportementales de protection de vie privée, en appliquant la théorie du niveau de construction dans le cas de violations de données personnelles. Nous montrons que certaines orientations culturelles, telles que l'égalité sociale et de genre, impliquent moins de distance psychologique avec les violations de données personnelles et favorisent des réponses techniques concrètes, tandis que d'autres orientations, telles que l'indépendance, génère uniquement une plus grande préoccupation pour la protection de la vie privée.

Mots clés : culture, protection de données personnelles, théorie des niveaux de représentation

Abstract:

Since the General Data Protection Regulation entered into force, number of complaints about personal data protection highly vary across Europe, leading to question the role of culture in more largely privacy-protective responses. Thus, this paper explores cultural orientations at stake and especially psychological mechanisms between individual cultural values and behavioural privacy-protective responses. To do so, we originally apply construal level theory in the case of personal data breaches. We show that certain cultural orientations, such as gender-social equality, imply less psychological distance with personal data breaches and favour concrete technical responses, while other orientations, such as independence, foster only information privacy concerns.

Keywords: culture, personal data protection, construal level theory

Introduction

Entre mai 2018 et janvier 2021, le Danemark a enregistré 155,6 plaintes pour 100 000 personnes pour des violations de données, 50,0 en Allemagne et 2,8 en France (DLA Piper GDPR fines and data breach survey, 2021). Alors que les violations de données personnelles (i.e., la perte ou le vol d'informations confidentielles identifiables) sont mondialement en augmentation, la protection de la vie privée devient une préoccupation centrale, conduisant à des réglementations comme le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles.

Dans cette perspective, les chercheurs se sont intéressés aux antécédents (individuels, contextuels et culturels) au souci de protection des données personnelles (Smith et al., 2011), montrant l'influence indéniable de la culture. Cependant, des résultats contradictoires apparaissent, appelant à plus de recherches mobilisant différentes dimensions culturelles et éclairant la compréhension des mécanismes de réponses de protection (Martin et al., 2020).

Ainsi, notre recherche adresse une première question : quelles valeurs culturelles sont en jeu ? Les précédentes recherches utilisent majoritairement les dimensions de la culture nationale de Hofstede (2001), qui ne conviennent pas pour mesurer les caractéristiques individuelles et psychologiques (Oyserman et al., 2002 ; Sharma, 2010).

Deuxièmement, quels sont les mécanismes psychologiques en jeu dans l'influence de la culture sur les réponses de protection de la vie privée ? Bandara et al. (2021) montrent le rôle modérateur de la distance psychologique entre le souci de protection de la vie privée et les comportements protecteurs. Ainsi, nous appliquons la théorie du niveau de représentation (Trope & Liberman, 2010) au cas des violations de données personnelles, afin d'étudier l'effet médiateur de la distance psychologique et du souci de protection des données personnelles, entre valeurs culturelles et réponses de protection. Ceci est pertinent car les valeurs ont un impact plus important sur la représentation de construits abstraits (Hallam & Zanella, 2017).

Basée sur une enquête en ligne (n= 452), notre recherche montre que les orientations culturelles ont un impact différent sur chaque réponse de protection de la vie privée. Certaines orientations culturelles, comme l'égalité socio-genrée, impliquent moins de distance psychologique avec les violations de données personnelles et favorisent des réponses techniques concrètes, tandis que l'indépendance, ne génère qu'un plus grand souci pour la protection des données personnelles et favorisent des réponses sociales ou institutionnelles.

Fondements théoriques et développement conceptuel

Orientations culturelles individuelles

La culture est une structure stratifiée allant d'éléments explicites (i.e, langue, institutions) à implicites (valeurs ou normes). Plusieurs modèles existent pour représenter les valeurs culturelles, dont le modèle de la culture nationale d'Hofstede (2001) qui est le plus utilisé dans la recherche en marketing international. Cependant, tous les individus au sein d'un même pays n'ont pas exactement les mêmes orientations culturelles (Oyserman et al., 2002) : les valeurs résultent de l'héritage culturel et des expériences personnelles (Rokeach, 1973), et sont différenciées individuellement (Trompenaars, 1996). Ainsi, Sharma (2010) propose une échelle pour opérationnaliser dix orientations culturelles au niveau individuel (e.g., indépendance, inégalité sociale).

Préoccupation pour les violations de données personnelles

Le processus de réponses face à une violation de données personnelles est déclenché par le niveau d'insatisfaction générée par cette violation (Labrecque, 2021) : celle-ci dépend de la compréhension et de la valeur accordée au phénomène de violations de données (Ronteltap et al., 2012). Ainsi la préoccupation pour les violations de données personnelles dépend de la façon dont on imagine la façon dont la vie privée en ligne peut être violée (à savoir par des violations de données), et de la façon dont on représente ce qui peut être violé (à savoir le droit fondamental de la vie privée en ligne). Ainsi, la préoccupation pour les violations de données personnelles est composée de la distance psychologique avec les violations de données personnelles, i.e., la perception de quand, où, à qui et si une violation de données peut se produire (Trope & Liberman, 2010), et de la préoccupation pour la protection des données, i.e., le droit de contrôler ses données personnelles (Belanger et al., 2002), qui est un concept abstrait (e.g., Bandara et al., 2018). De plus, comme pour le changement climatique (Spence et al., 2012), plus celui-ci est concret et proche psychologiquement, plus la préoccupation pour le changement climatique est importante (Brügger et al., 2016). Nous supposons également que plus une violation de données personnelles peut être concrète, plus la préoccupation pour la protection des données personnelles est grande.

H1 : la distance psychologique avec les violations de données personnelles influence positivement les préoccupations pour la protection des données personnelles.

Les relations entre les orientations culturelles, la préoccupation pour la protection des données personnelles (acronyme PDP) et la distance psychologique avec les violations de données personnelles (acronyme DPV) sont alors les suivantes. Premièrement, l'indépendance représente l'individualisme, l'autonomie et l'auto-orientation. Les personnes orientées vers l'indépendance croient que chacun a le droit de défendre sa vie privée (Milberg et al., 2000) : la préoccupation pour la vie privée est plus grande et les violations de données personnelles plus concrètes. Deuxièmement, les personnes qui acceptent l'inégalité sociale entre membres d'une même société, acceptent aussi la discrimination (e.g., en fonction de l'âge, de la classe sociale, de la position professionnelle ; Yoo et Donthu, 2005) : elles sont donc moins engagées dans la protection de la vie privée. Troisièmement, les personnes qui ne sont pas à l'aise avec la prise de risques (aversion au risque élevée) essaient de se protéger contre tout risque, aussi concret soit-il : plus les atteintes à la protection des données sont proches et plus elles sont préoccupées par la protection de la vie privée. Quatrièmement, l'égalité des sexes ne concerne pas seulement l'égalité sociale ou juridique entre femmes et hommes, mais aussi l'harmonie sociale dans son ensemble : les gens se soucieraient de la protection de la vie privée de chacun, ce qui rendrait les risques liés aux données personnelles plus concrets. Et l'inégalité entre les sexes a déjà été corrélée négativement avec le souci de la vie privée (Bellman et al., 2004). Enfin, l'orientation traditionnelle comprend le respect de valeurs telles que le non-matérialisme, ce qui rend la vie quotidienne moins hyperconnectée et les violations de données moins concrètes ; mais aussi la conscience sociale et la moralité, ce qui rend la protection de la vie privée plus préoccupante. Par conséquent, nous émettons les hypothèses suivantes :

H2 : l'indépendance a un impact (a) positif sur la PDP (b) négatif sur la DPV.

H3 : l'inégalité sociale a un impact (a) négatif sur la PDP (b) positif sur la DPV.

H4 : l'aversion au risque a un impact (a) positif sur la PDP et (b) négatif sur la DPV.

H5 : l'égalité des sexes a un impact (a) positif sur la PDP (b) négatif sur la DPV.

H6 : l'orientation vers la tradition a un impact positif sur (a) la PDP et (b) la DPV

Réponses pour la protection de la vie privée

Une taxonomie séminale des réponses de protection de la vie privée (Son & Kim, 2008) propose de distinguer les réponses entre réponses portant sur la fourniture des informations (e.g., falsification des informations personnelles), actions privées (e.g., bouche-à-oreille

négatif) et actions publiques (e.g., plainte aux entreprises). Or, face à une violation de données personnelles, les individus peuvent aussi appliquer des mesures de sécurité, se plaindre auprès des autorités de protection des données personnelles, ou lancer des actions en justice. Ainsi, nous regroupons les réponses en trois nouveaux ensembles : réponses techniques, sociales et institutionnelles. En outre, les consommateurs réagissent aux violations de données en fonction de leurs objectifs, possibilités et antécédents, tels que leurs préoccupations pour protection de la vie privée, qui influencent tous types de réponses (Son & Kim, 2008).

H7 : la préoccupation pour la protection des données personnelles a un impact positif sur (a) les réponses techniques, (b) les réponses sociales et (c) les réponses institutionnelles.

Les croyances concernant les résultats d'un comportement, représentées par la distance psychologique avec les violations de données personnelles, influencent les intentions comportementales (e.g., Fishbein & Ajzen, 2011) et plus la distance psychologique est importante, plus l'intention comportementale éthique est importante. En effet, les questions morales, nécessitant des constructions mentales abstraites, attirent davantage les individus dans leur réflexion à distance (Zang et al., 2022). De plus, la distance psychologique avec la vie privée influence négativement les comportements de protection (Bandara et al., 2021). Nous supposons cependant que la distance psychologique avec les violations de données personnelles n'ont pas le même impact sur les réponses : les plus autonomes (pour qui les violations de données sont concrètes) préféreront les réponses techniques, tandis que les plus démunis (violations de données abstraites) préféreront les réponses institutionnelles ou sociales.

H8 : la distance psychologique avec les violations de données personnelles a un impact (a) négatif sur les réponses techniques, (b) positif sur les réponses sociales, et (c) positif sur les réponses institutionnelles.

Méthodologie et résultats

Nous avons réalisé une enquête en ligne adressée à 452 panélistes français. Nous avons constitué un questionnaire avec des échelles précédemment publiées (e.g., Sharma, 2010 ; Son & Kim, 2008 ; Karunakaran et al., 2018 ; Singh et al., 2017 ; Miltgen, Henseler, et Gelhard, 2016). Nous avons appliqué une méthodologie d'équations structurelles (Dijkstra et Henseler, 2015). Dans les deux scénarios de violations de données personnelles ((i) cas d'une fuite de

données d'un site commercial ou d'un réseau social, (ii) piratage de carte de crédit), les valeurs absolues de goodness-of-fit (GoF) sont adéquates, confirmant la qualité globale du modèle. Enfin, 12 de nos 17 hypothèses initiales sont corroborées dans les deux scénarios : H1, H2b, H4a et H6a sont rejetées et H7a n'est corroborée que dans le scénario 2.

Contributions & limites de la recherche

Cette recherche montre que l'orientation culturelle la plus influente est l'égalité socio-générée, impliquant moins de distance psychologique avec les violations de données et favorisant des réponses techniques concrètes. L'indépendance n'affecte que la préoccupation pour la protection des données personnelles. En outre, cette recherche identifie les mécanismes psychologiques dans les réponses de protection et montre que plus les violations de données personnelles sont concrètes, plus les réponses sont techniques et individuelles.

Ainsi, cette recherche a trois principales contributions. Premièrement, montrant l'importance du souci pour l'égalité sociale, cette recherche apporte une lecture différente des précédentes recherches portant sur le lien entre culture et vie privée (e.g., Martin et al., 2020) et axées sur la relation entre préférence pour l'individualisme et le souci de protection de vie privée. Cela permet d'imaginer des actions de protection différentes des actions actuelles individuelles sur lesquelles repose nos réglementations (e.g., droit de retrait ou d'effacement). Deuxièmement, cette recherche confirme l'importance du rôle de la distance psychologique de la vie privée (Bandara et al., 2021). Ceci montre la nécessité de développer des actions visant à réduire la distance psychologique avec les violations de données (comme pour le changement climatique). Troisièmement, cette recherche apporte une lecture des effets culturels en dehors d'un cadre national. Ceci soutient la nécessité d'actions différenciées par groupes sociaux, notamment en réponse aux problématiques de fracture numérique (Pasquier, 2018). D'autres contributions peuvent aussi être identifiées, comme fournir des éléments permettant de définir une échelle de distance psychologique de la vie privée, ou rafraîchir la taxonomie des réponses de protection de la vie privée.

Notre recherche a bien sûr certaines limites, notamment être limitée à des cas spécifiques de violations de données, ou ne pas approfondir les différentes dimensions de la distance psychologique (temporelle, spatiale, sociale et hypothétique).

Bibliographie

- Bandara RJ, Fernando M et Akter S (2021) Construing online consumers' information privacy decisions: The impact of psychological distance. *Information & Management* 103497.
- Belanger F, Hiller JS et Smith WJ (2002) Trustworthiness in electronic commerce: The role of privacy, security, and site attributes. *The Journal of Strategic Information Systems* 11(3-4) : 245-270.
- Bellman S, Johnson EJ, Kobrin SJ et Lohse GL (2004) International Differences in Information Privacy Concerns: A Global Survey of Consumers. *The Information Society* 20(5) : 313-324.
- Brügger A, Morton TA et Dessai S (2016) "Proximising" climate change reconsidered : A construal level theory perspective. *Journal of Environmental Psychology* 46 : 125-142.
- Dijkstra TK et Henseler J (2015) Consistent partial least squares path modeling. *MIS Quarterly* 39 : 297–316.
- DLA Piper GDPR fines and data breach survey, January 2021. Disponible à : https://sweden.dlapiper.com/sites/default/files/node/field_download/Data%20Breach%20Report%202021.pdf (Dernier accès : 1^{er} Juin 2022).
- Fishbein M et Ajzen I (2011) *Predicting and Changing Behavior : The Reasoned Action Approach* Psychology Press.
- Hallam C et Zanella G (2017) Online self-disclosure: The privacy paradox explained as a temporally discounted balance between concerns and rewards. *Computers in Human Behavior* 68 : 217-227.
- Hofstede G (2001) *Culture's consequences: Comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations*, London: Sage.
- Karunakaran S, Thomas K, Bursztein E et Comanescu O (2018) Data Breaches: User Comprehension, Expectations, and Concerns with Handling Exposed Data. In *Fourteenth Symposium on Usable Privacy and Security ({SOUPS} 2018)* : 217-234.

- Labrecque LI (2021). When data security goes wrong : Examining the impact of stress, social contract violation, and data type on consumer coping responses following a data breach. *Journal of Business Research* 135 : 559-571.
- Lowry PB, Cao J et Everard A (2011) Privacy Concerns Versus Desire for Interpersonal Awareness in Driving the Use of Self-Disclosure Technologies: The Case of Instant Messaging in Two Cultures. *Journal of Management Information Systems* 27(4) : 163-200.
- Martin KD, Kim JJ, Palmatier RW, Steinhoff L, Stewart DW, Walker BA, Wang Y et Weaven SK (2020) Data Privacy in Retail. *Journal of Retailing* 96(4) : 474-489.
- Milberg SJ, Smith HJ et Burke SJ (2000) Information Privacy: Corporate Management and National Regulation. *Organization Science* 11(1) : 35-57.
- Miltgen CL, Henseler J, Gelhard C et Popovič A (2016) Introducing new products that affect consumer privacy: A mediation model. *Journal of Business Research* 69(10) : 4659-4666.
- Oyserman D, Coon HM et Kemmelmeier M (2002) Rethinking individualism and collectivism: Evaluation of theoretical assumptions and meta-analyses. *Psychological Bulletin* 128(1) : 3-72.
- Pasquier D (2018) *L'Internet des familles modestes : Enquête dans la France rurale*. Presses des Mines.
- Posey C, Lowry PB, Roberts TL et Ellis TS (2010) Proposing the online community self-disclosure model: The case of working professionals in France and the U.K. who use online communities. *European Journal of Information Systems* 19(2) : 181-195.
- Rokeach M (1973) *The nature of human values*. Free press.
- Ronteltap A, Sijtsema SJ, Dagevos H et de Winter MA (2012) Construal levels of healthy eating. Exploring consumers' interpretation of health in the food context. *Appetite* 59(2) : 333-340.
- Sharma P (2010) Measuring personal cultural orientations: Scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science* 38(6) : 787-806.

- Singh AS, Zwickle A, Bruskotter JT et Wilson R (2017) The perceived psychological distance of climate change impacts and its influence on support for adaptation policy. *Environmental Science & Policy* 73 : 93-99.
- Smith HJ, Dinev T et Xu H (2011) Information privacy research: an interdisciplinary review. *MIS quarterly* 35(4) : 989-1015.
- Son JY et Kim SS (2008) Internet Users' Information Privacy-Protective Responses: A Taxonomy and a Nomological Model. *MIS Quarterly* 32 : 503-529.
- Spence A, Poortinga W et Pidgeon N (2012) The Psychological Distance of Climate Change : Psychological Distance of Climate Change *Risk Analysis* 32(6) : 957-972.
- Trompenaars F (1996) Resolving International Conflict: Culture and Business Strategy. *Business Strategy Review* 7(3) : 51-68.
- Trope Y et Liberman N (2010) Construal-level theory of psychological distance. *Psychological Review* 117(2) : 440-463.
- Yoo B et Donthu N (2005) The effect of personal cultural orientation on consumer ethnocentrism: evaluations and behaviours of U.S. consumers toward Japanese products. *Journal of International Consumer Marketing* 18(1-2) : 7-44.
- Zang Z, Zheng Q et Luo L (2022) Risk sensitivity mediates the relationship between construal level and ethical decision making. *Social Behavior and Personality: An International Journal* 50(4) : 1-11.

Annexe

Figure : Modèle conceptuel

