

Google m'a tuer

Vous vous réveillez un matin et constatez la disparition de la totalité de votre vie numérique !



Plus de mails, plus de contacts, plus de photos, plus de vidéos, plus de documents, plus de calendrier, plus de blog, plus de favoris, plus de flux RSS... tout, absolument tout, s'est évanoui !

De la science-fiction ?

Non, un simple compte Google désactivé unilatéralement et sans préavis par la société.

En l'occurrence le compte de Dylan M. (@ThomasMonopoly sur Twitter) qui avait décidé peu de temps auparavant de tout faire migrer sur son unique compte Google. Compte sur lequel étaient attachés les nombreux services qu'offre la firme de Mountain View (Gmail, Picasa, Google Docs, Calendar, Reader, Blogger, etc.).

Et ce sont donc ici 7 années digitales qui partent en fumée d'un simple clic. Adieu données personnelles. Ce n'est alors pas que votre identité numérique qui vacille, mais votre identité toute entière...

Cette triste ou effroyable histoire vraie est malheureusement riche d'enseignements. D'abord parce qu'elle peut arriver à n'importe quel possesseur d'un compte Google (ici on ne saura pas pourquoi le compte a été désactivé et rien ne pourra être fait pour le rétablir !). Mais aussi et surtout parce qu'elle en dit long sur ce que nous acceptons tacitement lorsque nous

décidons de faire confiance à ces « sociétés du nuage » en nous inscrivant, le plus souvent *gratuitement*, à leurs services en ligne.

Et il va sans dire que Facebook, Twitter ou Apple ont toutes le *droit* d'en faire autant.

Exaspéré et désespéré, Dylan M. a conté sa mésaventure dans une longue lettre ouverte à Google, que vous trouverez traduite ci-dessous. Une lettre publiée sur... TwitLonger et non sur son blog, puisque ce dernier était sur Blogger et dépendait lui aussi de son compte Google !

De quoi faire réfléchir non seulement sur les pratiques du géant Google mais également sur le monde dans lequel nous avons choisi de vivre...

Je vous laisse, j'ai quelques sauvegardes urgentes à faire sur mon disque dur^[1].

Edit du 17 août : Il y a une suite à cette histoire.

Cher Google...

Dear Google...

*Thomas Monopoly – 22 juillet 2011 – TwitLonger
(Traduction Framalang : Marting, Slystone, Siltaar, Juu, Padoup et Goofy)*

Cher Google,

Je voudrais attirer votre attention sur quelques points avant de me déconnecter définitivement de tous vos services.

Le 15 juillet 2011 vous avez bloqué la totalité de mon compte Google. Vous n'aviez absolument aucune raison de faire cela, même si votre message automatique me disait que votre système avait repéré une « violation ». Je n'ai en aucun cas violé les *Conditions Générales d'Utilisation*, que ce soit celles de

Google ou celles spécifiques au compte, et votre refus de me fournir une quelconque explication ne fait que renforcer ma certitude. Et je souhaiterais vous montrer les dégâts que votre négligence a causés.

Mon compte Google était lié à presque tous les produits que Google a développés, ce qui veut dire que j'ai aussi perdu tout ce qui était dans ces comptes. Je venais aussi d'entreprendre de tout regrouper sur un seul compte Google. En fait, j'avais réfléchi à tout cela voici quelques mois et avais décidé que Google était une entreprise sérieuse et digne de confiance. Donc j'ai tout importé de mes autres comptes Hotmail, Yahoo..., dans mon unique compte Gmail. J'ai passé environ 4 mois à migrer lentement toute ma présence en ligne : comptes email, informations bancaires, documents professionnels, etc., dans cet unique compte Google, l'ayant déterminé comme étant fiable. Cela signifie en termes d'informations environ 7 années de correspondances, plus de 4800 photographies et vidéos, mes messages Google Voice, plus de 500 articles enregistrés dans mon compte Google Reader pour mes études (lorsque j'ai fermé mon compte Reader d'origine pour tout regrouper dans mon unique compte portant mon nom, j'ai ré-enregistré plusieurs centaines d'articles et de flux moi-même, à la main, un par un dans ce nouveau compte, celui que vous avez fermé et dont j'ai maintenant perdu tous les articles). J'ai également perdu tous mes favoris, ayant utilisé Google Bookmarks.

J'avais migré mes favoris d'ordinateur à ordinateur pendant peut-être 6 ans, environ 200, et je les ai finalement tous envoyés sur Google Bookmarks, content d'avoir trouvé une solution pour les migrer et content de me préserver de leur perte. J'ai aussi perdu plus de 200 contacts. Nombreux sont ceux pour lesquels je n'ai pas de sauvegarde. J'ai aussi perdu l'accès à mon compte Google Docs avec des documents partagés et des sauvegardes de fichiers archivés. J'ai par ailleurs perdu l'accès à mon calendrier. Avec cela, j'ai perdu non

seulement mon propre calendrier personnel avec des rendez-vous chez le médecin, des réunions et autres, mais j'ai aussi perdu mes calendriers collaboratifs que j'avais créés et pour lesquels plusieurs heures de travail humain ont été nécessaires, des calendriers communautaires qui sont maintenant perdus.

Aucun de ces calendriers n'était non plus sauvegardé. J'ai également perdu mes cartes Google Maps sauvegardées et mon historique de voyages. J'ai perdu mes dossiers de correspondances médicales et diverses notes très importantes qui étaient attachées à mon compte. Mon site Web, un compte Blogger pour lequel j'ai acheté le domaine via Google et que j'ai conçu moi-même, a été aussi désactivé et perdu. Pensez-vous réellement que je ferais sciemment quelque chose qui mettrait en péril autant de données personnelles et professionnelles ? Au fur et à mesure que les jours passent, je suis certain que je vais prendre connaissance d'autres choses que Google a détruites dans la désactivation injustifiée de mon compte. Je suis seulement trop en colère en ce moment pour réfléchir correctement et tout passer en revue. Pourquoi quelqu'un confierait-il quoi que ce soit à « l'informatique dans les nuages » après ce que j'ai traversé ? C'est quelque chose qui me dépasse complètement.

Je voudrai aussi préciser que je suis en fait un client payant, au point que j'ai acheté mon domaine via Google et j'ai aussi acheté de l'espace de stockage supplémentaire.

J'aimerais attirer votre attention sur d'autres éléments : je suis en ce moment en train de soumettre ma candidature pour les études supérieures. Je recevais occasionnellement des courriels de professeurs et d'autres personnes que je n'attendais pas et dont je n'avais pas les coordonnées. Ceci entraînant qu'en plus de mes amis et de ma famille à l'étranger ou des gens qui ne pouvaient pas me joindre autrement, ces personnes recevront maintenant un message de Google leur signalant que mon adresse électronique n'existe pas. Et j'ose

imaginer que certains d'entre eux n'auront pas le temps de trouver d'autres moyens de contacter un candidat à qui ils faisaient une faveur en faisant le premier pas.

J'aimerais attirer votre attention sur d'autres éléments : J'ai été ce que l'on pourrait appeler un supporter enthousiaste de Google en tant qu'entreprise. Étant un utilisateur de la première heure, on pourrait presque dire que j'ai été un apôtre du travail de Google. Google sortait ses produits prématurément, et je contribuais au feedback sur ces produits. Lorsque Google a réussi son coup politique en Chine en re-routant les serveurs vers Hong-Kong, j'ai applaudi et j'ai posté des articles à ce sujet sur tous mes réseaux sociaux, et j'ai fait la remarque, par ces mots, à plusieurs personnes que je connais : « Ils l'ont fait avec classe et dignité ». J'ai également convaincu l'entreprise pour laquelle je travaillais de migrer vers Google Business Apps et d'utiliser les Google Apps pour à peu près tout. Je les ai aussi encouragés à acheter de l'espace de stockage avec Picasa pour construire notre base de données d'images. De plus, j'ai convaincu presque toute ma famille et mes amis d'ouvrir un compte Google ou Gmail dans les deux dernières années, et j'ai montré aux gens comment les utiliser et leur ai expliqué les bénéfices de Chrome sur les autres navigateurs. J'ai même des actions Google.

J'aimerais attirer votre attention sur d'autres éléments encore : je ne suis pas fâché que Google ait suspendu mon compte s'ils pensent qu'il a été corrompu, mais je suis absolument furieux qu'ils aient suspendu mon compte sans me prévenir, sans même me donner une raison, et sans me donner quelque moyen que ce soit pour le réactiver, et ensuite ignorer toutes mes tentatives de trouver un interlocuteur. Aucun autre prestataire de service Internet ne se comporte ainsi. Je comprends que Google ne puisse pas offrir de l'aide personnalisée pour chaque demande de ses utilisateurs, mais quand une société comme Google a pris une position de monopole

sur des pans entiers de l'Internet, elle a le devoir de se montrer responsable envers leurs clients quand des événements comme ceux-ci arrivent. J'ai utilisé tous les forums d'aide : en vain. Et cela n'a fait que me mettre davantage en colère. Je ne vais pas prendre la peine de citer toutes les conversations absurdes que j'ai eues, elles sont trop nombreuses et elles vont seulement me rendre de plus mauvaise humeur.

La goutte d'eau qui a fait déborder le vase, c'est quand un « top contributeur » a déplacé le fil de la discussion du forum d'aide initial sur lequel je postais vers un autre forum sans ma permission. Puis, quelques jours plus tard, un autre « top contributeur » a laissé un message indiquant que le fil se trouvait dans le mauvais forum et a fermé la conversation, m'empêchant dorénavant au même titre que n'importe quelle autre personne d'y participer ou de faire des progrès. Les forums d'utilisateurs ne sont pas des sources d'information contrairement à ce que pense Google. Et la seule fois qu'un employé de Google a contribué dans mon fil, cela a été pour dire que ma question n'était pas posée dans le bon forum, et pour me dire que j'aurais dû poster dans le forum où je l'avais initialement placé. Cela s'est produit quand j'ai reposé sans arrêt les mêmes questions. En voici un exemple :

Moi : S'il vous plait, aidez-moi, mon compte a été désactivé et je ne sais pas pourquoi !

Utilisateur 1 : Connectez-vous simplement au tableau de bord et faites quelque chose.

Moi : Je ne peux pas, mon compte a été désactivé.

Utilisateur 2 : Salut, je viens juste de voir votre post. Pouvez-vous vous connecter à votre compte et me dire ce que quelque chose dit ?

Moi : Mais puisque JE VOUS DIS que JE NE PEUX PAS me connecter à mon compte !

Utilisateur 1 : Ok, ne vous énervez pas, pouvez-vous faire quelque chose qui implique que je sois connecté ?

Moi : Mais NON ! Je ne peux pas DU TOUT me connecter à mon compte !!!

Puis la conversation a été fermée par quelqu'un et j'ai abandonné, après 5 jours. Je comprends la philosophie qui est derrière les forums modérés par les utilisateurs eux-mêmes. Mais dans de nombreux cas, les problèmes sont hors de portée des autres utilisateurs. Je ne demande pas comment activer les émoticônes dans une signature Gmail ou comment modifier ma photo de profil. Mon problème est un problème grave pour lequel une voie de secours sérieuse devrait être disponible. Je pense mettre le doigt sur une critique valide des insuffisances de l'aide gérée par les communautés d'utilisateurs en ligne. Google a mis en place une gestion type *Ferme des Animaux* sur son site avec des utilisateurs qui pour la plupart sont bien intentionnés mais complètement incapables de prendre des décisions à un niveau administrateur ou d'offrir de l'aide à un tel niveau.

Et cela peut fonctionner en douceur aussi bien pour l'utilisateur que pour l'entreprise, du moment que l'entreprise reste impliquée et prend ses responsabilités quand la résolution d'un problème est entièrement hors de portée d'un autre utilisateur. Google ne fait pas cela.

Je me fiche qu'un service Google soit gratuit. C'est Google qui adopte l'approche : « Vous n'aimez pas ? Tant pis, de toutes façons c'est gratuit ». Gratuit ou non, tous les utilisateurs sont dans l'orbite de Google et c'est en nous montrant des publicités que Google a gagné ses milliards de dollars. Il n'y a pas d'autre société cotée en bourse du niveau de Google qui ne propose pas un support simple et complet à ses utilisateurs.

En plus des forums, j'ai également rempli tous les formulaires

et demandes que j'ai pu trouver, et tenté de contacter chaque bureau et même chaque personne dans les deux bureaux de Manhattan. Mais pas une seule personne n'a été capable de m'aider, ce que je trouve choquant et exaspérant comme dans un cauchemar kafkaïen. Un employé m'a même répondu qu'il ne savait pas ce que je devais faire, ajoutant : « honnêtement, je n'utilise même pas Google » !

Après avoir exploré tous les canaux possibles pour obtenir de l'aide, j'ai finalement été contacté tout à coup par un employé de Google qui a vu par hasard mes protestations sur Twitter, un service que j'ai utilisé suite à l'absence complète de support à la clientèle de Google. Il a dit qu'il allait essayer de contacter des personnes chez Google pour m'aider à restaurer mon compte. Après plusieurs échanges d'emails avec lui, il m'a rapporté qu'il avait parlé à quelqu'un de chez Google qui lui a dit que mon compte avait été désactivé, sans lui dire pourquoi. Il a essayé d'expliquer que ça devait être une erreur, mais ils ne pouvaient pas se l'expliquer eux-mêmes.

Alors Google, voici autre chose à laquelle je voudrais que vous réfléchissiez. L'un de vos propres employés est allé vers vous pour moi et vous a indiqué que vous aviez désactivé mon compte par erreur, et votre réponse a été : « Non, on est presque sûr que non ». Votre propre employé a dit : « Écoutez, j'ai parlé à cette personne et je pense qu'une erreur a été faite, vous devriez vérifier ou lui parler ». Et à nouveau, votre réponse a été « Non, on est presque sûr ». Alors, posez-vous la question, quelqu'un comme moi qui a vu son compte être désactivé se lancerait-il dans une telle campagne vociférante et bruyante pour parler à quelqu'un de chez Google afin de leur expliquer qu'une erreur a été commise et que des années de données importantes ont été détruites, quelqu'un comme moi qui aurait volontairement mené des activités illégales sur son compte ferait-il cela ? Vous avez seulement besoin de bon sens pour répondre.

D'autres éléments : J'ai eu des comptes Hotmail, Yahoo, AOL et CompuServe et jamais l'un de ces comptes n'a été désactivé. Lorsque l'une de ces entreprises pensait que mon compte était compromis, il m'en ont averti et j'ai changé mon mot de passe. Pourquoi Google ne m'a-t-il pas notifié, à l'adresse email alternative que j'ai fournie à l'inscription, avant de prendre la décision de désactiver mon compte ? Cela me laisse perplexe. Si vous dites que j'ai violé certaines *Conditions Générales d'Utilisation* c'est votre droit, et dans ce cas il est justifié de résilier mon compte. Mais je vous demande maintenant un minimum de preuves de cette violation.

Concernant toute violation, je veux être tout à fait clair : je n'ai causé aucune infraction aux *Conditions Générales d'Utilisation*. Si Google pense que quelque chose a été fait de mon côté, je les défie de me dire ce que c'est. Je n'ai d'aucune façon violé de *Conditions d'Utilisation*, c'est un fait. Je voudrais signaler que quelques jours avant que mon compte ne soit désactivé j'obtenais des messages d'erreur quand j'essayais d'accéder à Google.com via Chrome. Je sais que je ne suis pas la seule personne que je connais à qui cela est arrivé. Mes amis et membres de ma famille utilisant Chrome obtenaient des messages d'erreur en essayant d'accéder à Google.com. Je pense que c'était des avertissements de redirections ou de certificat du site. J'ajoute que mon compte Google Plus se comportait de façon étrange lui aussi avant la désactivation de mon compte. Mais je lance des vérifications antivirus régulièrement et je n'ai jamais eu de virus. Une quelconque « violation perçue » est une méprise de la part de Google, ceci aussi est un fait.

Vous avez coupé mes moyens de communication, perturbé ma vie personnelle et professionnelle, détruit de larges parties des mes données personnelles et professionnelles, m'avez accusé de quelque chose sans me dire de quoi, avez bloqué toute communication directe avec mon accusateur, et ne m'avez donné aucune possibilité de faire appel de cette décision ou de

parler à quelqu'un des faits connus dans cette affaire. Cette entreprise se dirige vers une voie très, très menaçante, si elle continue ainsi.

Plusieurs appels ont été faits à l'ONU pour que l'accès à Internet, aux communications essentielles et aux services d'information deviennent des Droits de l'Homme. En Grèce, en Espagne, en France et en Scandinavie, cela a déjà été accordé. Ce ne sera pas long avant que des lois ne soient mises en place concernant les comptes personnels utilisés pour accéder à ces services de communication et d'information, et des lois régulant la sauvegarde des informations personnelles contenues dans ces comptes, comme les correspondances. Il est impardonnable qu'une entreprise telle que Google, qui fait tant de déclarations sur les bonnes pratiques dans les domaines de la communication et de l'information, n'ait pas pris d'elle-même l'initiative et ait à la place choisi de traîner les pieds tant qu'ils n'y sont pas contraints par les gouvernements.

Les entreprises comme Google profitent des lois actuelles et écrivent dans leurs *Conditions Générales d'Utilisation* des choses telles que :

« ...vous accordez à Google le droit permanent, irrévocable, mondial, gratuit et non exclusif de reproduire, adapter, modifier, traduire, publier, présenter en public et distribuer tout Contenu que vous avez fourni, publié ou affiché sur les Services ou par le biais de ces derniers. »
(NdT : Tiré directement de la version française)

Ces conditions ne sont pas viables et je ne doute pas qu'elles seront modifiées à un moment ou à un autre à l'avenir. De nombreux grands médias, tel que le Washington Post, ont déjà commencé à scruter Google et d'autres entreprises qui ont choisi d'imposer de telles drastiques conditions à leurs clients. Voir Google agir de la sorte est infect et

inexcusable.

Et je m'inquiète réellement de l'avenir de la dissidence sociale et politique qui devra se battre pour exister dans l'œil du cyclone formé par les réseaux sociaux et l'actuelle politique de Google. Un climat dans lequel la *Responsable de la Vie Privée* chez Google, Alma Whitten, a encensé YouTube comme un moyen pour les activistes politiques de poster du contenu de manière anonyme. Quelques mois plus tard, une nouvelle décision interne éliminait tranquillement toute possibilité de publier anonymement.

Je tiens aussi à mentionner qu'en aucun cas je n'ouvrirai un autre compte Google.

Comme je l'ai déjà dit, j'ai toujours été un apôtre et un fidèle de Google. Aujourd'hui c'est terminé. Je vais en finir avec les Google Apps qu'utilise mon entreprise et laisser tomber tous les autres produits Google que j'utilise, même les services comme Google News que je consultais auparavant plusieurs fois par jour. J'étais même sur le point de remplacer mon iPhone par un téléphone tournant sous Android. Au lieu de cela, je vais dépenser la même énergie que je consacrais à encenser Google à dénoncer cette entreprise que je considère désormais comme extrêmement nuisible et aux pratiques honteuses. Je vais écrire à mon sénateur, vendre mes actions et contacter ma banque à propos de l'argent que j'ai versé pour le domaine et l'espace de stockage qui sont à présent inaccessibles. Je vais faire pression sur Google par tous les biais possibles pour qu'ils m'expliquent ce qu'ils ont perçu comme une violation de leurs *Conditions d'Utilisation*. Ces conditions que Google nous présente lors de l'ouverture d'un compte : « Google se réserve le droit de clore votre compte à n'importe quel moment, pour n'importe quelle raison, avec ou sans préavis » ne sont pas des termes défendables (pour certains points, je pense qu'un tribunal pourrait conclure que ces termes sont inacceptables).

Google est une entreprise à qui les gens confient de nombreuses données personnelles dont ils dépendent fortement. C'est pourquoi Google doit fournir la preuve de ce qui cause la désactivation d'un compte. Une fois de plus, on ne peut pas prendre l'argent des gens et avoir un monopole sur des pans entiers de l'Internet sans montrer un minimum de responsabilité vis-à-vis de ses clients. J'ose espérer que Google sera forcé de fournir un moyen de récupérer ses données personnelles telles que sa correspondance ou ses contacts lors de la fermeture d'un compte.

Le fait que pour le moment Google n'offre pas cette option lorsqu'il désactive arbitrairement le compte d'un utilisateur ne fait qu'ajouter l'insulte aux dommages causés.

Quand je pense à tout le business que j'ai fait faire à Google, à tout l'argent que j'ai apporté à cette entreprise, à tous les gens que j'ai convertis de Yahoo ou d'Hotmail, à tous les prêches que j'ai faits envers Android, à tout le travail que j'ai consacré à la souscription de mon entreprise à Google Apps, ça me met en rage et je regrette tout ce que j'ai fait. Et je vais faire tout ce qui est humainement possible pour défaire toutes ces actions, ainsi que pour mettre Google sous pression pour qu'elle devienne une entreprise plus responsable.

Honte à vous et à vos associés ainsi qu'à vos employés qui tolèrent de telles pratiques d'entreprise déplorables, déshonorantes et répréhensibles !

Notes

[1] Crédit photo : Stephen Brace (Creative Commons By)