

**Co-construire avec
et pour des mineurs
des parcours utilisateurs
respectueux de la vie privée**

———— Mener les ateliers ————

Introduction

Ce kit est une méthode pour animer des ateliers de co-conception, avec un public mineur, de parcours utilisateurs et interfaces respectueuses de leurs données et de leur vie privée. Il permet de :

- Préparer des ateliers qui garantissent le respect de leurs droits ;
- Favoriser l'expression orale et la verbalisation de leur point de vue avec des activités narratives et interactives ;
- Garantir une cohérence d'âge et l'inclusivité des profils représentés ;
- Prendre en compte les ressentis, les usages et les besoins des mineurs en concevant collaborativement les interfaces avec lesquelles ils sont amenés à interagir ;

Ce kit est issu d'une série d'ateliers menés dans le cadre des recommandations sur les droits numériques des mineurs que la CNIL a élaboré et publié en 2020-2021. La méthode a été utilisée auprès de mineurs et de leurs représentants légaux et a permis de produire trois exemples d'interface adaptées aux mineurs, disponible sur Données&Design (<https://design.cnil.fr/etudes-de-cas/>).

Il est composé de quatre documents :

1. Recruter des participants
2. Mener des recherches préliminaires
- 3. Mener les ateliers de co-création**
4. Mener les tests utilisateurs

L'ensemble de ce document est sous licence d'attribution Creative Commons (CC-BY). Vous pouvez le réutiliser, le modifier, l'adapter à vos besoins spécifiques, à condition de citer le travail d'origine. À ces fins, ce document PDF est éditable avec un logiciel de création graphique tel qu'Adobe InDesign ou Scribus.

Préparer et mener les ateliers

Une fois les participants recrutés et les recherches préliminaires terminées, il est possible de préparer concrètement les ateliers de co-construction puis de les lancer. Pour la préparation, des modèles de supports sont proposés à titre d'exemple et d'aide. Les étapes d'animations-types de l'atelier sont ensuite décrites.

Sommaire

1. Préparation des supports

Cette partie vous propose de cerner les usages des mineurs à l'aide d'études quantitatives. Ainsi, vous pouvez élaborer un questionnaire adressé à des mineurs pour identifier des typologies d'usage et construire des profils d'utilisateur.

2. Animation

Une fois les supports prêts, les ateliers peuvent être menés. L'atelier est un temps de créativité et de conception pour créer ensemble des interfaces par et pour les mineurs afin de respecter leurs droits et les protéger dans leurs usages du numérique.

Outils pratiques et modèles

- | Modèle persona (p.6)
- | Modèle mission (p.9)
- | Cartes interaction (p.11)

1 • Préparation des supports

À partir des éléments recueillis lors de la phase de recherche et de leur analyse, vous allez pouvoir construire les outils qui vous permettront d'animer les ateliers de co-construction. Ces outils comprennent des persona, des cartes missions et des cartes d'interaction et d'échanges pour animer les discussion entre participants.

description des supports

Persona

L'analyse des informations recueillies lors de la phase de recherche va vous permettre d'identifier de grandes tendances en termes d'usages du numérique par les mineurs types avec lesquels vous travaillez mais aussi des signaux faibles, c'est-à-dire des comportements ou usages plus discrets mais dont le lien avec la vie privée et les données personnelles sont forts. Les persona que vous allez créer vont se fonder sur ces éléments afin de créer des personnages crédibles et dans lesquels les mineurs pourront se reconnaître.

Envisagez au moins trois profils qui incarnent des usages du numérique variés. Vous pouvez utiliser le template que vous trouverez p.6 pour construire vos persona ou bien l'utiliser comme source d'inspiration et le modifier à votre guise.

L'EXPÉRIENCE DONNÉES & DESIGN

Lors des ateliers Données&Design, nous avons présenté le persona suivant aux participants :

INFORMATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

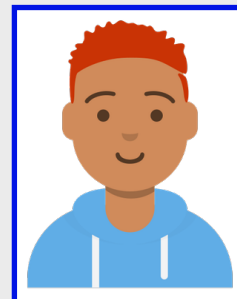
LUCAS - 9 ANS

« J'ai l'impression que les parents s'inquiètent trop »

Famille : « Mon papa est mécanicien et ma maman technicienne.

J'ai une grande et une petite soeur. »

Lieu de vie : habite en ville



© Blush Design

ACTIVITÉS EN LIGNE

- n'utilise pas les réseaux sociaux et n'a pas de smartphone ;
- joue à des jeux en ligne avec ses amis ou sa cousine sur l'ordinateur familial ;
- ne joue jamais seul ;
- possède sa propre tablette ;
- consacre une à deux heures par semaine aux activités en ligne

RESSENTIS

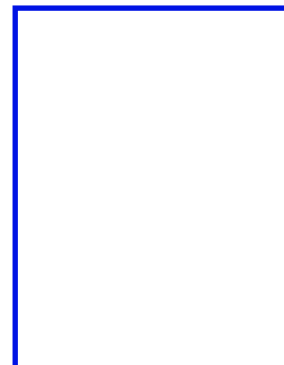
- n'a pas besoin d'aller sur internet pour se sentir proche de ses amis ;
- n'a pas peur d'internet ;
- n'aime pas devoir créer un compte pour jouer, considère que c'est une perte de temps ;
- déteste recevoir des publicités
- a l'impression que ses parents s'inquiètent trop pour lui

CONNAISSANCES

- utilise un pseudonyme pour jouer en ligne (Kinglu2011) ;
- ne discute jamais avec des inconnus ;
- trouve internet difficile à utiliser : « Il y a toujours des trucs compliqués qui s'affichent, il vaut mieux ne pas trop toucher. » ;
- ne touche pas aux paramètres de sécurité ;
- ne connaît pas la différence entre un profil privé et un profil public ;
- quand il ne comprend pas quelque chose, Lucas demande à ses parents

Persona

INFORMATIONS D'ORDRE GÉNÉRAL



ACTIVITÉS EN LIGNE

RESSENTIS

CONNAISSANCES

Missions

Les cartes missions mettent en avant des problèmes ou des situations à résoudre. Elles s'articulent autour d'un ou plusieurs des trois axes de la protection des données : l'information, le consentement et l'exercice des droits. Ces cartes s'appuieront essentiellement sur votre contexte, les difficultés que vous rencontrez, et les informations collectées lors de la phase de recherche préliminaire.

Les cartes missions proposées ici font figurer les informations suivantes :

- **Contexte** : une courte description de la situation sur laquelle les participants vont travailler ;
- **Mission** : le problème que les participants vont devoir résoudre en lien avec la situation décrite dans le contexte ;
- **Axe de protection des données** : le ou les aspects de protection des données sur lesquels les participants doivent se concentrer. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter <https://design.cnil.fr/concepts/>. Vous pouvez utiliser les cartes RGPD disponibles au téléchargement sur cette page : <https://design.cnil.fr/resources/kit-atelier-penser-le-rgpd-dans-le-parcours-utilisateur/> pour accompagner les participants ;
- **Informations utiles** : des informations complémentaires, qui viennent donner un éclairage sur certains éléments ou expliquer certains termes. Ces informations sont là pour aider les participants à bien cerner le problème et bien y répondre.

Lors de la phase de recherche préliminaire, il est apparu que les mineurs jouaient beaucoup à des jeux sur leur téléphone portable. L'une des cartes missions abordée ainsi ce thème et l'un des moments importants pour la protection des données du mineur : le recueil de son consentement pour le suivi de sa navigation en ligne à diverses fins.

VOTRE MISSION

axe protection des données

contexte

En arrivant sur la page d'accueil de son jeu en ligne, Lucas doit accepter, refuser ou paramétrer les cookies.

Mission

Avant de faire son choix et de cliquer sur accepter, refuser ou paramétrer, Lucas doit comprendre à quoi servent ces cookies. Pour cela, vous devez créer une ou des interfaces qui l'aident à faire son choix.

informations utiles

Un cookie est un petit fichier stocké dans le terminal (ordinateur, téléphone...).

Ils permettent de collecter des données de navigation et d'identifier une personne lorsqu'elle consulte un site web, un jeu en ligne... Ils peuvent être nécessaires : dans ce cas il n'y a pas besoin de les accepter. Dans le cas de votre mission, les cookies concernés permettent de mémoriser des données et de créer un profil détaillé, pour faire de la publicité ciblée par exemple. La personne est libre de les accepter ou non en ayant compris de quoi il s'agit.

VOTRE MISSION

axe protection des données

contexte

Mission

informations utiles

définir des combinaisons de missions et persona

Chaque groupe de mineurs sera amené à travailler sur une ou plusieurs combinaisons de persona et de cartes missions lors de l'atelier. Il est préférable de vérifier en amont les combinaisons possibles afin de s'assurer que toutes fonctionnent. Il est en effet possible que certaines combinaisons ne soient pas cohérentes. Celles-ci doivent donc être écartées.

Il est possible de procéder de différentes manières pour constituer les combinaisons :

- Proposer de traiter **1 carte mission par le prisme de plusieurs persona**. Cette approche permet de construire plusieurs solutions au même problème, chaque solution proposant une réponse propre à chaque profil des persona ;
- Proposer de traiter **plusieurs cartes mission pour 1 persona**. Cette approche permet d'aborder plusieurs situations problématiques au travers d'un seul prisme et permet de penser des réponses au travers d'un seul type d'usage et d'expérience ;
- Proposer **plusieurs combinaisons d'une carte mission et d'une carte persona**. Cette approche permet de multiplier les façons d'appréhender et de résoudre des situations problématiques au travers de multiples expériences d'usage ;
- **Tirer au sort les combinaisons au moment de l'atelier**. Cette approche demande moins de préparation en amont de l'atelier et elle est possible si toutes les combinaisons sont cohérentes.

Pendant l'atelier, les groupes pourront travailler sur les mêmes combinaisons ou des combinaisons différentes.

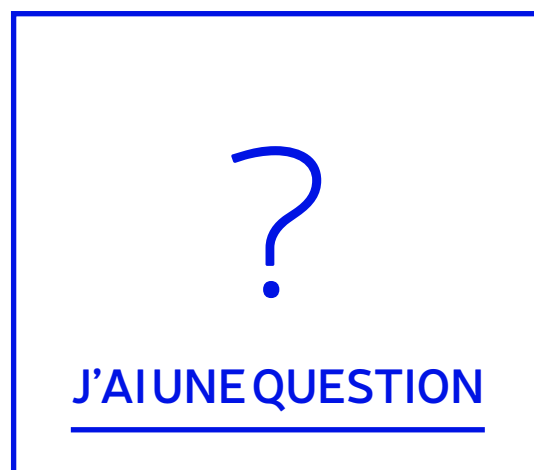
modalités d'interaction

Pour faciliter l'animation de l'atelier et aider les participants à s'exprimer pour avoir des échanges fluides et interactifs, vous pouvez mettre à disposition des éléments codifiant des modalités d'interaction. Les cartes proposées à la page suivante sont à utiliser lors des phases de présentation et discussion. Elles sont à la disposition des participants pour exprimer :

- une idée qu'ils ont en écoutant une autre personne ;
- le fait qu'ils approuvent les propos d'une personne ;
- une interrogation sur ce qui est présenté.

Cartes interaction

L'utilisation de ces cartes permet de signaler une envie de s'exprimer sans pour autant couper la parole de la personne qui parle. Celle-ci peut choisir de rebondir quand elle le souhaite aux signes que lui envoient les autres. Les cartes proposées ici sont des exemples. Vous pouvez les modifier selon les besoins de l'atelier.



2 • Animation

L'atelier est le moment où les mineurs vont concevoir eux-mêmes des interfaces et parcours utilisateurs qui répondent aux situations exposées dans les cartes missions (p.7-9). Au-travers des propositions qu'ils formuleront en groupe, les mineurs exprimeront des solutions qui répondent à leurs attentes et qui sont adaptées à leurs usages.

étapes & infos

Chaque atelier est différent et les informations ci-dessous sont à titre indicatif, notamment en ce qui concerne le temps de chaque activité. En effet, le rythme à adopter pour l'atelier dépendra surtout du nombre et de l'âge des participants. Des enfants jeunes ont des temps d'attention plus courts demandant à faire des activités plus brèves et à multiplier les pauses.

L'EXPÉRIENCE DONNÉES & DESIGN

Les ateliers de co-constructions que nous avons menés ont duré environ 2h30. Ils étaient structurés de la façon suivante :

1. Accueil et introduction (10mn) ;
2. Activité « brise-glace » (5-10mn) ;
3. Activité narrative (20 mn) ;
4. Pause (10mn) ;
5. Conception de parcours et d'interfaces (50-60mn) ;
6. Échanges (40 mn) ;
7. Mot de fin (5 mn)

Accueil et introduction

INFOS PRATIQUES

- **Temps :** 10 minutes
 - **Matériel :** support de présentation (slides)
 - **Objectifs :** rappeler le contexte de l'atelier et les attentes. Mettre en place les participants pour la suite de l'atelier.
-
- Au moment de l'accueil des participants (mineurs et représentants légaux), il est conseillé de directement les placer à leur table de groupe, ce qui leur permet de faire connaissance entre eux et avec le facilitateur du groupe qui les accompagnera tout au long de l'atelier. Les groupes devraient être composés de 4-5 personnes, avec un minimum de 3 et un maximum de 6. Si les représentants légaux sont présents, il n'est pas obligatoire qu'ils soient dans le même groupe que celui du mineur qu'ils accompagnent.

Ce premier temps de l'atelier permet de présenter le déroulé de la séance et de décrire le contexte et les objectifs de l'atelier. Il est une opportunité pour rappeler différents concepts utiles pour la suite de l'atelier, comme par exemple ceux en lien avec la protection des données. Il est aussi l'occasion d'instaurer une atmosphère dynamique, positive et de confiance dans laquelle les mineurs se sentiront à l'aise pour s'exprimer. L'animateur en profite pour répondre aux premières questions qui peuvent être posées.

Activité brise-glace

INFOS PRATIQUES

- **Temps :** 5-10mn
 - **Matériel :** dépendant de l'activité
 - **Objectif :** Créer une dynamique de groupe.
-
- Cette activité, ne devant pas excéder 10 mn, permet aux participants de faire connaissance entre eux au moyen d'une activité simple et ludique. De nombreuses techniques existent et se trouvent facilement en ligne, vous pouvez donc sélectionner celle que vous préférez.

L'EXPÉRIENCE DONNÉES & DESIGN

Le brise-glace utilisé lors de nos ateliers était celui d'un cadavre exquis en partant de la phase : « Pour moi, la vie privée c'est ... ». Tour à tour, un participant écrivait sa réponse, la cachait en pliant la feuille et la passait à son voisin. Lorsque chaque participant avait écrit sa phrase, le dernier déplaçait la feuille. Chacun lisait alors à voix haute sa phrase, chacun pouvant réagir.

Activité narrative

INFOS PRATIQUES

- **Temps :** 20 minutes
- **Matériel :** Feuilles A3, crayons, feutres, scotch ou Patafix
- **Objectif :** Créer une dynamique de groupe.
- L'activité narrative vient introduire des enjeux relatifs aux données personnelles et à leurs usages en faisant une analogie entre ceux-ci et des contextes familiers pour les mineurs. Ceci permet de raccrocher des concepts parfois abstraits à des situations concrètes, ce qui est particulièrement important pour des enfants jeunes.

L'EXPÉRIENCE DONNÉES & DESIGN

Lors de cette activité, les participants étaient projetés dans un parc d'attraction divisé en 4 univers. À leur entrée dans ce parc, les participants sont analysés par un ordinateur qui identifie leurs goûts et habitudes et définit dans quelle partie du parc les envoyer. Il est alors impossible pour les participants de changer d'univers. Face à cette situation, qui illustre les pratiques de profilages en ligne et de recommandations associées, les participants sont alors invités à s'exprimer : que pensent-ils de cette situation ? Leur pose-t-elle un problème ? Aimeraient-ils aller dans les autres univers ? Qu'est-ce qu'ils ratent à ne pas pouvoir y aller ? etc.

Conception de parcours et d'interfaces

INFOS PRATIQUES

- **Temps :** 50 – 60 mn par combinaison.
 - **Matériel :** Post-it, papier, crayons, persona, cartes mission, UI kit.
 - **Livrables :** Un parcours ou une interface répondant au challenge proposé sur les cartes missions.
 - **Objectif :** faire en sorte que les problèmes posés par les cartes mission soient résolus par les mineurs, en accord avec leurs attentes et leurs besoins.
-
- Pour débiter cette activité de conception, le facilitateur s'assure que les différents supports sont bien compris de tous les participants. Il prend le temps de répondre aux questions des mineurs s'ils en ont et s'assurent de la bonne compréhension des éléments, par exemple en expliquant certains termes employés.
 - Une fois cela fait, le facilitateur va accompagner les participants dans la création d'un parcours et des interfaces qui répondent à la carte mission présentée en fonction du persona. Le facilitateur peut aider les mineurs à dessiner ou à exprimer leurs idées en leur posant des questions ou en reformulant leurs propos, tout en veillant à ne pas véhiculer ses propres idées ou biais. Pour la représentation des interfaces, il est possible de s'appuyer sur les éléments mis à disposition d'interface utilisateurs disponibles dans le kit UI.

Il est préférable d'adopter une démarche itérative dans cette phase de conception, en privilégiant d'abord la multiplication des idées pour ensuite les affiner progressivement. En fonction de la dynamique du groupe, il peut être envisagé de faire un temps de réflexion individuel suivi d'une mise en commun des idées permettant de sélectionner celles préférées par l'intégralité du groupe. Le facilitateur doit s'assurer que chaque participant s'exprime et s'implique dans la conception des interfaces.

Échanges

INFOS PRATIQUES

- **Temps :** Selon le nombre de groupes. Prévoir entre 10 et 15 mn par groupe ;
 - **Matériel :** Post-it, crayons, cartes réactions.
 - **Livrables :** Parcours ou interfaces commentées et modifiées.
 - **Objectif :** Réviser et améliorer les interfaces co-conçues précédemment.
-
- Après avoir conçu leurs solutions, chaque groupe présente les différents groupes d'idées qu'ils ont eues lors de la phase de conception puis présente l'approche qu'ils ont développée. Il est préférable de laisser les mineurs faire la présentation, l'animateur du groupe intervenant pour préciser ou éclaircir des points. Les autres participants sont encouragés à donner leur avis à l'aide des cartes interactions. Ces éléments sont pris en note par les animateurs et posés sur l'interface existante. Si vous utilisez des post-its, vous pouvez associer une couleur à un type de propositions ou réactions. Par exemple, utiliser du jaune pour des propositions d'amélioration et du bleu pour des points d'attention.