

Recherche utilisateurs
pour créer des parcours
respectueux de la
vie privée pour des
mineurs

————— Kit méthode —————

Données
& Design par LINC
CNIL

design.cnil.fr

Introduction

Designers, vous avez le pouvoir de créer des parcours utilisateurs respectueux de la vie privée. Pour les adultes, mais aussi pour les mineurs.

Pourquoi s'intéresser aux mineurs ?

Ils représentent environ un tiers des internautes dans le monde. En moyenne, [57% des des 7 à 17 ans et 92% des 12 à 17 ans ont leur propre ordiphone](#). 2/3 des moins de 13 ans ont un profil sur un réseau social (source : Ofcom, cité dans ["Child-friendly transparency of data processing in the EU: from legal requirements to platform policies"](#)). En France, les mineurs de 9 à 16 ans passent en moyenne 5 heures par semaine en ligne (source : [sondage CNIL-IFOP 2019](#)).

Les mineurs ont-ils une vie privée ?

Oui. Les mineurs ont [aussi des droits sur leurs données personnelles](#). Ils doivent aussi bénéficier d'une [protection particulière](#), liée à leur vulnérabilité. Seules les conditions d'exercice de leurs droits peuvent être différentes selon leur âge et les cas.

Les mineurs requièrent-ils un design spécifique ?

Selon [l'état de l'art](#), les droits des mineurs tels que celui de ne pas être exploités économiquement, à la vie privée et à l'accès à une information fiable et variée peuvent facilement être menacés par certaines interfaces. Par ailleurs, il existe des [tailles et types de police](#) qui facilitent la compréhension des mineurs. Il est donc nécessaire de créer des interfaces qui sont protectrices des mineurs, tout en étant [émancipatoires car le propre de l'enfance est d'apprendre](#).

Comment faire des recherches utilisateurs sur des mineurs ?

Ce kit est là pour répondre à cette question. Ce guide vous donne des outils pour (i) recruter, (ii) recueillir les consentements nécessaires, (iii) réaliser au besoin un questionnaire en ligne, (iv) concevoir et faciliter un focus groupe avec des mineurs.

1 • Recrutement

Recruter des utilisateurs mineurs nécessite des étapes particulières différentes du recrutement d'adultes. Il s'agit d'une étape clé dans l'amorçage d'une recherche utilisateurs centrée sur un public mineur, en garantissant le respect de leurs droits et la représentativité des profils.

Cette première étape vous donne des outils pour recruter et constituer un panel d'utilisateurs mineurs dans le cadre de votre recherche.

Outils & infos

1 • Panélistes spécialisés

Faire appel à un panéliste peut permettre de constituer un ou plusieurs groupes d'utilisateurs mineurs, recrutés avec l'accord de leurs parents et avec des critères qui garantissent une bonne représentativité en terme de catégories socio-professionnelles et de genres des participants.

2 • Associations spécialisées

Liens vers des associations partenaires de la Cnil. [à discuter avec la Cnil]

3 • Associations de parents d'élèves [à discuter avec la Cnil]

Entrer en contact avec des associations de parents d'élève peut permettre d'identifier et de recruter des utilisateurs mineurs.

4 • Responsables d'établissements scolaires

Entrer en contact avec des directeurs ou directrices d'écoles peut permettre de planifier des interventions en classe et de recruter des utilisateurs.

Par exemple, un contact direct avec une école primaire dans le 17ème arrondissement a permis d'obtenir un créneau de 45 minutes sur le temps périscolaire avec 18 élèves de CM1, après avoir recueilli le consentement des parents via des formulaires distribués par le chef d'établissement dans les cahiers de correspondance.

5 • Groupes en ligne

Les groupes Facebook et conversations WhatsApp de parents d'élèves peuvent également être un medium pour recruter des utilisateurs mineurs, après avoir recueilli les consentements des parents.

2 • Recueil du consentement

Le consentement des parents à la participation de leurs enfants est obligatoire pour les mineurs de moins de 15 ans. Nous recommandons de recueillir également le consentement des mineurs eux-mêmes, quel que soit leur âge dans une logique d'engagement des mineurs.

Pour recueillir les consentements des utilisateurs et de leurs représentants légaux, vous pouvez utiliser des formulaires dont vous trouverez des modèles dans cette section.

Outils & infos

1 • Formulaire de consentement des parents

Ce formulaire, à compléter et à signer par les parents, détaille le projet et son objectif ainsi que le format, le contenu, la durée et les conditions des ateliers. Pour les mineurs de moins de 15 ans, il est nécessaire d'être accompagné par un parent dont il faut renseigner l'identité dans le formulaire.

2 • Formulaire de consentement des mineurs

Ce formulaire, à compléter et à signer par le mineur, détaille le projet et son objectif ainsi que le format, le contenu, la durée et les conditions des ateliers. Nous recommandons de s'assurer que le mineur participe volontairement et qu'il a bien compris ce qui lui sera demandé lors des ateliers.

2 • Recueil du consentement

Outils & infos

Pouvez-vous enregistrer ?

Selon le principe de minimisation de collecte des données, vous ne devez collecter que le minimum de données personnelles sur vos utilisateurs, dans la mesure nécessaire à votre projet de recherche.

Si vous devez enregistrer pour documenter l'atelier, préférez l'enregistrement audio à l'enregistrement vidéo.

Si vous enregistrez, vous devez le préciser dans le formulaire de consentement et le rappeler pendant l'atelier (affiche au mur ou message durant le call vidéo). Dans tous les cas, vous ne devez utiliser cet enregistrement que pour les besoins du projet, et le détruire à la fin du projet.

Pouvez-vous prendre des photos ?

Une photo est bien sur une donnée personnelle, donc le même principe s'applique: ne collectez que ce qui est indispensable pour documenter le projet, et si vous le faites, recueillez le consentement des parents et des mineurs.

Surtout, ne diffusez pas ces photos sur les réseaux ou autre sans l'accord de chaque personne concernée, et détruisez les photos après la fin du projet.

Tip: il est tout à fait possible de prendre des photos pour documenter l'atelier sans faire apparaître le visage des participants.



2.1 • Formulaire de consentement des parents

Je suis....., (mère/père) de.....

En signant ce document, je donne mon accord pour que mon enfant ,
âgé deans, participe au projet de **XXX (description de votre projet)**. Concrètement, le rôle
de mon enfant consistera à participer à **XXX (nombre d'ateliers)** :

- L'atelier durera **XXX (nombre d'heures)** (avec des pauses), essentiellement pour recueillir **XXX (description des objectifs de l'atelier, par exemple "recueillir ses attentes et besoins par rapport à ses droits et à l'information juridique sur ses droits, en matière de protection de ses données personnelles")**. Par exemple, des activités seront organisées pour imaginer ensemble un texte clair dans une forme ludique pour comprendre ce qu'un réseau social fait avec les photos qu'il y poste. Les dates envisagées pour le 1er atelier sont **XXX (préciser les dates)**.

Je comprends que **XXX (gestionnaire du projet et éventuellement sous-traitants)** s'engagent à conserver strictement confidentielles toutes les informations récoltées durant ce projet, et à ne les utiliser qu'aux fins du projet. Je comprends que **XXX** pourra faire des enregistrements audio des ateliers, strictement pour les besoins du projet et sans aucune diffusion à des tiers. J'ai un droit d'accès, de rectification et d'effacement aux données qui me concernent et concernent mon enfant, que je peux exercer en contactant **XXX (adresse du DPO du gestionnaire de projet)**.

Je comprends que les ateliers auront lieu **XXX (lieu et conditions de l'atelier)**. Je comprends que si les ateliers ont lieu en présentiel, des mesures de distanciation sociale seront assurées.

Mon enfant sera accompagné de / ne sera pas accompagné car il a
15 ans ou plus (rayer la mention inutile).

Date et signature

Télécharger ce document en Word [ici](#)



2.1 • Formulaire de consentement des parents

Parents

PROJET CNIL -
DESIGN DES DROITS
NUMERIQUES POUR
LES MINEURS

Je suis _____, (mère/père) de
_____.

En signant ce document, je donne mon accord pour que mon enfant _____, âgé de ____ ans, participe au projet de la CNIL visant à co-créeer des outils de design qui facilitent la compréhension et l'exercice de leurs droits par les moins de 18 ans, en matière de données personnelles. Concrètement, le rôle de mon enfant consistera à participer à **deux ateliers** :

- Le 1er atelier **durera 2 heures** (avec des pauses), essentiellement pour recueillir ses attentes et besoins par rapport à ses droits et à l'information juridique sur ses droits, en matière de protection de ses données personnelles en ligne. Par exemple, les questions pourront porter sur ses habitudes ou difficultés lorsqu'il joue à des jeux en ligne, qu'il utilise des messageries instantanées ou des réseaux sociaux. Les dates envisagées pour le 1er atelier sont les **13 et 15 octobre de 18h à 20h et le mercredi 14 octobre de 14h à 16h** (selon les groupes d'âge). Des boissons et snacks seront prévus.
- Le 2ème atelier **durera 3 heures** (avec des pauses), essentiellement pour co-créeer des pistes de solutions avec des designers, juristes et développeurs. Par exemple, des activités seront organisées pour imaginer ensemble un texte clair dans une forme ludique pour comprendre ce qu'un réseau social fait avec les photos qu'il y poste. Les dates envisagées pour le 2ème atelier sont **les 23 et 26 octobre, de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h**. Des boissons et snacks seront prévus.

Je comprends que la CNIL et les facilitateurs des ateliers s'engagent à conserver strictement confidentielles toutes les informations récoltées durant ce projet, et à ne les utiliser qu'aux fins du projet.

Je comprends que la CNIL pourra faire des enregistrements audio des ateliers, strictement pour les besoins du projet et sans aucune diffusion à des tiers. Je comprends que les ateliers auront lieu soit dans les locaux de la CNIL, soit en vidéo les conditions sanitaires l'exigent. Je comprends que si les ateliers ont lieu en présentiel, des mesures de distanciation sociale seront assurées.

Mon enfant sera accompagné de _____ / ne sera pas accompagné car il a 15 ans ou plus (rayer la mention inutile).

Date et signature



2.2 • Formulaire de consentement des mineurs

Je m'appelle....., j'ai ans

J'ai envie et je suis d'accord pour participer au projet de **XXX (description de votre projet)** pour **XXX (description des objectifs de l'atelier, par exemple "recueillir ses attentes et besoins par rapport à ses droits et à l'information juridique sur ses droits, en matière de protection de ses données personnelles")**.

Je comprends que les ateliers vont se passer comme ça :

- **L'atelier : XXX (nombre d'heures)** (avec des pauses). Je serai avec d'autres enfants de mon âge, des animateurs et des représentants de **XXX (gestionnaire du projet)**. Je sais que ce n'est pas un test, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. On va juste me demander mon avis, par exemple comment je fais quand je **XXX (description des usages observés)**.

Je comprends que **XXX (gestionnaire du projet)** n'utilisera ce que je vais dire ou faire que pour le projet, et ne le diffusera à personne d'autre.

J'ai compris et je suis d'accord pour participer.

Date et signature

Télécharger ce document en Word [ici](#)



2.2 • Formulaire de consentement des mineurs

MINEUR 

PROJET CNIL – DESIGN
DES DROITS
NUMERIQUES POUR LES
MINEURS

Je m'appelle _____
j'ai _____ ans.

J'ai envie et je suis d'accord pour participer au projet de la CNIL (l'autorité chargée de la protection des données personnelles) pour créer des outils de design qui vont aider les moins de 18 ans à comprendre leurs droits sur les données personnelles.

Et à s'en servir. Au fait, une donnée personnelle c'est tout ce qui peut m'identifier, directement ou indirectement, comme une photo, mon adresse mail... Ce n'est pas parce que mes parents m'ont demandé ou incité à le faire. Ca m'intéresse de donner mon avis et d'imaginer des solutions parce que je suis souvent sur internet.

Je comprends que les ateliers vont se passer comme ça :

- 1er atelier : deux heures (avec des pauses). Je serai avec d'autres enfants de mon âge, des animateurs et des représentants de la CNIL. Je sais que ce n'est pas un test, il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse. On va juste me demander mon avis, par exemple comment je fais quand je joue à Clash of Clans / Candy Crush, quand je suis sur Snapchat ou Instagram.
- 2ème atelier : trois heures (avec des pauses). Je serai avec d'autres jeunes, des designers et des animateurs.

Par exemple, on fera des activités en groupe pour imaginer ensemble des histoires, des vidéos ou dessins qui vont aider tous les mineurs à mieux comprendre leurs droits. Je comprends que la CNIL pourra enregistrer en audio les ateliers auxquels je vais participer.

Je comprends que la CNIL n'utilisera ce que je vais dire ou faire que pour le projet, et ne le diffusera à personne d'autre.

J'ai compris et je suis d'accord pour participer.

Date et signature



3 • Questionnaire en ligne

Réaliser un questionnaire en ligne permet de préciser votre recherche en collectant des informations de typologies d'usages et d'utilisateurs chez les mineurs en ligne.

Diffusé par le biais des réseaux sociaux et rempli de façon anonyme, un questionnaire peut vous permettre d'identifier des clusters d'utilisateurs. Cela vous permet de créer des personae fondés sur des données.

Questions & infos

1 • Informations générales

Âge, ville, profession des parents...

2 • Activités en ligne

Ce que le mineur fait sur internet, à quelle fréquence et dans quel volume.

3 • Ressenti

Motivations et attitudes vis à vis d'internet.

4 • Connaissances

Aptitudes et compétences du mineur en ligne.

Temps

Environ 10mn

Diffusion

Sur les réseaux sociaux.

Objectif

Collecter des informations de typologies d'usages et d'utilisateurs chez les mineurs en ligne.

Modalités

Anonyme car vous n'avez pas besoin de collecter des emails ou d'autres données personnelles pour conduire cette étape de recherches.

3.1 • Exemples de questions

Mon âge :

Ans

Le plus souvent, quand je vais sur internet, c'est :

Sur smartphone Sur tablette Sur ordinateur

J'ai mon propre smartphone :

Oui Non

En général, quand je vais sur internet je suis :

- Seul
- Avec mes parents
- Avec d'autres enfants
- Avec d'autres adultes



3.2 • Exemples de questions

Quand je suis sur internet, je me sens en sécurité :

Oui

Non

Quand on me demande de créer un compte :

Je ne le fais pas

J'hésite

J'appelle un adulte

Je le fais directement

Il m'arrive d'aller demander de l'aide à quelqu'un pour naviguer sur internet :

Rarement

Souvent

Très souvent

Toujours

4 • Faciliter un focus groupe

L'organisation d'un focus groupe permet de collecter des données qualitatives sur le contexte d'usage des mineurs en ligne, de recueillir leurs attentes, besoins et d'identifier la représentation de l'existant et des enjeux.

Les mineurs sont répartis en groupes d'âge et encadrés par des facilitateurs pour participer à des activités courtes et ludiques. Selon l'état de l'art, et les focus groupes menés par la CNIL, les tranches d'âge suivantes sont pertinentes : 8-10 ans, 11-14 ans, 15-17 ans. L'objectif est de créer un cadre d'expression dans lequel les participants peuvent réagir spontanément et verbaliser leurs attentes et ressentis.

Étapes & infos

1 • Ice-Breaker

Cette étape permet d'installer une atmosphère positive et de libérer la parole des participants.

2 • Association d'idées

Grâce à des posts-its, les enfants expriment les mots et idées qui leur viennent à l'esprit sur la notion de "données personnelles".

3 • Complétion de phrases

Pour préciser leur compréhension de la notion, des phrases à compléter sont affichées et les utilisateurs doivent proposer des suggestions de réponses sur des post-its.

4 • Painstorming

Sous la forme d'histoires, des situations liées aux enjeux des données personnelles sont racontées sous l'angle d'un autre enfant. Les participants sont invités à réagir sur les risques, conséquences et solutions.

5 • Réaction à des situations

Les participants réagissent à des images d'interfaces réelles ou fictives, en commun entre adultes et enfants.

Temps

2h

Matériel

Post-it, papier, crayons, médias projetés sur un écran.

4.1 • Ice-breaker



5 minutes



Sur un post-it



L'acrostiche de nos prénoms

Membres du groupe, présentez-vous !

Faites chacun l'acrostiche de votre prénom, en trouvant un mot qui vous va bien, pour chaque lettre de votre prénom

Exemple : **E** nergique
V oyager
A nimaux

Objectifs

- Développer les interactions.
- Mettre tout les participants au même niveau.
- Développer une ambiance positive et ludique qui favorisera l'expression.



4.2 • Associations d'idées



5 minutes



Sur un post-it

Les données personnelles ?

Note sur un post-it chaque mot qui te passe par la tête

Un seul mot par post-it !

Objectifs

- Libérer la parole de façon spontanée en associant des noms familiers à la notion de « données personnelles ».
- Analyser les connotations autour du sujet, la façon dont les participants le pensent et leur degré de connaissance.



4.3 • Complétion de phrases

Je complète des phrases



20 minutes



Sur des tables

Les enfants d'un côté, les parents de l'autre !

" Sur internet, quand un enfant ou un adolescent doit créer un compte, c'est..."

" Sur internet, quand un enfant ou un adolescent doit dire si il est d'accord ou pas, c'est..."

" Sur internet, régler les paramètres de confidentialité, c'est..."

Fonctionnement

Un groupe d'enfants, un groupe de parents, un facilitateur par groupe. On distribue des feuilles A3 avec les intitulés des complétions de phrases. Les feuilles sont retournées les unes après les autres et remplies de post-its de réponses avec une idée par post-it. Sur chaque post it, on colle un ou plusieurs émojis qui correspondent aux états d'esprit. 3-5 min par phrase.

Objectif

Collecter des données qualitatives sur les questions suivantes :

- Quelle interprétation des données personnelles, des droits des mineurs en ligne, de l'exercice de leurs droits ?
- Dans quel environnement utilisent-ils internet ?
- Quelles sont les motivations ?



4.4 • Painstorming

“Situations réelles”



30 minutes



Sur des tables

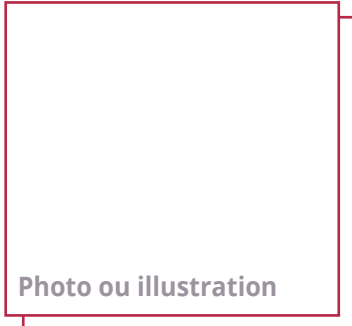


Photo ou illustration

“Lisa a 9 ans, elle se rend compte qu’une copine a diffusé une photo d’elle alors qu’elle dormait en classe. Des gens qu’elle ne connaît pas ont mis des commentaires désagréables sous le post. Elle se sent très mal à l’aise.”

- Je m’exprime sur la situation
- On joue tous aux diabolins
- On joue tous aux anges pour protéger Lisa contre les diabolins

Fonctionnement

Un groupe d’enfants, un groupe de parents, un facilitateur par groupe.
Sur la base du storytelling, les participants interagissent avec un média intermédiaire (un autre enfant qu’eux) pour faciliter l’expression.
10 min par histoire.

1. S’exprimer sur la situation: réexpliquer avec ses mots le contexte (qu’est ce qui se passe, quel est le problème.)

2. On joue tous aux diabolins (les idées sont notées sous la situation)

- Comment peut-on faire pour collecter le plus de données personnelles des enfants ?
- Comment peut-on faire pour que l’enfant ne sache pas ce qu’on fait avec ses données ?
- Comment peut-on tirer profit des données de l’enfant ?
- Comment peut-on éviter que l’enfant résolve son souci ?



4.4 • Painstorming

3. On joue tous aux anges : retourner les idées des diabolins pour protéger les enfants (imaginer des solutions concrètes, les idées sont notées avec un autre feutre)

- Comment peut-on protéger l'enfant contre les diabolins ?

Le principe de l'exercice est d'imaginer une situation où le mineur est pris en défaut et doit exercer ses droits pour mettre fin à une situation gênante. Le caractère gênant est adapté à chaque tranche d'âge (s'endormir en classe, sécher les cours, être saoul à une soirée). Le but est de déterminer si les mineurs font naturellement appel à leurs parents pour exercer leurs droits, ou se débrouillent seuls.

Objectifs

- Faire réagir à des histoires autour des enjeux liés à la protection des données, réfléchir en termes de risques, de conséquences puis de solutions.
- Éclairer avec un angle pratique les débats juridiques sur l'exercice de leurs droits par les mineurs seuls : les enfants vont-ils renoncer à une action s'ils doivent en parler à leurs parents ?

"PAIN STORMING"

« Hadja a discuté en conversation privée avec une amie sur Messenger des nouvelles baskets qu'elle adore. Depuis, elle voit des publicités pour ces baskets partout sur les pages internet qu'elle consulte. »

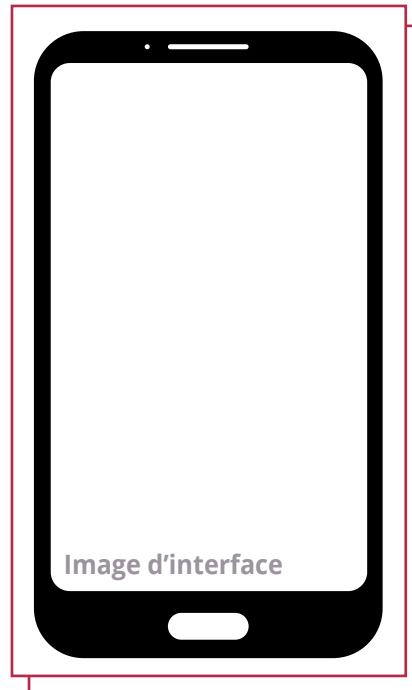
30 minutes
Sur des tables

1. Je m'exprime sur la situation
2. On joue tous aux diabolins
3. On joue tous aux anges pour protéger l'enfant contre les diabolins

4.5 • Réaction à des situations

Je réagis

Je regarde l'image et je dis ce à quoi ça me fait penser



20 minutes



Tous ensemble

Fonctionnement

L'exercice se réalise en commun entre les parents et les mineurs pour identifier le point de vue des enfants et le point de vue des adultes.

On diffuse, par le biais d'un média projeté, plusieurs images d'interfaces d'applications existantes ou issues d'un benchmark préalable. Les participants sont invités à réagir et à donner leur ressenti.

Objectif

Collecter les réactions spontanées des participants à différentes interfaces pour identifier leurs besoins et la spécificité des attentes des adultes et des mineurs.



Et ensuite ?

1. Kit méthode "Organiser un atelier de co-création avec des mineurs"

Passez à l'étape suivante et découvrez des outils pour impliquer des utilisateurs mineurs dans un atelier de co-création : [Lien vers le kit](#)

2. Études de cas

Découvrez des exemples de mises en oeuvre des concepts présentés dans ce kit avec trois études de cas qui retracent le parcours de conception de prototypes avec des utilisateurs mineurs :

- [Formulaire d'inscription pour les 8-10 ans](#)
- [Géolocalisation et Mode Fantôme sur un réseau social](#)
- [Tableau de bord des données personnelles](#)