

# Penser le RGPD dans le parcours utilisateur

Utilisateurs  
prédéfinis

Données  
& Design par **LINC**  
CNIL.

[design.cnil.fr](http://design.cnil.fr)

## 1.2 • Utilisateur

# Malia

## 41ans

Responsable de  
l'équipe marketing  
au sein d'un grand  
groupe de com.  
Vit en banlieue  
Parisienne.



Crédits : Caiaimage/Martin Barraud

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Malia se considère comme addict à son smartphone, toujours accrochée à celui-ci. C'est son support principal de travail (mails, agenda...), mais il lui sert également pour poster sur les réseaux sociaux sur lesquels elle a une activité frénétique.

**Supports** • Smartphone, ordinateur professionnel pour les tâches bureautiques.

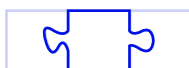
**Maîtrise** • Elle a une très bonne maîtrise de son smartphone, notamment des réseaux sociaux et des applications dites de productivité. Elle a paramétré son téléphone pour créer des raccourcis, etc. afin d'améliorer sa productivité.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Elle a été sensibilisée à ces problématiques au cours de sa vie professionnelle. Elle fait relativement attention aux applications qu'elle installe sur son téléphone, mais cette attention s'arrête généralement à l'impression de « sérieux » que renvoie l'application.

### Perception du numérique

Pour Malia, le numérique est surtout quelque chose de pratique. Elle est de celles à tester toutes les applications possibles pour trouver celles satisfaisants le plus ses besoins et s'incorporant le plus à ses habitudes existantes.



## 1.2 • Utilisateur

# Kristen

## 63ans

Ancienne professeure d'histoire de l'art à l'Université de Toulouse, habite en périphérie de la ville. Célibataire.



Crédits : Maskot

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Kirsten utilise beaucoup son ordinateur sur son temps libre pour faire des recherches sur l'art roman Italien, effectuer des achats d'ouvrages difficiles à se procurer chez des libraires locaux ou de grosses plateformes de vente en ligne, et préparer ses voyages culturels en Italie. Elle utilise son téléphone seulement pour communiquer par sms avec sa famille et ses ami.e.s.

**Supports** • Ordinateur portable et téléphone qu'elle a récupéré de sa fille.

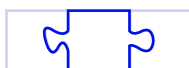
**Maîtrise** • Kirsten est à l'aise avec la navigation sur le web et l'utilisation d'outils bureautiques, mais sans avoir une connaissance fine du fonctionnement de son ordinateur.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Kirsten n'est pas sensibilisée à ce type de problématique et elle n'y prête pas une attention particulière.

### Perception du numérique

Elle est assez précautionneuse lors de ses navigations web, surtout pour commander en ligne : elle connaît les éléments de base pour vérifier la sécurité du site ou bien passe par un service de paiement en ligne reconnu.



# 1.2 • Utilisateur

## Jade 21ans

Jade suit des études d'ingénieur dans une école à Paris. Elle habite dans une colocation en banlieue Est de Paris.



Crédits : Tom Werner

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Pour Jade, le numérique est son outil d'étude, de travail et de loisir. Elle le manipule quotidiennement afin de réaliser les projets demandés en cours, alimenter son blog de développeuse, communiquer avec ses proches et jouer à des jeux vidéo.

**Supports** • Ordinateur, smartphone, console

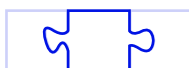
**Maîtrise** • Elle est très à l'aise avec les outils numériques, aussi bien dans leurs usages que dans la compréhension de leur fonctionnement technique.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Elle est sensibilisée au sujet et met en œuvre un ensemble de mécanismes, comme l'utilisation d'un VPN, pour limiter le traçage (tracking) de ses activités en ligne.

### Perception du numérique

De par sa formation, elle a un rapport « technicien » du numérique et a un certain nombre d'habitude d'usage visant à protéger ses appareils (par exemple elle a paramétré et sécurisé l'intégralité de son réseau domestique) ainsi que sa vie privée.





## 1.2 • Utilisateur

# Chloé

## 23ans

Chloé finit ses études à l'école d'architecture de Nantes. Elle habite dans une résidence universitaire proche de son école.



Crédits : Sunwoo Jung

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Chloé utilise son téléphone ou sa tablette quotidiennement pour sa consultation d'articles de presse et de réseaux sociaux, sa navigation internet générale et ses communications avec ses ami.e.s, surtout dans les périodes d'attente, comme les transports en commun. Elle utilise également les ordinateurs de l'école dans le cadre de ses études mais n'en possède pas un elle-même.

**Supports** • Smartphone, tablette, ordinateur.

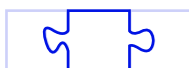
**Maîtrise** • Elle est à l'aise avec l'utilisation de son téléphone sur lequel elle télécharge régulièrement de nouvelles applications, en particulier des jeux, ainsi que de sa tablette.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Elle n'est pas sensibilisée à ces problématiques même si elle en entend régulièrement parler dans les médias de divers scandales en lien avec ceux-ci.

### Perception du numérique

Elle a confiance dans les outils qu'elle utilise et ne se fait pas trop de soucis lors de leur utilisation



# 1.2 • Utilisateur

## Manon

### 14ans

Collégienne dans un établissement Alsacien, elle vit avec ses deux parents viticulteurs.



Crédits : Brad Gregory

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Elle utilise relativement peu le numérique et son utilisation se limite aux réseaux sociaux, pour partage des selfies d'elle faisant du skate, applications de partage de vidéos, pour regarder des vidéos de skateurs professionnels et des tutoriels, et applications de communication différentes en fonction des personnes avec qui elle parle.

**Supports** • Smartphone.

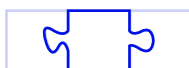
**Maîtrise** • Elle est à l'aise avec l'utilisation des applications qu'elle a installées sur son smartphone, notamment pour gérer l'accès aux photos qu'elle partage sur les réseaux ou pour créer des groupes de discussion.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Manon est sensible à la question de protection de sa vie privée en ligne, par exemple elle fait attention à la façon dont elle partage ses photos en ligne à ses groupes d'amis. Pour autant, elle n'a pas de réelle compréhension des enjeux autour des données personnelles.

### Perception du numérique

Pour elle, le numérique correspond à son smartphone et Internet est un synonyme de réseaux sociaux.



## 1.2 • Utilisateur

# Ibrahim

## 59ans

Ingénieur dans le secteur du BTP, il habite dans un village proche de Lyon.



Crédits : Westend61

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Il utilise quotidiennement son smartphone pour consulter les articles de presse le matin et le soir. Il a également installé un jeu de simulation de gestion d'une ville.

**Supports** • Smartphone, ordinateur pour un usage professionnel

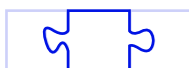
**Maîtrise** • Ibrahim utilise sans difficulté son téléphone. Il limite son utilisation aux applications nativement installées, hormis le jeu.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Ibrahim est très sensibilisé à ces questions, il serait même un peu paranoïaque sur certains sujets comme l'écoute en permanence de ses conversations. Étant très vigilant, il passe souvent son téléphone en mode avion lorsqu'il ne l'utilise pas, nettoie régulièrement l'historique de son navigateur, etc.

### Perception du numérique

Il se méfie beaucoup du numérique et s'est construit un ensemble de tactique afin de laisser le moins de traces possibles en ligne.



## 1.2 • Utilisateur

### Max 48ans

Max est un ébéniste indépendant. Il s'est spécialisé dans la restauration de meubles anciens. Il vit avec sa femme dans un village français.



Crédits : JohnnyGreig

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Il utilise très peu les outils numériques car il n'y voit pas un grand intérêt, sauf dans un but ludique. Il a beaucoup joué avec ses enfants à la console. Il a d'ailleurs gardé la dimension collective présente dans l'utilisation d'une console dans ses autres usages car il partage avec sa femme le même smartphone et ordinateur.

**Supports** • Smartphone, console.

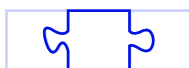
**Maîtrise** • Il maîtrise plutôt bien les appareils dont il dispose même si parfois il est un peu perdu suite à l'installation d'une nouvelle application par sa femme ou à un changement de paramétrage par celle-ci.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Il n'a pas connaissances des problématiques et ne se sent pas spécialement concerné car il utilise peu les outils numériques.

### Perception du numérique

Il n'a pas connaissance de ces problématiques et ne se sent pas spécialement concerné car il utilise peu les outils numériques.





## 1.2 • Utilisateur

# Bruno

## 65ans

Nouvellement à la retraite, il vient de retourner dans sa Provence natale après une carrière faite sur Paris.



Crédits : JohnnyGreig

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • En-dehors d'objets connectés utilisés dans le cadre de ses activités sportives, lors de son jogging notamment, il utilise très rarement des produits ou services numériques.

**Supports** • Smartphone, objets de santé connecté (montre, balance...).

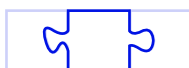
**Maîtrise** • Il sait utiliser les deux ou trois services mais en-dehors de cela il rencontre rapidement des difficultés d'usage avec son smartphone.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Ne se sent pas concerné, car il considère qu'il n'a « rien à cacher ».

### Perception du numérique

Bruno a une perception neutre, voir un peu négative, du numérique. Il utilise peu des services numériques et déplore l'effet « antisocial » que les téléphones ont sur les jeunes, toujours « scotchés » à leurs écrans.

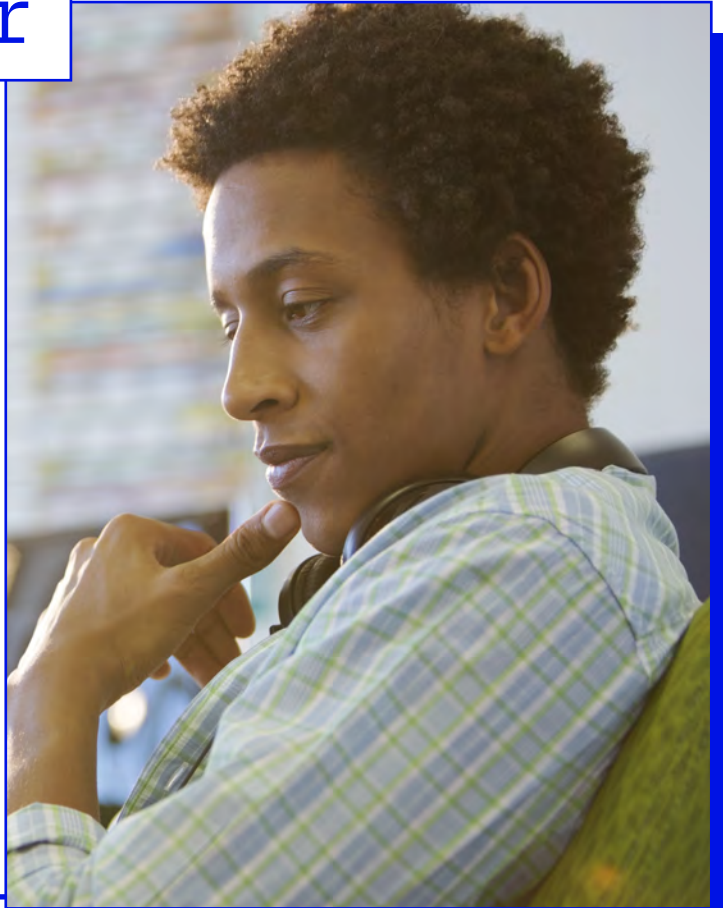


# 1.2 • Utilisateur

## Yacine

29ans

Sorti d'une école de commerce, il a très vite rejoint les rangs des startuppeurs français.



Crédits : Tom Merton

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Yacine est un utilisateur régulier des outils numériques, et se verrait même rangé dans la case « early-adopter » : il achète et teste toutes les nouveautés disruptives du numérique même s'il ne les utilise pas plus de trois mois en général.

**Supports** • Smartphone, objets connectés divers, ordinateur pour usage professionnel et personnel (jeux vidéo).

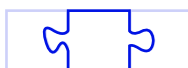
**Maîtrise** • Yacine est très à l'aise avec l'utilisation des services numériques, il réalise d'ailleurs la plupart de ses tâches ménagères avec ceux-ci (eg. Courses en ligne + livraison).

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Ayant une startup traitant des données personnelles, il est au fait des exigences de la régulation et fait de son mieux pour les mettre en place dans son service. Il fait confiance aux entreprises de façon générale qui selon lui font de leur mieux pour gérer correctement les données qu'elles traitent.

### Perception du numérique

Yacine est un utilisateur frénétique du numérique et fait confiance aux services qu'il utilise.



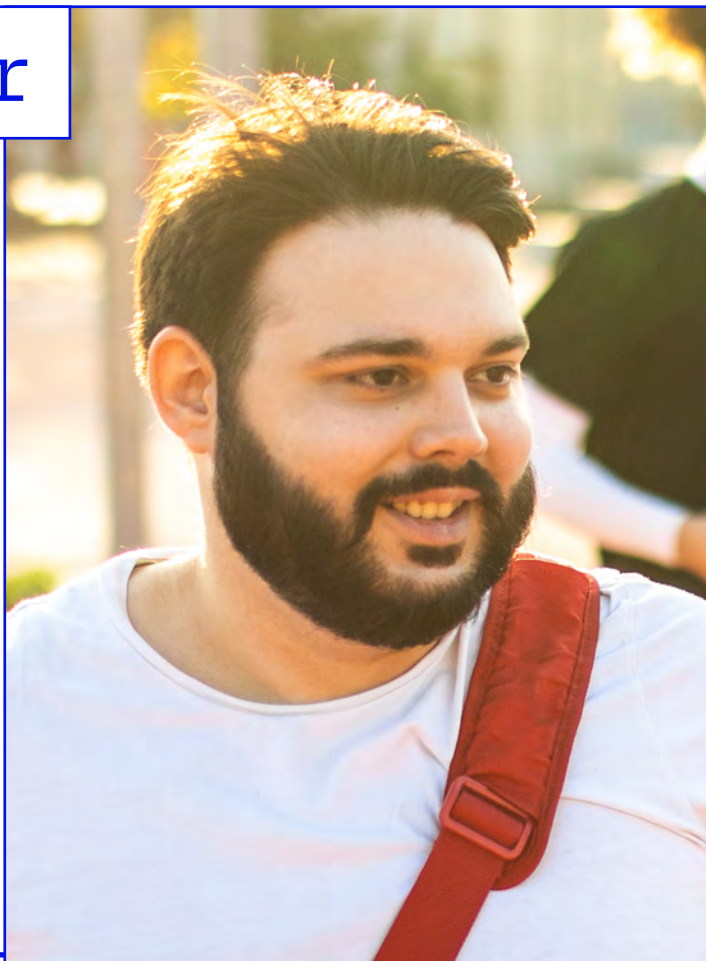
## 1.2 • Utilisateur

# Lucas

## 19ans

Il vient d'intégrer la fac de médecine de Grenoble.

Passionné de basket, il suit toutes les compétitions, surtout celles de la NBA.



Crédits : miodrag ignjatovic

## — Vie privée & numérique —

### Usage du numérique

**Fréquence** • Son utilisation du numérique est principalement rythmée par les saisons de compétition de basket. Lors de ces périodes, il va regarder régulièrement les résultats sur son téléphone ainsi que des analyses des matchs. Le soir, il regarde systématiquement les matchs sur sa télé connectée.

**Supports** • Smartphone, TV connectée

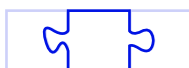
**Maîtrise** • Il utilise mieux sa télé que son smartphone, ce-dernier étant principalement utilisé pour chercher des informations sur internet et consulter les réseaux sociaux.

### Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Lucas n'est pas du tout sensibilisé à ces problématiques et n'a pas l'impression de laisser de traces lors de l'utilisation de ses services numériques. Par exemple, il ne poste jamais rien sur les réseaux sociaux.

### Perception du numérique

Il trouve cela très pratique et a plutôt confiance dans les services qu'il utilise. Il a des habitudes fortement ancrées dans les applications et services qu'il a, et ira tester un nouveau seulement sur recommandation d'un proche.



# Information

Ce document complète la méthode [Penser le RGPD dans le parcours utilisateur](#), à télécharger à l'adresse suivante : [design.cnil.fr/ressources/](https://design.cnil.fr/ressources/), d'animation d'atelier de réflexion pour imaginer des implémentations créatives de divers concepts RGPD au sein du parcours utilisateur d'un service ou produit.

Il contient 10 fiches personas pour faciliter la conduite de l'atelier. Ces personas sont fictionnels, toute ressemblance avec des personnes existantes ne saurait être que fortuite.

L'ensemble de ce document est sous licence d'attribution Creative Commons (CC BY). Vous pouvez la ré-utiliser mais également la modifier pour l'adapter à vos besoins spécifiques, tant que vous citez le travail d'origine. À ces fins, ce document pdf est éditable avec un logiciel de création graphique tel qu'Adobe Illustrator.