

Penser le RGPD dans le parcours utilisateur

Kit d'animation
d'atelier

Données
& Design par **LINC**
CNIL.

design.cnil.fr

Introduction

Ce kit est une méthode d'animation d'ateliers de réflexion pour imaginer des implémentations créatives de divers concepts RGPD au sein du parcours utilisateur d'un service ou produit. Il est à utiliser afin de :

- faciliter un travail collaboratif entre différentes expertises (design, juridique, technique...) ;
- trouver des solutions créatives et centrée utilisateur pour implémenter des concepts du RGPD, tels que l'information des personnes, le consentement et l'exercice des droits, dans l'expérience utilisateur d'un service ou produit, existant ou en cours de création ;
- sensibiliser des équipes et individus au rôle du design dans la bonne implémentation des concepts du RGPD.

Ce kit est issu d'une série d'ateliers Données & Design menée entre Mai et Septembre 2019 durant lesquels la méthode a été testée avec les participants, leurs retours ayant été intégrés afin de l'améliorer. Les ateliers Données & Design sont organisés par le LINC (CNIL) dans une démarche exploratoire sur le rôle du design pour la protection des données.

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.

Comment utiliser ce kit

1 • Étape Contexte

Cette étape permet de définir un profil d'utilisateur ([canvas 1.2](#)) et de poser les bases du service ou produit adressé à celui-ci ([canvas 1.3](#)) afin de créer un contexte cohérent à partir duquel développer un parcours utilisateur et penser aux concepts RGPD dans celui-ci.

Il est possible soit d'inventer un contexte entièrement fictif, soit d'utiliser des éléments déjà à votre disposition dans le cas d'un service ou produit existant.

Vous pouvez également utiliser les [profils usagers](#) et [services prédéfinis](#), à télécharger à l'adresse suivante : design.cnil.fr/ressources/

Pages associées



p.5



p.6



p.7

Comment utiliser ce kit

2 • Étape Parcours

Cette étape poursuit la création du parcours utilisateur associé au contexte défini à l'étape précédente.

Elle se concentre sur le développement d'un moment spécifique du parcours utilisateur en s'appuyant sur des **canvas** (**canvas 2.2**, **canvas 2.3**, **canvas 2.4**) et des **cartes RGPD** à télécharger à l'adresse suivante : design.cnil.fr/ressources/

Pages associées



p.8



p.9



p.10



p.11

1 • Contexte

Mettre à plat le contexte dans lequel s'inscrit un service ou produit est une étape clé afin de bien envisager son parcours utilisateur et imaginer comment les concepts du RGPD peuvent s'y inscrire.

Vous allez d'abord définir les contours du produit/service, son fonctionnement, ainsi que le type de personnes à qui il s'adresse. Vous allez donner corps au produit/service, le rendre réaliste et crédible, sans pour autant en fixer tous les détails.

Étapes & infos

1 • Profil utilisateur

Vous allez ici définir le profil d'un utilisateur type du service : qu'aime-t-il faire ? quelle est sa familiarité avec le monde numérique et les données personnelles ?

Note : envisager des profils dits extrêmes permet de développer des scénarios atypiques dont les situations en lien avec ses données sont particulièrement critiques.

2 • Produit / Service

Ce canvas vous invite à définir les bases de votre produit ou service : qu'offre-il ? quel est son objectif ?

Temps

30mn

Matériel

Post-it, papier, crayons, profils d'utilisateur et services pré-définis.

Livrables

Présentation générale du service et de l'utilisateur type associé.

Objectif

Créer un contexte d'usage à partir duquel réfléchir à l'implémentation de concepts RGPD.

1.2 • Utilisateur

Nom _____

Âge _____

Biographie _____

Photo ou illustration

— Vie privée & numérique —

Usage du numérique

Fréquence _____

Supports _____

Maîtrise _____

Sensibilité aux enjeux données personnelles et vie privée

Perception du numérique



1.3 • Service

Logo ou illustration

Présentation (Quoi ? Pour quel besoin ? Pour quel public ?) _____

Données & interfaces

Appareil et autres supports _____

Type de données

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

Utilisation

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____



2 • Parcours

Maintenant que votre produit/service a un contexte d'usage, il est temps d'imaginer son parcours utilisateur.

Vous allez choisir un moment du parcours utilisateur, en détailler les différentes étapes et dessiner les interfaces associées, tout en pensant et intégrant les concepts RGPD (information, consentement, exercice des droits).

Étapes & infos

1 • Choisir un cas d'usage

En partant du contexte, définissez un cas d'usage dans lequel les concepts RGPD sont particulièrement importants (eg. inscription au service).

2 • Dessiner le parcours

En utilisant le canvas correspondant au support principal de votre produit/service (eg. téléphone), formalisez le parcours. Décrivez les actions menant à chaque écran, listez les données collectées et réfléchissez aux concepts RGPD pouvant s'appliquer.

Note : cette étape est itérative. N'hésitez pas à réviser vos maquettes en fonction de vos échanges et réflexions.

3 • Évaluer le parcours

Votre scénario finalisé, évaluez-le à la lumière des cartes RGPD: pour chaque concept, les critères sont-ils remplis ?

Temps

1h30 +

Matériel

Post-it, papier, crayons, cartes RGPD, canvas écran smartphone, canvas écran ordinateur, canvas vierge.

Livrables

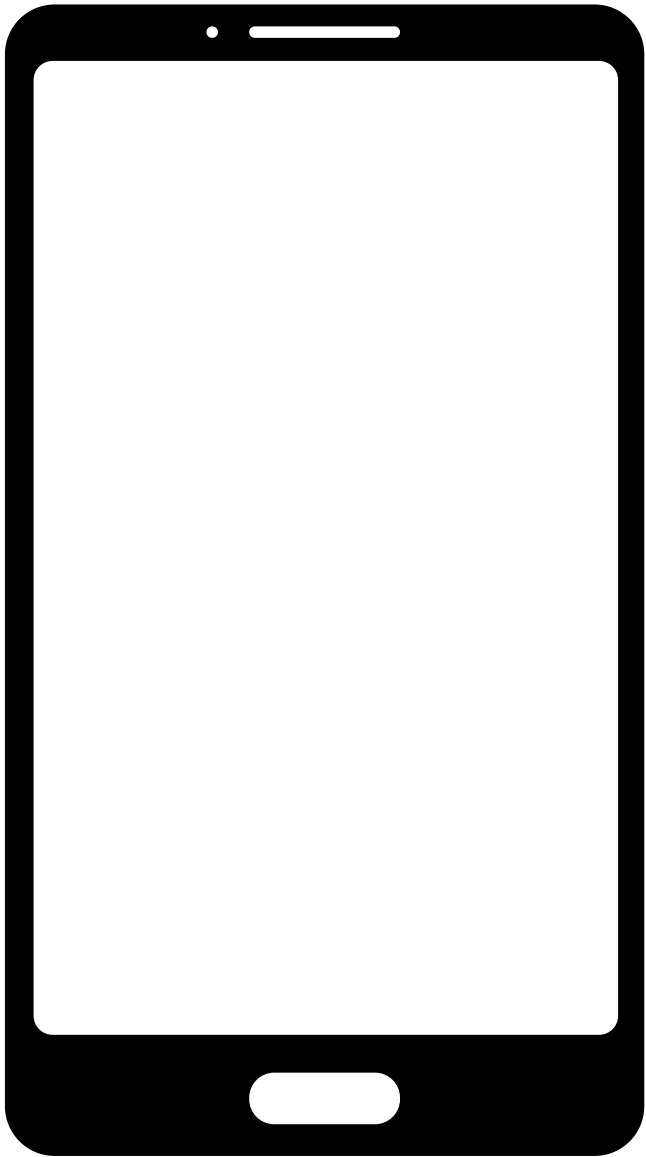
Parcours utilisateur

Objectif

Réfléchir à l'intégration des concepts RGPD au sein du parcours utilisateur.

2.2 • Écran

n° ____ Titre: _____



Action de l'utilisateur

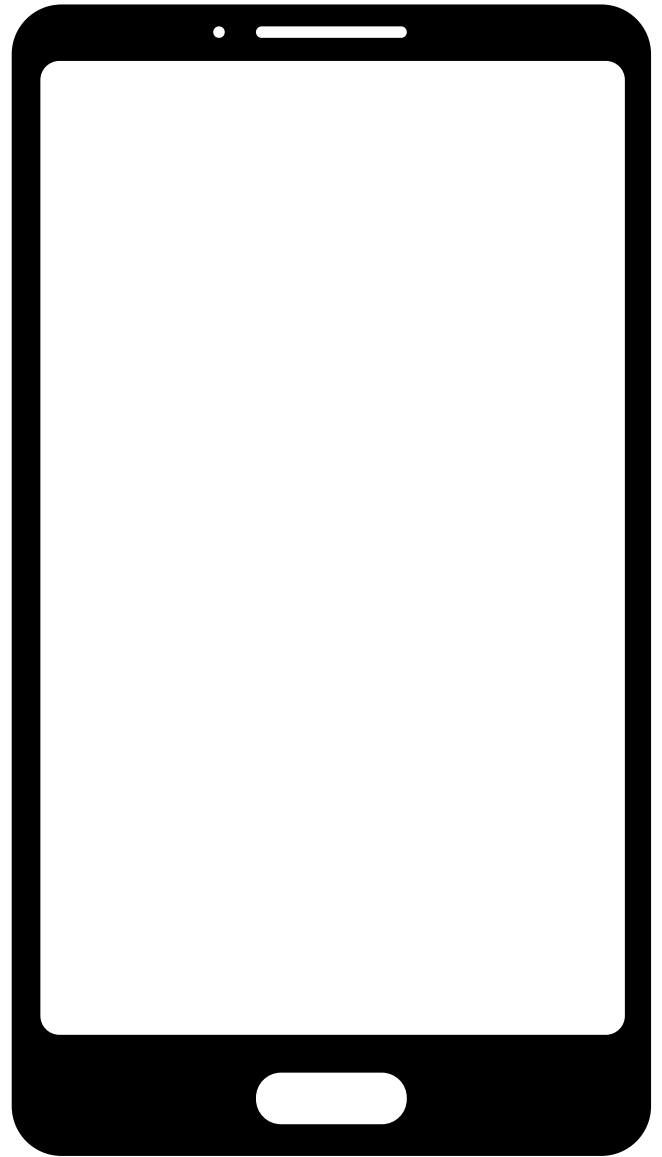
Données collectées

Concepts applicables (cartes)



2.2 • Écran

n° ____ Titre: _____



Action de l'utilisateur

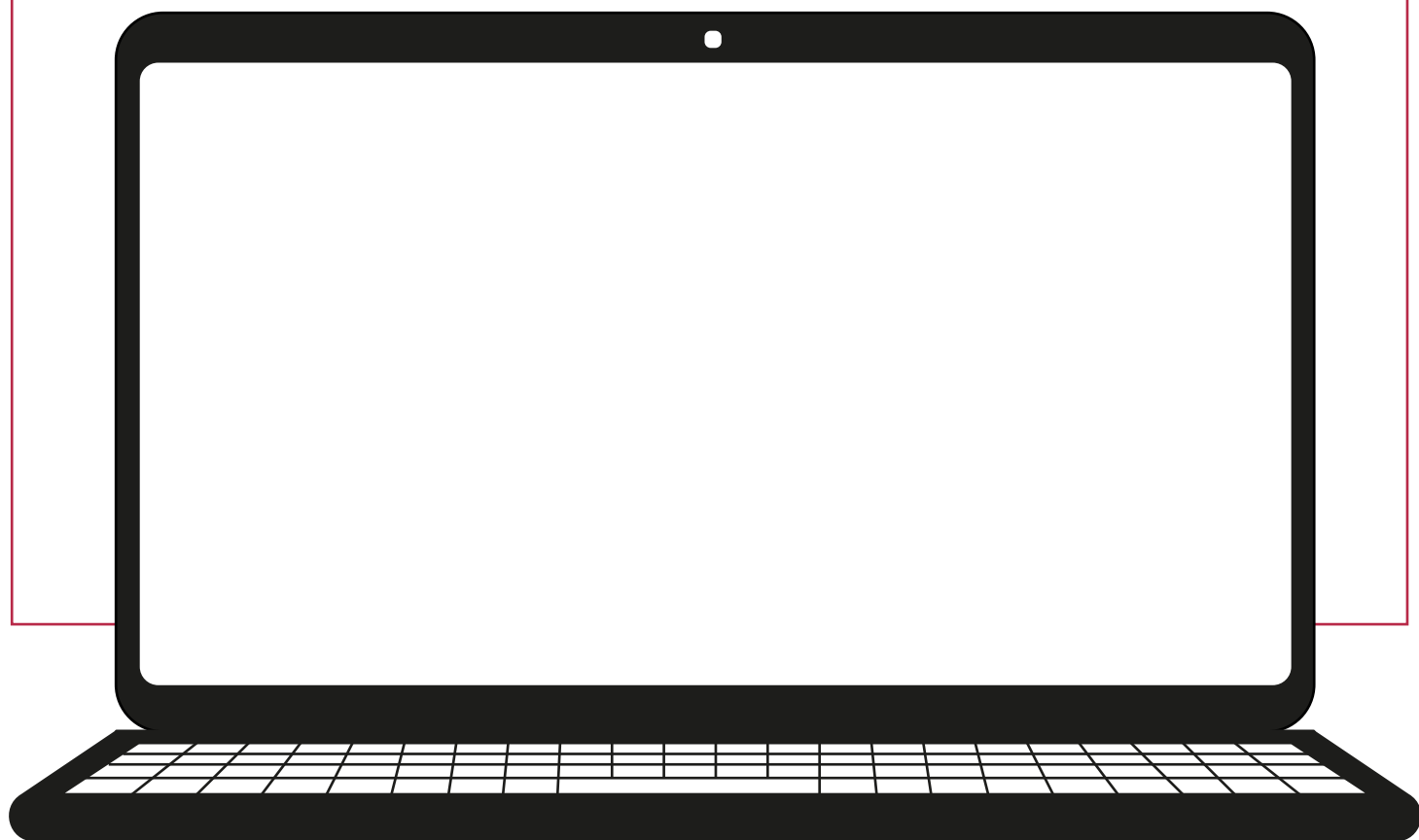
Données collectées

Concepts applicables (cartes)



2.3 • Écran

n° ____ Titre: _____



Action de l'utilisateur

Données collectées

Concepts applicables (cartes)

2.4 • Écran

n° ____ Titre: _____

Action de l'utilisateur

Données collectées

Concepts applicables (cartes)

Penser le RGPD dans le parcours utilisateur

————— Kit d'animation
d'atelier —————

Données
& Design par **LINC**
CNIL.

design.cnil.fr