



# WEBINAIRE SUR LA TECHNOLOGIE CENTRÉE SUR L'HUMAIN ET LA GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Avril 2023





---

# INTRODUCTION A LA TECHNOLOGIE CENTRÉE SUR L'HUMAIN (TCH)

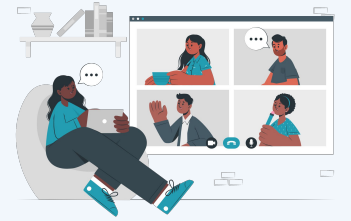


Camille Kramer-Courbariaux  
**UX Researcher Sénior**  
**Co-founder YUX**





**Selon vous, en quoi consiste  
la Technologie Centrée sur  
l'Humain (TCH) ?**



# LA TCH VUE PAR YUX.

La **TCH** est une conception de la technologie basée sur:

- la prise en compte des besoins des utilisateurs
- le respect de la vie privée
- le respect du consentement
- le respect de la dimension humaine

Au cours de ce webinaire, nous démontrerons donc:

1. Comment mettre au centre de la conception l'utilisateur,
2. Comment intégrer une dimension humaine au cœur de la conception via : le respect des droits humains, le respect de la notion de consentement, la sauvegarde et la gestion confidentielle des données.



**POURQUOI LA  
TCH EST-ELLE  
IMPORTANTE  
DANS LES PAYS  
ÉMERGENTS ?**



# POURQUOI LA TCH EST-ELLE IMPORTANTE DANS LES PAYS ÉMERGENTS ?



Les problèmes et **comportements des utilisateurs** sont spécifiques à un contexte



**Manque de confiance** dans la **technologie** et les **organisations**



Les **produits** et **services** sont souvent **importés** d'ailleurs



Faible niveau d'alphabétisation et de culture numérique



Faible connectivité dans les zones rurales

# POURQUOI LA TCH EST PARTICULIÈREMENT IMPORTANTE DANS:

LE COMMERCE

L'ÉDUCATION

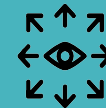
LA SANTÉ



Manque de confiance dans la médecine moderne



L'opinion de la communauté a un impact significatif



Données Sensibles





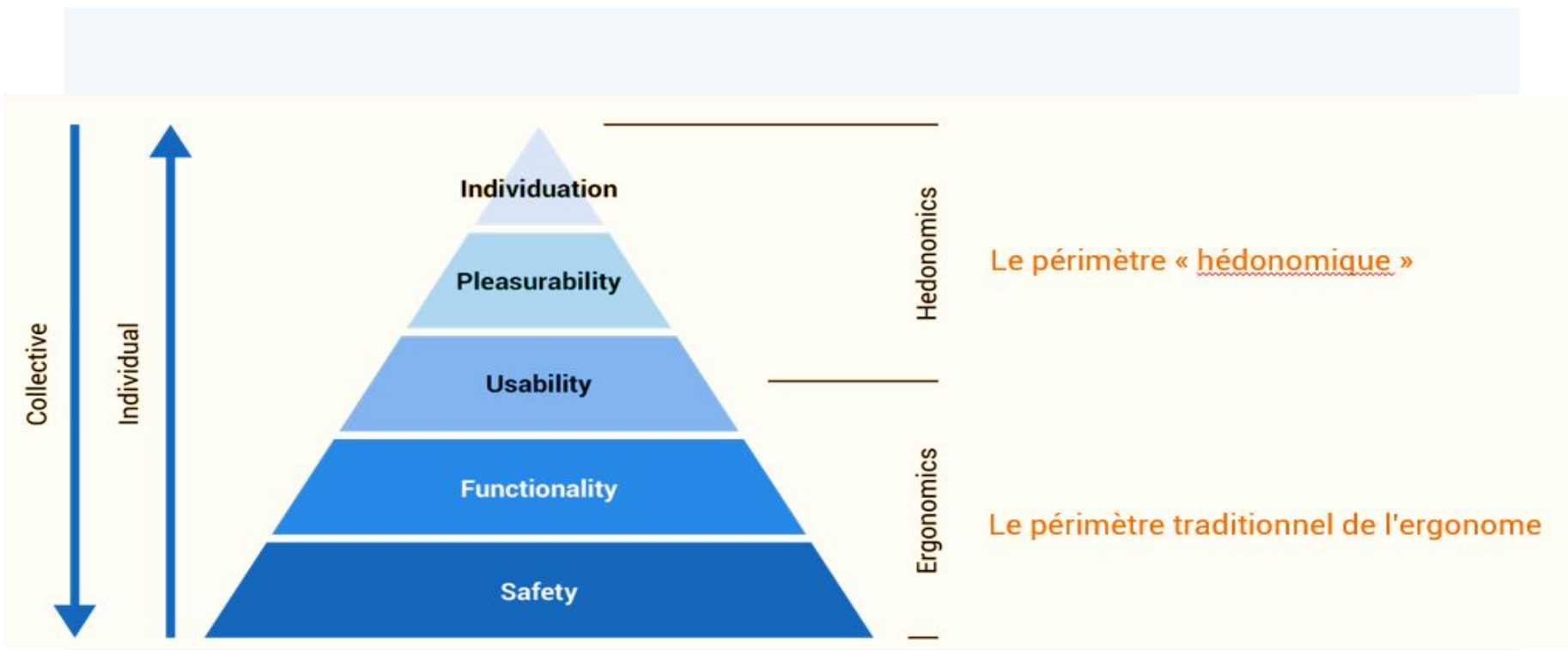
“USABILITÉ”

SÉCURITÉ

INDIVIDUATION

PLAISIR

UTILITÉ



Hancock, Pepe & Murphy (2005)

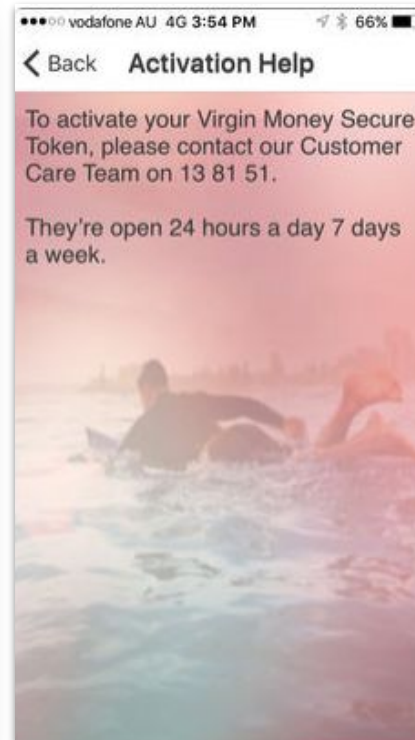
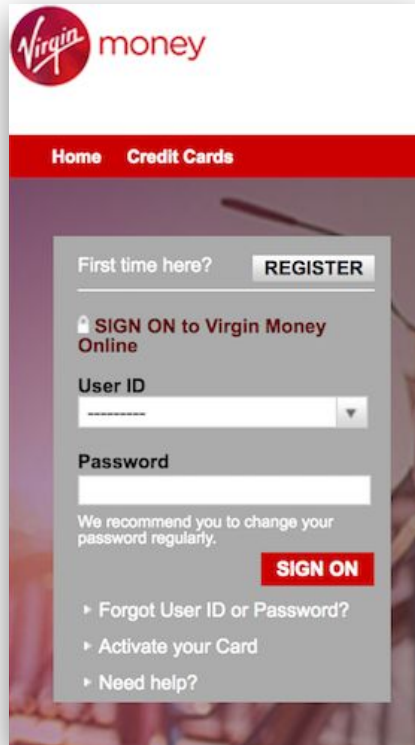
## SENEGAL



## ADENTA FOOTBRIDGE (GHANA)



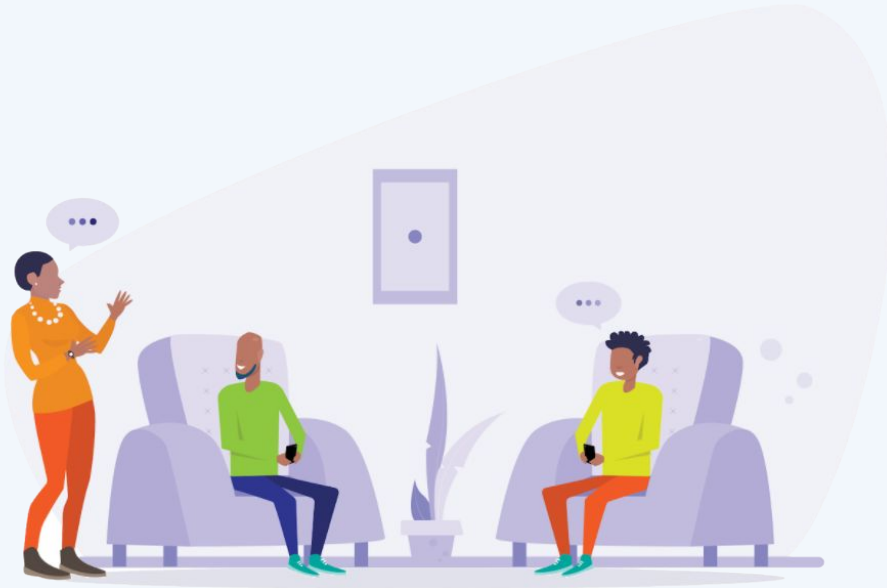
# L'IMPACT D'UNE MAUVAISE EXPÉRIENCE UTILISATEUR...



## Virgin Money

Vous devez appeler le service client pour activer votre app mobile !

# LES HEURISTIQUES



# C'EST QUOI LES HEURISTIQUES ?

Il existe plusieurs séries d'heuristiques, mais les plus connues sont :

- Les 10 heuristiques d'utilisabilité de Nielsen.
- Critères ergonomiques de Bastien & Scapin
- Les 10 heuristiques d'UX d'Arhippainen
- Les 10 heuristiques pour une UX optimale de Colombo & Pasch

Les 2 premières évaluent l'utilisabilité et les autres tentent d'évaluer l'expérience utilisateur.

## 10 heuristiques d'utilisabilité de Nielsen



### **Visibilité de l'état du système**

Indiquez aux utilisateurs où ils se trouvent et ce qui se passe



### **Contrôle & Liberté**

Prenez en charge l'annulation et le rétablissement et fournir une "sortie de secours" claire



### **Prévention des erreurs**

Aidez les utilisateurs à éviter de tomber dans l'erreur



### **Flexibilité et efficacité d'utilisation**

Rendez les tâches avancées fluides et efficaces



### **Faciliter l'identification et la gestion des erreurs**

Aidez les utilisateurs à reconnaître, diagnostiquer et résoudre leurs erreurs.



### **Correspondance du système au monde réel**

Utilisez des métaphores et un langage familiers pour les utilisateurs



### **Cohérence du système et respect des standards**

Des fonctions ou des informations similaires doivent être cohérentes et homogènes



### **Reconnaissance plutôt que mémorisation**

Faites en sorte que les informations pertinentes soient faciles à voir



### **Design esthétique et minimaliste**

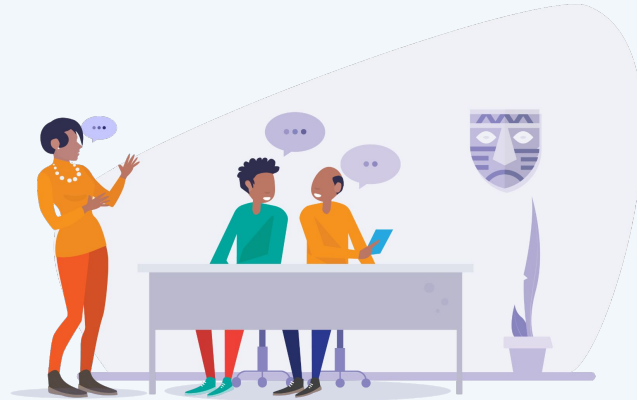
Fournissez uniquement les informations nécessaires de manière élégante



### **Aide & documentation**

Utiliser des indications proactives et en place pour guider les utilisateurs

# PROCESSUS HCD





## NORME ISO HCD

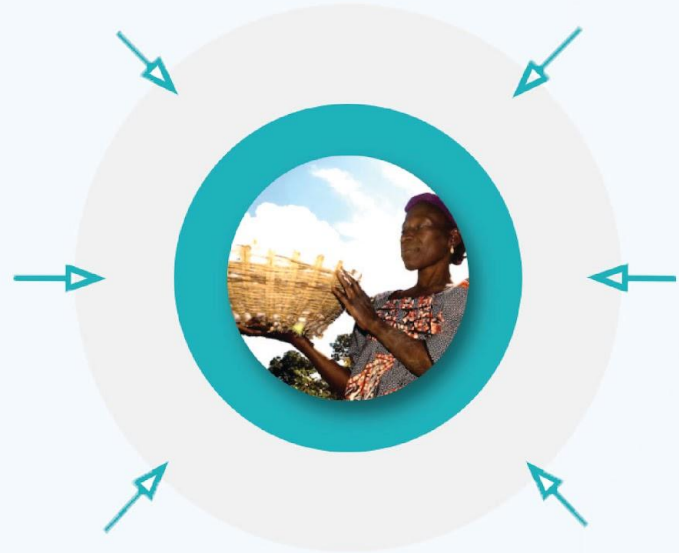
ISO 9241-210, 2010 standard **Human-centred design for interactive systems**, that describes 6 key principles that will ensure a design is user centered:

1. The design is based upon **an explicit understanding of users**, tasks and environments.
2. **Users are involved** throughout design and development.
3. The design is driven and refined by **user-centered evaluation**.
4. The process is **iterative**.
5. The design addresses **the whole user experience**.
6. The design team includes **multidisciplinary skills and perspectives**.



## COMMENT L'IMPLÉMENTER ?

- Le **Design centré sur l'humain** est un processus de résolution de problèmes.
- Il place les utilisateurs réels au centre du processus de développement.
- Permet de créer des produits et des services qui répondent aux besoins, à l'environnement et au contexte culturel des utilisateurs.
- Le HCD touche diverses industries et se nourrit de l'inclusion d'équipes pluridisciplinaires qui travaillent ensemble pour résoudre des problèmes complexes.



# UNE APPROCHE STRUCTURÉE



PLANIFICATION



EXPLORATION



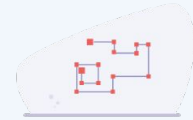
DEFINITION



IDEATION



PROTOTYPE & TEST



IMPLEMENTATION

---

**DESIGN THINKING**

---

**DESIGN DOING**

## UN PROCESSUS ITÉRATIF



**EXPLORATION  
DÉFINITION**

**IDEATION**

**PROTOTYPAGE  
& TEST**

**IMPLEMENTATION**

**INNOVATION**



## PLANIFICATION

CLIENT FIRST MEETING

DEFINE MISSION & OBJECTIVES

RETRO PLANNING  
Retro Planning

KICK OFF  
Raci  
Core Team



## EXPLORATION

DESK RESEARCH  
Desk research with analysis

STAKEHOLDER INTERVIEWS  
Reports and Analysis

AUDIT OF THE EXISTING (UX-UI)  
Reports and Priorization

BENCHMARK (UX-UI)  
Reports and Strategic Positioning  
Workshop

USER OBSERVATIONS  
Observation guide  
Observation Synthesis  
Photos

USER INTERVIEWS  
Interview Guide  
Synthesis  
Photos, Videos, Sound Captation

FOCUS GROUPS  
Guide  
Reports Synthesis  
Photos, Videos, Sound Captation

RECRUITMENT (INCENTIVES)  
No deliverables (data protection)

LOOKA  
YUX Business Unit  
Market Research  
Quanti questionnaires and Synthesis



## DEFINITION

All are deliverables from the exploration

ECOSYSTEM MAP

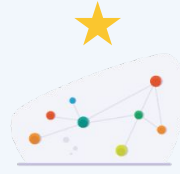
PERSONAE  
Only use if we have a huge amount of  
quali or quanti

USER PROFILS

CUSTOMER JOURNEY

STRUCTURING LEARNINGS

AREAS OPPORTUNITIES



## IDEATION

CREATIVE SESSIONS IN HOUSE  
Lots of Ideas, Scenarii, Storyboarding,  
Storytelling, Prototypes Low Fidelity

CO-CREATION WITH USERS  
Reports and analysis  
Sound Captation, Videos, Photos  
Experiences Prioritization

STORYBOARDING

STORYTELLING

PRIORITIZATION MATRIX  
Services, Functionalities prioritization  
matrix

BUSINESS STRATEGY  
Product Box  
Business Model Canvas  
MoscoW



## PROTOTYPE & TEST

INFO ARCHITECTURE

WORKFLOW

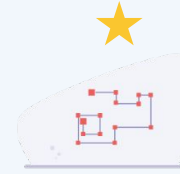
WIREFRAMES

LOW FIDELITY PROTOTYPES

HIGH FIDELITY PROTOTYPES

USER TEST

VISUAL USER INTERFACE (UI)



## IMPLEMENTATION

PRODUCT ROADMAP

DESIGN SYSTEM

BACKLOG

COLLECT FEEDBACKS

USAGE TRACKING

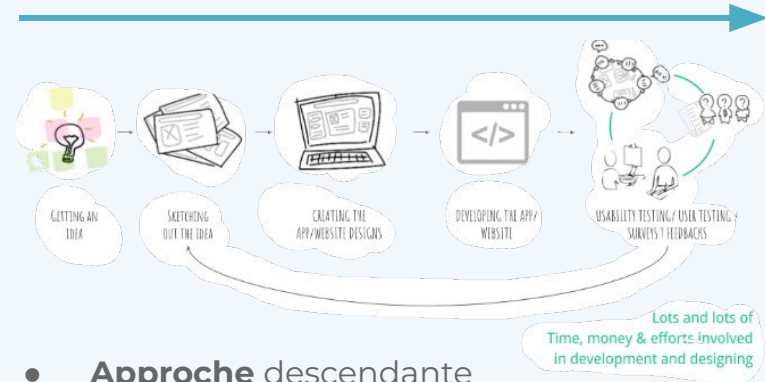
# HCD vs Processus traditionnel en cascade

## Approche centrée sur l'humain

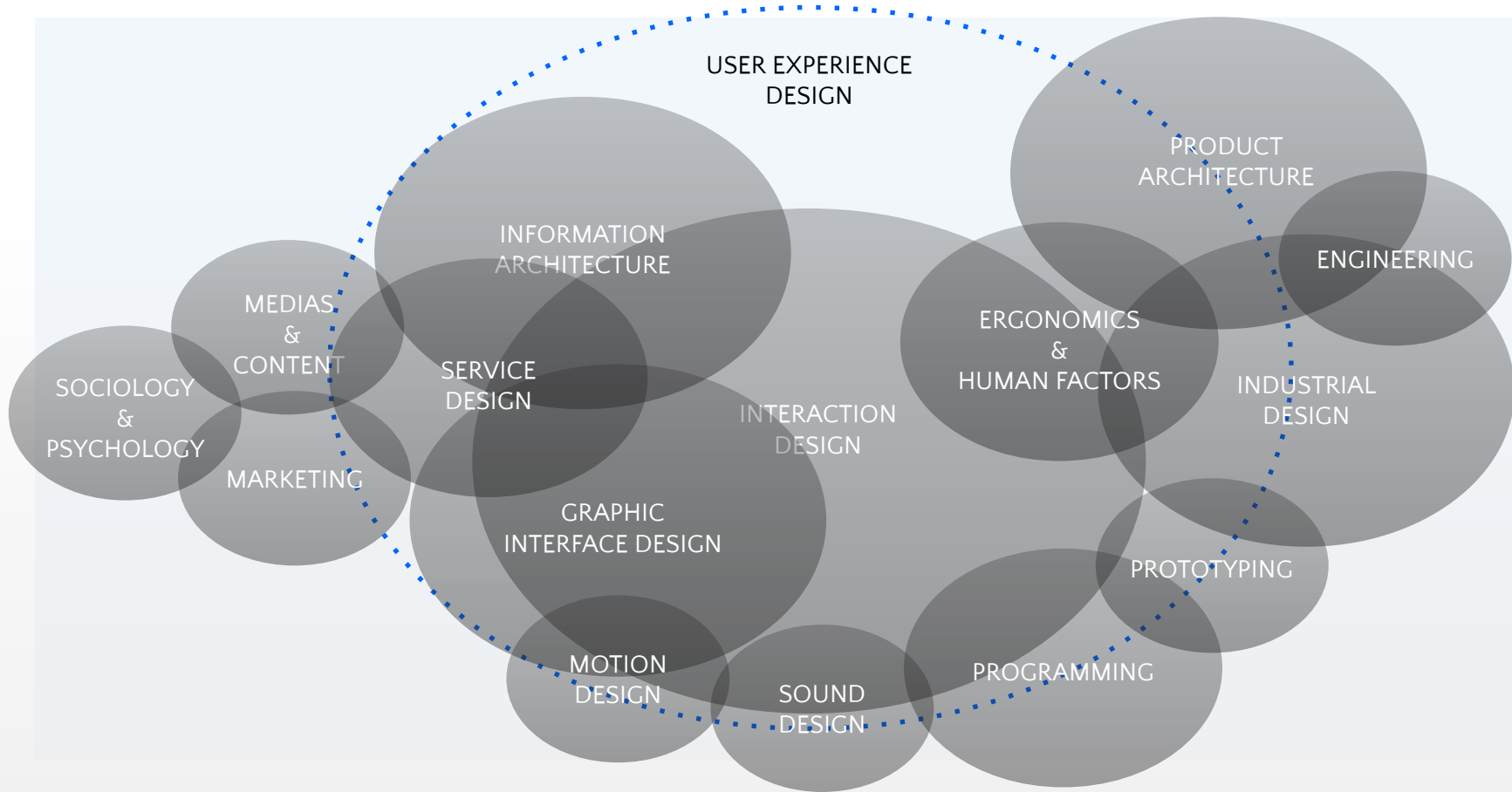


- Une méthodologie **itérative** (répéter et améliorer) pour la conception de produits et de services qui **place l'utilisateur au cœur du processus de création**
- **Équipes transversales et pluridisciplinaires**

## Processus traditionnel



- **Approche** descendante
- **Les utilisateurs** sont impliqués principalement **à la fin du processus**
- Très influencée par les exigences des donateurs/garanties et non par les comportements des utilisateurs



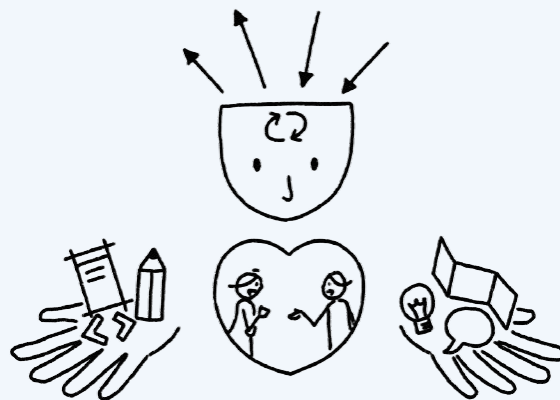
# DISCUSSION

**Sur la base de ce dont nous avons discuté jusqu'à présent,  
pensez-vous avoir utilisé une approche de Design Centré sur  
l'Humain dans votre travail sans savoir ?**



# QUALITÉS POUR CONCEVOIR LA TECHNOLOGIE CENTREE SUR L'HUMAIN

- Avoir un état d'esprit de **débutant**
- Poser des **questions** (et creuser les causes profondes !)
- **Faire preuve d'empathie**



# SEMAINE DE L'ALLAITEMENT MATERNEL 2021

**L'allaitement exclusif n'est pas un choix,  
mais une obligation !**

**L'allaitement exclusif, qu'est-ce ?**



**Alimentation du nouveau-né et du  
nourrisson au lait de sa mère y compris  
également les sirops et médicaments  
prescrits par un agent de santé sans  
apport d'eau ni d'alimentation  
complémentaire pendant 6 mois.**

**Pourquoi l'allaitement exclusif ? ...**

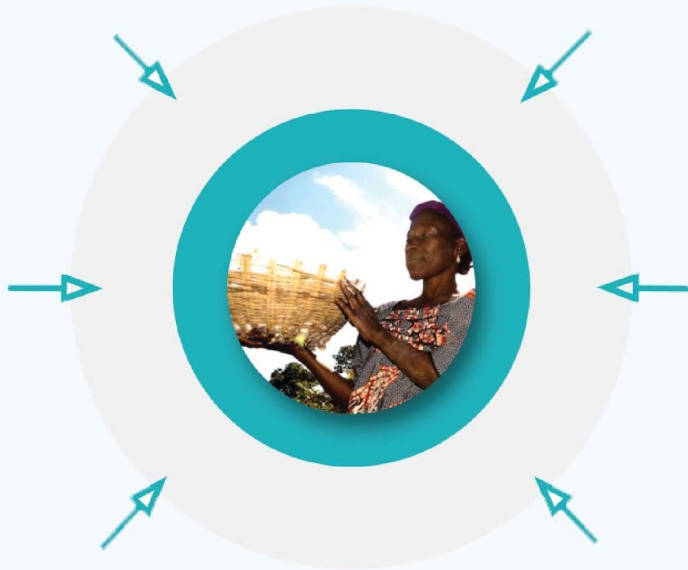


#BUE Médecine/Parakou  
#Campagne digitale  
Le lait maternel est le meilleur !



  Rejoignez-nous : BUE Médecine PARAKOU

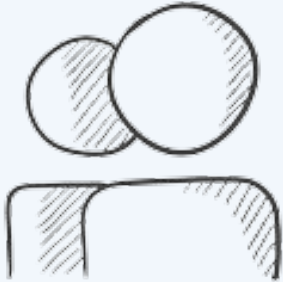
## UNE APPROCHE CENTRÉE SUR L'HUMAIN



CONSTRUIRE DES SOLUTIONS AVEC LES  
UTILISATEURS POUR LES UTILISATEURS

- Se concentrer sur les comportements **réels**
- Identifier ce qui apporte **réellement** de la valeur
- Comprendre pourquoi les informations **ne suffisent pas** ?
- Comprendre pourquoi les gens ne font pas ce qui semble **"logique"** ?

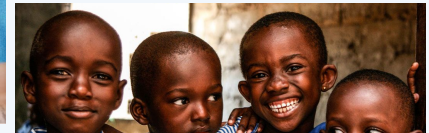
# QUI EST UN UTILISATEUR?



- Toute **personne qui utilise** le produit ou service
- Toute **personne que le produit ou service impact**
- **Un utilisateur peut être “interne”**
  - **M&E** (Monitoring & Evaluation) aurait leur propre collègues comme “utilisateurs”.
- Les utilisateurs peuvent être **multiples**.
- Chaque utilisateur rencontre un **problème spécifique**

# IDENTIFIER LE BON UTILISATEUR

- **Définir le périmètre** de la problématique
- **Regarder plus loin** que les bénéficiaires directs





**Qui est un “utilisateur”  
typique de votre service?**

## LES BÉNÉFICES DU HCD PAR RAPPORT AUX UTILISATEURS



Identifier les défis  
**les plus importants et les plus complexes** auxquels sont confrontées **les personnes les plus défavorisées**



Économiser des ressources limitées grâce à la nature itérative du processus et au prototypage



Retour d'information constant de la part des utilisateurs grâce à un prototypage rapide



Travailler en **collaboration** avec les **membres de l'équipe** et les utilisateurs pour trouver des **solutions.**



Trouver des solutions créatives et impactantes grâce à des sessions d'idéation

# La valeur du design, pour les Entreprises

---

McKinsey  
& Company





# LES BÉNÉFICES DE LA DÉMARCHE HCD POUR LES ENTREPRISES

## Rentabilité financière



Amélioration ventes et parts de marché

Diminution coûts d'acquisition

Diminution support client

## Réduction des coûts internes



Diminution temps développement et maintenance

Augmentation productivité des employés et diminution erreurs

## Rétention et image de marque



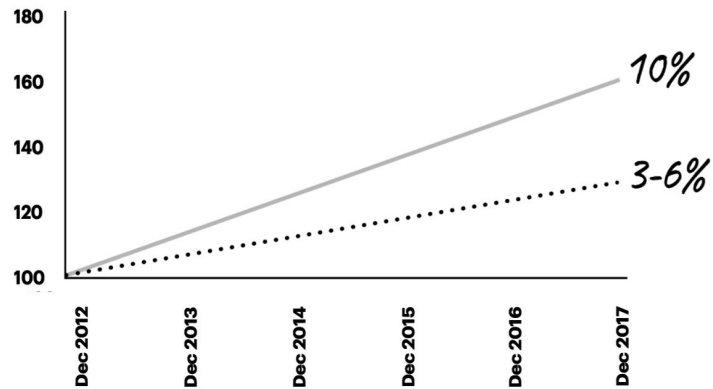
Augmentation satisfaction client et fidélisation

Valorisation de l'image de marque

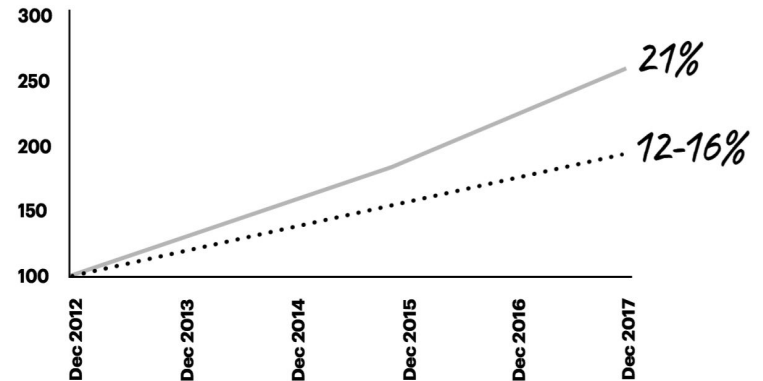
# LA VALEUR BUSINESS DU DESIGN (McKINSEY)

- Entreprises “centrées design”
- ... Reste des entreprises

Chiffre d’Affaire



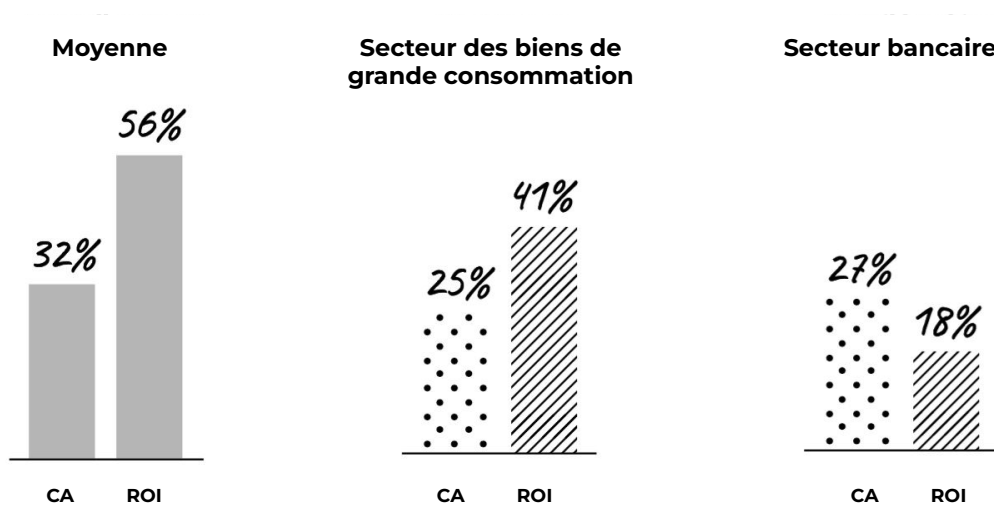
Retour sur investissement pour les actionnaires



# LA VALEUR BUSINESS DU DESIGN (McKINSEY)

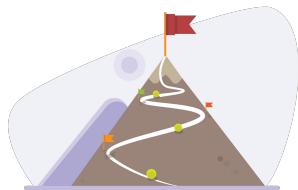
## Performance des entreprises "centrées design" vs le reste des entreprises

(en % d'augmentation de chiffre d'affaire  
et retours sur investissements)



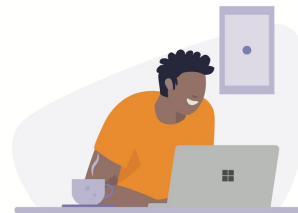
# Pourquoi investir dans le design centré utilisateur ?

---



**15%**

des projets informatiques  
n'aboutissent pas



**50%**

du temps des développeurs est  
utilisé pour refaire des parties de  
projets

**QUESTIONS?**

## **BREAK**

Faisons une pause de 5 minutes pour prendre l'air et nous étirer.



**Quelles sont les différences  
entre la façon dont vous  
conduisez les programmes  
aujourd'hui et le TCH ?**



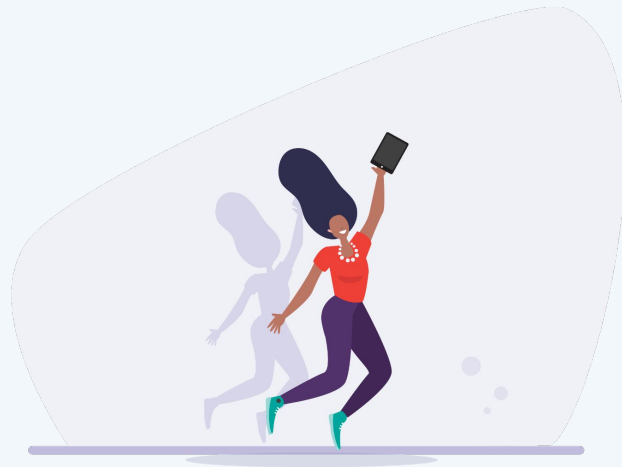
**Quels sont les challenges liés à l'application du HCD ?**



# DIFFICULTÉS COMMUNES

- Ne pas prototyper/essayer les idées suffisamment tôt
- Ne pas s'adresser/interroger les bonnes personnes
- Ne pas faire d'entretien du tout
- Ne pas impliquer son équipe
- Ne pas documenter les résultats

# Q&R





---

# INTRODUCTION AU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES



Moussa Diallo  
**CTO LOOKA**  
Lead Tech at YUX

# SOMMAIRE

- 01 **Introduction**
- 02 **Définition: Une donnée à caractère personnel, c'est quoi ?**
- 03 **Les grands principes des règles de protection des données personnelles**
- 04 **Etude de Cas**
- 05 **Q & R**
- 06 **Cas pratique**

## OUTILS

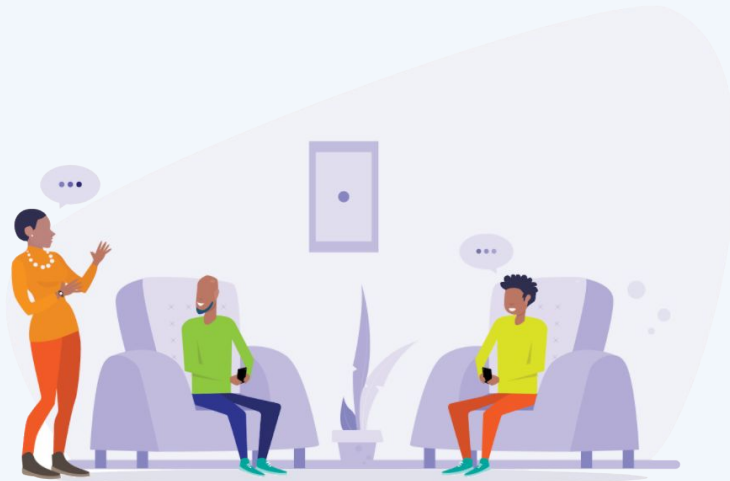


Miro Board



Figma

# Définitions



## Une donnée à caractère personnel, c'est quoi ?

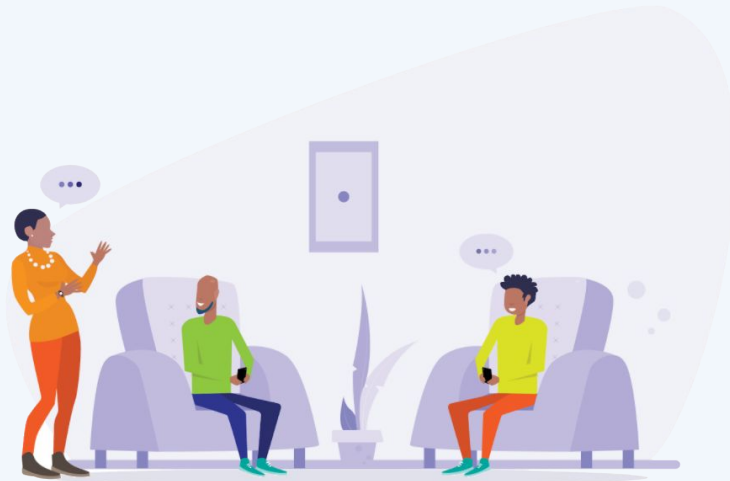
**Les données personnelles** : désignent toutes données relatives à une personne physique identifiée ou pouvant être identifiée directement ou indirectement grâce à cette donnée. Par exemple, l'adresse email, l'activité professionnelle, l'âge, le sexe...



## Qu'est-ce qu'une donnée sensible ?

**Les données sensibles** sont celles qui font apparaître, directement ou indirectement pour un individu, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale, ou qui sont relatives à la santé ou à l'orientation sexuelle.

# Principes



# Les grands principes des règles de protection des données personnelles

- Légalité
- Finalité
- Minimisation
- Protection
- Conservation
- Sécurité
- Transparence
- Droits des personnes

# Légalité du traitement

**Les données recueillies** doivent être légales.

## Finalité du traitement

**Les données personnelles** collectées ne peuvent être traitées que pour une finalité :

- ▶ Précisément déterminée
- ▶ Explicite
- ▶ Légitime

## Minimisation des données

Seules les données **strictement nécessaires** pour atteindre la finalité peuvent être collectées et traitées.

## Protection particulière des données sensibles

Les **données sensibles** ne peuvent être collectées et traitées que dans certaines conditions.

## Conservation limitée des données

Dès que la finalité pour laquelle elles ont été collectées est atteinte, les données selon les cas peuvent être :

- ▶ **Archivées**
- ▶ **supprimées**
- ▶ **anonymisées**

Dans tous les cas, une **durée de conservation** doit être définie et appliquée.



# Obligation de sécurité

Des mesures doivent être mises en oeuvre pour :

- ▶ **Prévenir les risques d'atteinte à la sécurité**
- ▶ **Assurer la sécurité des données traitées.**

# Transparence

Les personnes doivent être **informées de l'utilisation des données** les concernant et de la manière dont ils peuvent exercer leurs droits..

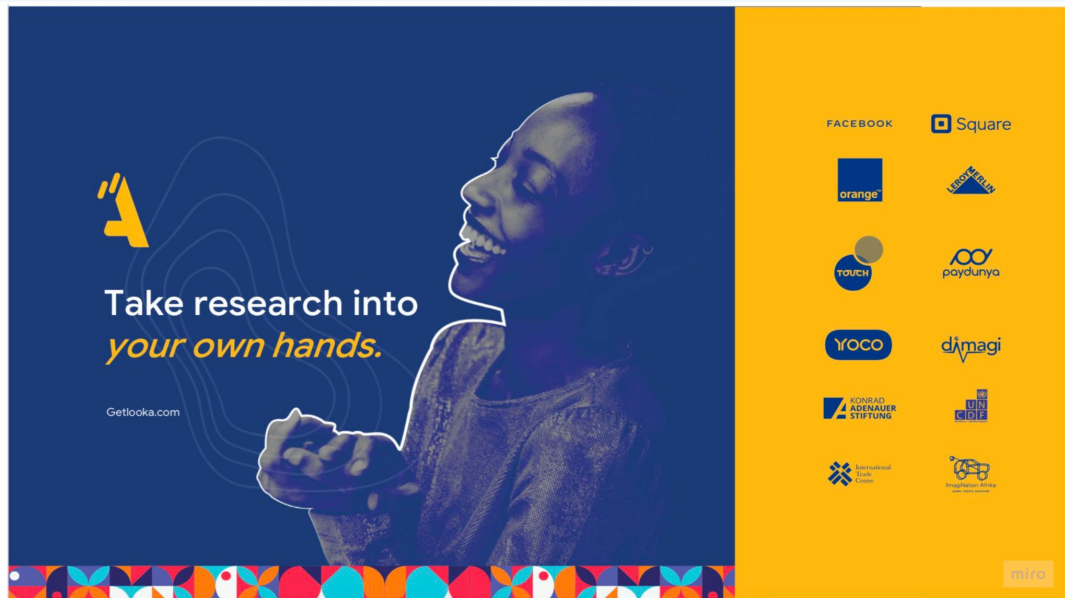
# Droits des personnes

Les personnes bénéficient de nombreux droits qui leur permettent de garder la maîtrise de leurs données :

- **Droit d'accès**
- **Droit de rectification**
- **Droit de suppression**
- **Droit d'opposition**
- **Droit à la portabilité**
- **Droit à la limitation du traitement**
- **Droit de définir le sort des données après la mort**
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée**

Des Questions ?

Q & R



## Etude de cas

LOOKA: Gérer le traitement des données personnelles pour une suite d'applications qui recueille des données terrains

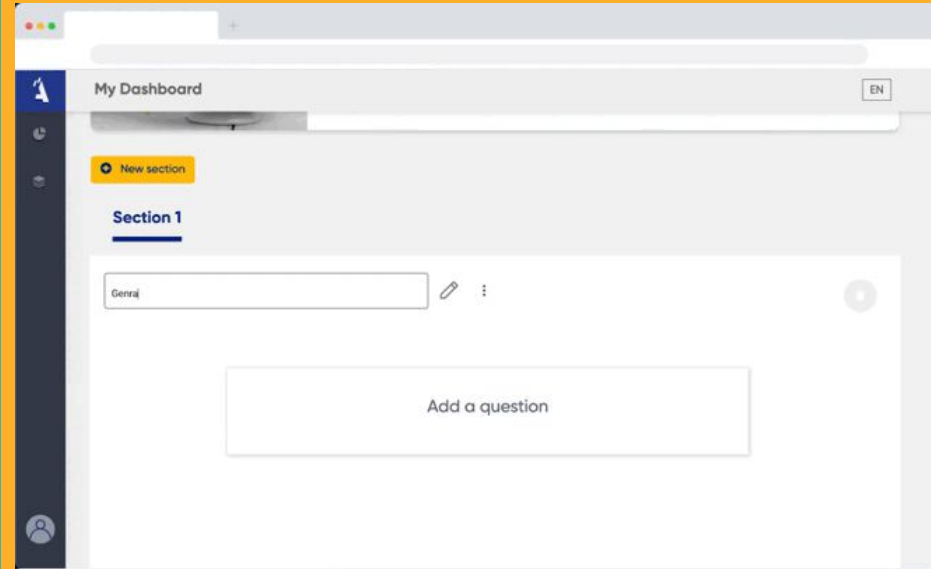
# Que fait LOOKA ?

## Fonctionnalités :

- Création d'étude et de son questionnaire
- Recueillir des données terrain pour des clients
- Traitement des données
- Gestion des enquêteurs

## Plateformes :

- plateforme web de présentation
- Plateforme web pour création d'étude, de questionnaires et suivi des données recueillies
- Application mobile pour réaliser les enquêtes terrain
- Application mobile pour réaliser les enquêtes par téléphone



# Le challenge de la gestion des données personnelles

## Acteurs



Enquêtés

Enquêteurs

Clients

## Problèmes



Comment informer chaque enquêtés de l'utilisation future de ses données personnelles fournies

Comment respecter les règles de gestion des données personnelles sur différents pays ?

Comment garantir la sécurité et la confidentialité des clients et de leurs projets confiés à LOOKA ?

## Idées de Solutions



Pour chaque étude générer de manière automatique les GDPs appropriés

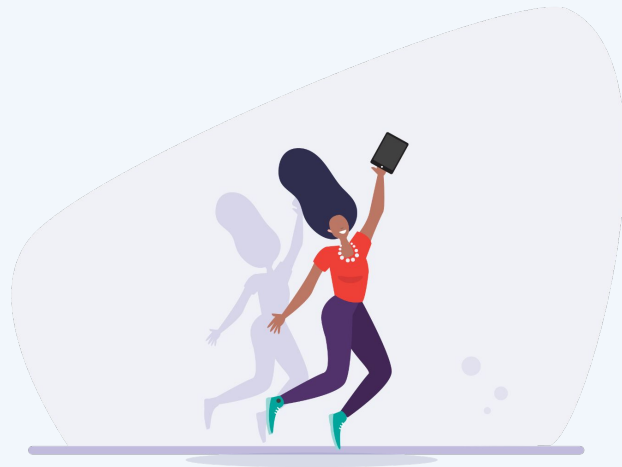
- Faire accepter les GDPs à l'enrôlement de l'enquêteur.
- Demander la permission d'accès aux DP's chaque fois qu'il est nécessaire

Bien clarifier les limites d'utilisation des DP's





# Q&R



## Cas pratique

**Retrouvons nous sur Figma pour un exercice pratique de gestion des données personnelles pour une application**



**MERCI**



**THANK YOU**

