

NUMÉRIQUE

La probité numérique dans le domaine funéraire : une exigence éthique et légale

La protection des données personnelles est déjà un problème pour les vivants, et elle reste tout autant pour les personnes décédées. Nous vous proposons une première analyse de ce phénomène en rappelant les précautions que doivent impérativement prendre les entreprises funéraires.

par Romaric Côme

L'évolution numérique touche aujourd'hui tous les secteurs, y compris celui du funéraire. Ce domaine, qui repose sur des pratiques anciennes et profondément ancrées dans la tradition, se trouve aujourd'hui confronté à des défis éthiques et juridiques liés à l'utilisation croissante des technologies. La gestion des données personnelles, le respect de la vie privée des familles endeuillées, et la transparence des pratiques numériques sont devenus des enjeux majeurs. Dans ce contexte, la probité numérique, ou l'exigence d'une conduite intègre et respectueuse des données dans l'univers digital, est plus que jamais un impératif.

Le numérique au cœur du secteur funéraire

Avec la digitalisation, les entreprises du secteur funéraire ont adopté des outils qui facilitent la gestion des services et améliorent l'expérience des familles. Sites web de commémoration, plateformes pour organiser des



Romaric Côme est Formateur Usages Numériques à FENAMEF, et Directeur des Opérations AVA Softs And Services.



cérémonies à distance, ou encore solutions de transport funéraire en ligne, tout contribue à rendre les démarches plus simples et accessibles. Cependant, cette transformation numérique s'accompagne de nouvelles responsabilités. Dans un secteur marqué par la vulnérabilité des familles endeuillées, la manipulation des données personnelles et sensibles appelle une rigueur particulière. Le respect des informations fournies par les proches des défunts est essentiel pour maintenir la dignité et l'intégrité de chaque individu, qu'il soit encore en vie ou non.

Les risques liés aux abus numériques

Malgré les avantages du numérique,

il existe des pratiques problématiques qui peuvent porter atteinte à l'éthique dans le domaine funéraire. Un exemple courant est la récupération et l'exploitation des avis de décès par des acteurs numériques à des fins commerciales. Ces entreprises, souvent peu connues du grand public, utilisent les informations publiées pour proposer des services ou produits aux familles, sans leur consentement explicite. Cette utilisation intrusive des données pose des questions de moralité et de transparence.

Le fait que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ne s'applique pas aux données relatives aux personnes décédées ne devrait en aucun cas justifier des abus ou des

Les chiffres de la cybercriminalité

La cybersécurité et la menace du piratage continuent d'évoluer, et les chiffres les plus récents montrent à quel point ces problématiques sont cruciales pour les entreprises et les individus. Voici quelques statistiques marquantes sur la cybersécurité, avec un focus sur le piratage :

Coût global de la cybercriminalité

- 2023 : Le coût total de la cybercriminalité dans le monde a atteint 8 000 milliards de dollars, selon un rapport de Cybersecurity Ventures. Il est estimé que ce chiffre atteindra 10 500 milliards de dollars d'ici 2025.

Fréquence des attaques

- En 2023, il y a une cyberattaque toutes les 39 secondes.
- Les petites entreprises représentent près de 43 % des cyberattaques.

Vol de données et piratage

- En 2022, plus de 422 millions de dossiers de données personnelles ont été exposés dans des cyberattaques, un chiffre qui augmente chaque année.
- 90 % des cyberattaques sont initiées par du phishing ou du social engineering, méthodes souvent utilisées par les hackers pour obtenir des accès non autorisés.

Rançongiciels (ransomware)

- 2023 : Le coût mondial des attaques par rançongiciels a dépassé les 30 milliards de dollars.

Temps pour détecter une violation

- En moyenne, une entreprise prend 212 jours pour détecter une violation de sécurité et 75 jours supplémentaires pour la contenir.

Attaques par le biais d'infrastructures critiques

- En 2023, les infrastructures critiques telles que l'énergie, la santé et les transports sont devenues des cibles fréquentes, avec une hausse de 25 % des cyberattaques sur ces secteurs.

Piratage d'identités numériques

- Les attaques liées au piratage d'identités numériques, tel que le vol d'identifiants de connexion, sont en hausse de 28 % depuis 2020.
- Il est estimé qu'en 2024, 60 % des violations de données concerneront l'usurpation d'identité.

Cybercriminalité et COVID-19

- Depuis la pandémie de COVID-19, il y a

eu une augmentation de 600 % des cybercrimes, en particulier en raison du passage massif au travail à distance. Ces chiffres montrent à quel point la menace du piratage et de la cybercriminalité est sérieuse, et comment elle affecte les organisations de toutes tailles, ainsi que les individus.

Dans le funéraire

Les fuites de données et leur exploitation dans le secteur du funéraire sont des phénomènes en croissance, bien que moins documentés que dans d'autres secteurs comme la finance ou la santé. Cela dit, il existe des indicateurs qui montrent que les données personnelles des défunts et de leurs proches deviennent des cibles pour les cybercriminels et des entreprises peu scrupuleuses. Voici quelques éléments chiffrés et tendances concernant cette problématique.

Exploitation des données personnelles des défunts

- En France, environ 600 000 décès sont enregistrés chaque année, ce qui génère un volume considérable de données personnelles concernant non seulement les défunts, mais aussi leurs familles.
- Selon un rapport de l'ANSSI, les cybercriminels se concentrent de plus en plus sur l'exploitation des données personnelles des défunts, car les systèmes de protection des informations post-mortem sont moins robustes.

Fuites de données dans le secteur funéraire

- En 2022, plusieurs fuites de données notables ont été rapportées dans le secteur funéraire aux États-Unis, où des informations personnelles, y compris des coordonnées de familles endeuillées, ont été compromises.
- Ces fuites ont concerné des plateformes de services funéraires en ligne qui agrègent des avis de décès et offrent des services numériques pour les familles. Il est estimé qu'environ 10 % des fuites de données touchant des secteurs peu conventionnels (dont le funéraire) peuvent être exploitées par des entreprises pour des stratégies marketing non éthiques.

Utilisation illégale des avis de décès

- Plusieurs rapports en Europe montrent une augmentation des entreprises qui récupèrent les avis de décès de manière abusive pour vendre des services, tels que des assurances obsèques ou des

services connexes, sans consentement explicite des familles.

- Le marché des données issues des avis de décès est estimé à plusieurs millions d'euros par an en Europe. Cette utilisation non sollicitée des données personnelles des défunts et de leurs proches est en partie facilitée par le manque de régulation spécifique.

Attaques par phishing et usurpation d'identité

- Après un décès, les informations personnelles des défunts peuvent être utilisées pour l'usurpation d'identité. Selon une étude américaine de 2021, environ 2,5 millions d'identités de défunts sont volées chaque année.
- Ces informations peuvent être exploitées pour ouvrir des comptes frauduleux ou effectuer des achats sous le nom du défunt. Les attaques ciblant les proches endeuillés par des escroqueries liées à l'héritage ou à des services funéraires sont également en augmentation, avec une hausse de 15 % entre 2020 et 2022.

Vulnérabilité des systèmes numériques funéraires

- Avec la digitalisation des services funéraires (comme les plateformes en ligne pour l'organisation des obsèques), les risques de fuites de données augmentent. Une enquête menée en 2023 a montré que 35 % des entreprises du secteur funéraire en Europe ne respectent pas entièrement les normes de cybersécurité, ce qui les rend vulnérables aux cyberattaques.

Rançongiciels ciblant le secteur funéraire

- Des attaques de rançongiciels ont déjà ciblé des entreprises funéraires et des services liés aux obsèques. Par exemple, en 2022, une grande entreprise de pompes funèbres américaine a subi une attaque, compromettant les informations personnelles de milliers de clients.

En conclusion, bien que moins fréquent que dans d'autres industries, le secteur funéraire devient une cible en raison de la sensibilité des données traitées.

Ces chiffres montrent que, bien que le secteur funéraire soit traditionnellement moins exposé, il est de plus en plus touché par les problématiques de cybersécurité, notamment en ce qui concerne l'exploitation des données personnelles. Cela appelle à une vigilance accrue de la part des entreprises et des familles.





pratiques douteuses. En l'absence de cadre légal strict pour les défunts, les entreprises doivent, par principe, respecter une intimité familiale et traiter ces données avec le même soin que celles des vivants. Une telle attitude ne relève pas simplement du respect de la loi, mais d'une éthique professionnelle à maintenir.

Vers la probité numérique

La probité numérique repose avant tout sur des principes de transparence, de responsabilité et de respect des individus. Dans le domaine funéraire, cela implique de :

- **Informers clairement les familles** sur la manière dont leurs données ou celles du défunt seront utilisées, que ce soit pour des services funéraires ou pour des fins commémoratives en ligne.
- **Garantir le consentement explicite des familles endeuillées** avant toute utilisation commerciale ou partage de leurs informations personnelles.
- **Prévenir les récupérations abusives d'avis de décès en ligne** par des entreprises tierces. Il est crucial de mettre en place des mécanismes pour que les familles puissent s'opposer à la diffusion de ces informations si elles le souhaitent. Les plateformes en ligne doivent jouer un rôle actif dans cette dé-

marche éthique. Elles doivent offrir aux familles un contrôle total sur la visibilité et la gestion des données liées à leur défunt. Cela inclut des options pour limiter l'accès aux avis de décès, ou pour choisir qui peut accéder à ces informations sensibles. Par ailleurs, le respect des rituels et des pratiques culturelles ou religieuses des familles doit également être pris en compte dans le cadre numérique.

La place de la responsabilité professionnelle

Les acteurs du secteur funéraire doivent faire preuve de la plus grande vigilance dans l'utilisation des outils numériques. Les entreprises doivent investir dans la formation des employés pour garantir une bonne compréhension des enjeux liés à la protection des données et aux droits des familles. Cela permet non seulement d'éviter des erreurs ou des abus, mais aussi de renforcer la confiance des familles dans les services proposés.

Il est également essentiel de collaborer avec des experts en cybersécurité pour protéger les systèmes et éviter les fuites d'informations. **L'implémentation de politiques internes strictes sur la gestion des données, le recours à des technologies de cryptage ou**

d'anonymisation et le soutien d'entreprises certifiées, spécialistes de votre domaine, peuvent s'avérer essentiel pour protéger les informations sensibles.

Un engagement pour l'avenir

La probité numérique dans le domaine funéraire est un sujet qui ne peut être ignoré à l'heure de la digitalisation. Face aux transformations technologiques rapides, il est impératif que les acteurs du secteur adoptent une attitude responsable et éthique dans la gestion des données personnelles. Ce n'est pas seulement une question de respect des lois, mais aussi de respect des familles et des défunts.

Les entreprises du secteur funéraire ont un rôle crucial à jouer pour promouvoir une culture de transparence et d'intégrité numérique. En plaçant les familles au centre de leurs préoccupations numériques et en garantissant un usage éthique des technologies, elles renforcent non seulement leur légitimité, mais aussi la confiance accordée à leurs services dans un moment de grande vulnérabilité.

Il est donc essentiel que la probité numérique devienne une valeur centrale du secteur funéraire, afin d'assurer la protection des données et le respect dû à chaque individu, vivant ou décédé.

Dans notre prochain numéro...

Même si cela peut sembler complexe à mettre en œuvre, il est crucial de bien s'entourer. **Dans un prochain article, nous reviendrons sur des méthodes simples et efficaces pour aider les acteurs du funéraire à trier les différentes options qui s'offrent à eux.**

En résumé, après le constat place aux pistes d'actions pour vous permettre cette transition de façon sereine. Avoir une méthode structurée est indispensable, surtout quand on sait que le loup peut parfois se déguiser en agneau.

Pourquoi les pompes funèbres doivent être prudentes dans le choix de leurs prestataires numériques : le cas de l'article de 20 Minutes

Un grand homme, non pas par la taille mais par l'expérience, me répétait souvent «Avoir raison trop tôt, c'est souvent avoir tort»... Eh bien ce n'est pas le cas ici, puisque pendant la rédaction de l'article «Probité numérique», pages précédentes une affaire a secoué le petit monde du numérique funéraire.

Plus qu'un fait isolé, il s'agit ici d'un exemple d'éthique dans la gestion des données qui vient illustrer mon propos : un récent article de 20 Minutes, au travers d'une étude «publiée par Silver Alliance et Simplifia» à la Toussaint, est venu éclairer ce secteur qualifié ici d'opaque. Cette enquête a porté sur quelque 50 738 funérailles organisées en 2023 par les agences de pompes funèbres équipées des services de Simplifia, et met en lumière le sujet délicat des coûts des funérailles en France, avec des prix qualifiés de prohibitifs.

Cet incident illustre parfaitement une problématique cruciale pour les professionnels du funéraire : la gestion et l'utilisation des données sensibles par des prestataires numériques.

Vos données funéraires : un enjeu de confiance

Dans le cadre de leurs activités, les pompes funèbres traitent des informations personnelles et sensibles concernant des familles endeuillées. Cette confidentialité doit être protégée à tout prix. Cependant, dans le cas de cette étude, ces informations ont été utilisées à des fins statistiques, contribuant ainsi à l'image d'un secteur aux prix «opaques» et souvent jugés excessifs par des acteurs en manque de repères. La question, ici, est de savoir si les entreprises de pompes funèbres étaient pleinement conscientes de cette utilisation ou si elles ont indirectement participé à cette médiatisation.

La gestion des données funéraires requiert une vigilance accrue car elle touche à des aspects émotionnellement et socialement délicats. Les clients doivent

pouvoir faire confiance aux entreprises qui gèrent leurs informations personnelles dans ces moments de vulnérabilité. Si cette confiance est rompue par l'utilisation inappropriée des données, cela peut gravement nuire à l'image de marque des pompes funèbres.

Transparence et pratiques des prestataires numériques

De nombreuses entreprises numériques proposent des services d'aide administrative et de gestion digitale aux pompes funèbres. Mais au-delà de ces services utiles, la manière dont l'entreprise gère les données de ses clients soulève des questions. Lorsqu'une entreprise partage des informations avec des tiers, même sous forme anonymisée, cela peut être perçu comme une trahison de la confiance. L'utilisation de ces données dans un article de presse pour dénoncer les coûts élevés des obsèques montre à quel point une «mauvaise» gestion de ces dernières peut impacter un secteur tout entier.

Le rôle des pompes funèbres est de s'assurer que les prestataires numériques qu'elles choisissent respectent non seulement la confidentialité mais aussi les droits des familles qu'elles servent. Cela passe par une transparence totale des pratiques en matière de données et par la vérification des conditions d'utilisation. Dans le cas contraire, les entreprises risquent de voir des légendes urbaines autour de leurs pratiques exposées au grand public, comme ce fut le cas dans cet article, avec des conséquences potentiellement désastreuses sur leur réputation.

Les coûts des services numériques : ce qu'on ne voit pas toujours

En plus de la question de la confidentialité des données, le cas de cette étude met en lumière un autre aspect souvent ignoré des services numériques : les coûts cachés. Si les services numériques

peuvent sembler abordables à première vue, des frais imprévus peuvent survenir en cours de route, ou pire, des pratiques douteuses peuvent coûter cher en termes de réputation. En utilisant les données pour alimenter un débat sur les prix jugés excessifs, ce fournisseur pourrait avoir contribué à un argumentaire qui stigmatise les entreprises de pompes funèbres, tout en profitant de la situation pour se faire un nom auprès des médias et des familles.

Les pompes funèbres doivent donc évaluer avec soin non seulement les coûts financiers de l'utilisation de ces plateformes numériques, mais aussi les coûts potentiels pour leur image (ou celle de la profession) et leur relation avec les familles endeuillées.

L'importance d'une sélection rigoureuse des prestataires

Même si l'idée n'est pas d'empiéter sur la seconde partie de l'article il est tout de même important de rappeler que pour éviter des situations similaires à celle-ci, il est essentiel que les pompes funèbres choisissent leurs prestataires avec soin et pas uniquement sur des promesses commerciales. Cela signifie non seulement vérifier les capacités techniques et les services proposés, mais aussi s'assurer que l'entreprise respecte les normes strictes de protection des données. Les contrats doivent inclure des garanties claires sur l'utilisation des informations, ou plutôt sur sa non-utilisation, et prévoir des recours en cas de violation.

En conclusion, cet incident montre à quel point le choix des prestataires numériques est une décision cruciale pour les pompes funèbres. Ce choix ne doit pas se faire à la légère, car il en va de la réputation, de la confiance des clients et du respect de la confidentialité. Si la digitalisation du secteur funéraire est inévitable, elle doit se faire avec prudence et éthique.

