



**Plongez dans l'univers passionnant du  
design éthique sur le web !**

**Comment créer des interfaces plus  
respectueuses des utilisateurs**

Frédérique Game

**</disclamer>**

***Sujets abordés mais trop vastes :***

- ***référentiels qualité***
- ***références légales***
- ***éco-responsabilité et sobriété***

***S'incrivant souvent dans une spécialité (ex: l'accessibilité)***



## Frédérique Game

UX et Brand Designer, Consultante en Stratégie Digitale, j'interviens régulièrement au sein de la communauté francophone et internationale *WordPress* afin d'y partager mon expertise sur les trois sujets que j'affectionne particulièrement :

- Le design et l'UX (l'expérience utilisateur)
- Comment prendre soin des utilisateurs, établir de bonnes pratiques web
- La typographie, le graphisme, la lisibilité des contenus

# « Nous, les gens du Web »

en proie à l'impressionnante variété de **connaissances** à maîtriser



# Arbitrons...

Une goutte dans l'océan ou engagement ?  
Quelle part de responsabilité du designer ?





CONTEXTE

# DÉFINITIONS

Alliance Française  
des Designers



« La particularité du design est qu'il n'existe pas de définition unique et définitive, puisqu'il se réinvente à chaque époque, en suivant les **évolutions**, les **cultures** et les **apports** des designers du monde entier. »

« Le design est un processus intellectuel créatif, pluridisciplinaire et humaniste, dont le but est de traiter et d'apporter des **solutions** aux problématiques de tous les jours, petites et grandes, liées aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux. »

« *C'est finalement une réflexion sur les valeurs  
qui orientent et motivent nos actions.* »

en //

éthique des devoirs : déontologie

éthique des conséquences : téléologie

# CONTEXTE

interfaces  
utilisateurs

design + éthique

=

solution qui intègre des **critères moraux dans son fonctionnement**

In fine : réfléchir sur l'**impact** du design



# PRINCIPES



# PRINCIPES



*Intégrer les principes éthiques du design dans votre processus de conception*

- **Transparence**
- **Responsabilité**
- **Inclusivité**
- **Durabilité**

**Accessibilité, utilisabilité, confidentialité**

*impacts négatifs*

*transparence et information*

*inclusivité v/s discrimination*

*droits des utilisateurs*

*biais cognitifs, manipulation*

*sobriété*

*données des utilisateurs*

*responsabilité &  
connaissances juridiques*

*responsabilité &  
devoir de conseil*

*arbitrage objectifs  
commerciaux*

*tracabilité des plateformes*

*captation attention*



## Dark Patterns

### La CNIL regroupe 4 catégories

- Pousser l'individu à partager plus que ce qui est strictement nécessaire
- Influencer son consentement
- Créer de la friction aux actions de protection des données
- Dérouter l'individu

## Découvertes en neuromarketing

Vigilance car elles contribuent à permettre l'utilisation des mécanismes cérébraux pour agir sur nos choix, à notre avantage.

Or design et marketing vont de pair pour assurer le succès des entreprises.

*Exemple : déclencher volontairement un sentiment de culpabilité si vous n'acceptez pas le service. Cas de l'inscription à une newsletter qui s'accompagne d'une réduction de 10%, mais dont le bouton pour décliner l'inscription serait tourné ainsi : « Non merci, je ne veux pas faire d'économies ».*



# Transparence et persuasion

LOFT

WE'RE GIVING YOU

**30% OFF\***

YOUR FULL-PRICE PURCHASE

Enter Your Email Here

**GET MY 30% OFF**

[NO THANKS... I PREFER TO PAY FULL PRICE](#)

\*VALID IN US ONLY | EXCLUSIONS APPLY

 FRANCE Pomme Reine des Reinettes REFL... le sachet de 4 fruits <b>3,50€</b> 4.61 € / Kilogramme ← <a href="#">ACHETER</a>	 FRANCE Pomme Reine des Reinettes REFL... le sachet de 4 fruits <b>3,21€</b> 3.21 € / Pièce ← <a href="#">ACHETER</a>	 FRANCE Pommes Gala le sachet de 2 kg <b>2,66€</b> 1.33 € / Kilogramme ← <a href="#">ACHETER</a>
--	---	--

- 1/ Bait and Switch (Appâter & attraper)
- 2/ Confirmshaming (Popup de culpabilisation)
- 3/ Disguised Ads (Publicités déguisées)
- 4/ Forced Continuity (Perpétuation d'abonnement)
- 5/ Friend Spam (Spam de contacts)
- 6/ Hidden Costs (Coûts cachés)
- 7/ Misdirection (Détournement d'attention)
- 8/ Price Comparison Prevention (Obstacle à la comparaison de prix)
- 9/ Privacy Zuckering (Vie privée façon "Zuckerberg")
- 10/ Roach Motel (Où est la sortie ?)
- 11/ Sneak into Basket (Achats surprises)
- 12/ Trick Questions (Questions pièges)

## Captologie

Science dont l'objectif est de nous influencer. Les mécanismes de la captologie, ou technologies de la persuasion\* se base sur des principes issus de la psychologie cognitive.

Les biais cognitifs et comportementaux, en particulier, sont très utilisés par les designers afin de prévoir l'expérience utilisateur pour l'optimiser.

*\*persuasive technologies, expression inventée à l'Université de Stanford en 1997)*

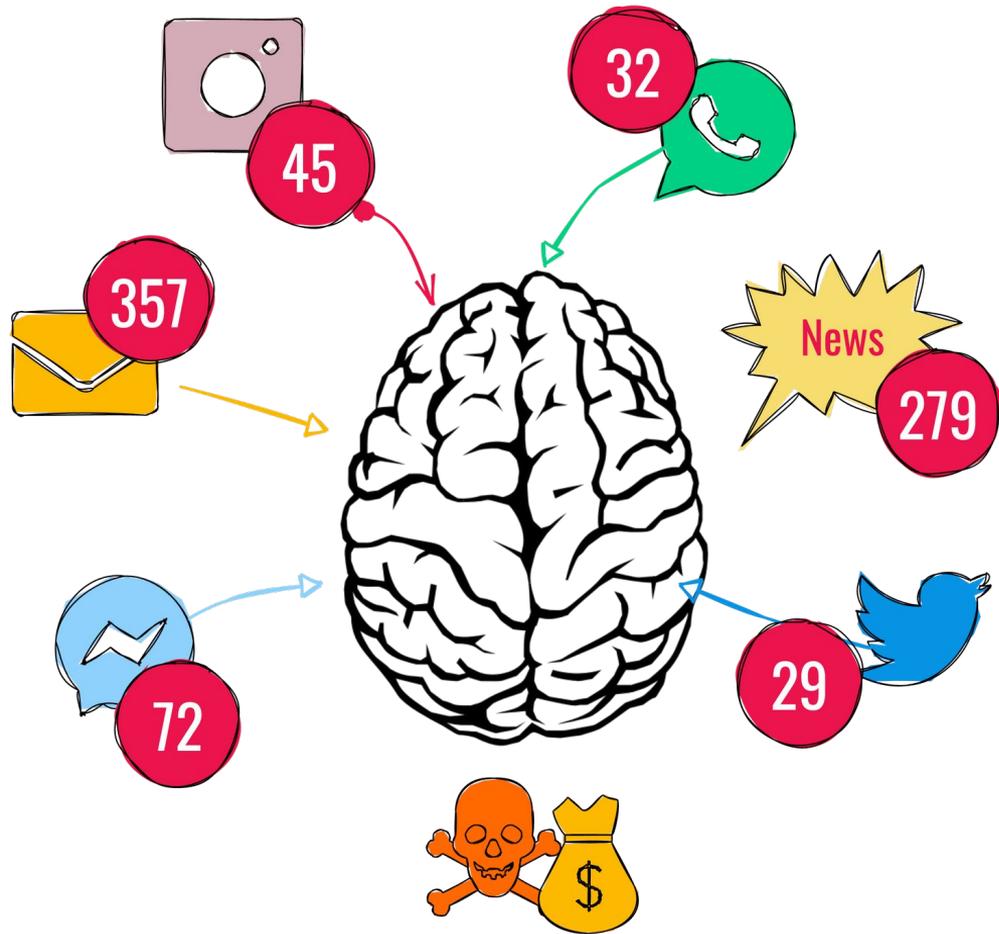
...

Le biais cognitif oriente notre pensée lorsqu'il faut prendre rapidement une décision, nous poussant ainsi à commettre des erreurs de raisonnement.

## Addictions et dépendances

Jeff Hammerbacher, ancien de chez Facebook, par cette formule :  
« Les meilleurs esprits de ma génération réfléchissent à la manière de faire cliquer les gens sur des bannières publicitaires, et ça craint vraiment »





## DEVOIR DE CONSEIL

- faire respecter la loi par son client
- Droit de la consommation
- Droit d'auteurs
- RGPD

Selon certains contextes, co-responsabilité peut être engagée (sous-traitance RGPD)  
Consulter un avocat :)

**CONCEVOIR dès le début (byDefault)**  
**Accessibilité, durabilité, design circulaire**

Les webdesigners ont un rôle primordial dans la récolte de nos données personnelles : ils créent des interfaces toujours plus faciles d'utilisation, au risque d'être plus addictives pour inciter à s'inscrire ou à maximiser le temps passé sur les plateformes.

Revenir à l'essence même du design, en arrêtant de faire passer les intérêts marchands au premier plan

***La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN), transpose la directive européenne sur le commerce électronique et pose ainsi un cadre à cette activité. Cette loi crée donc un droit général de l'internet.***





PRATIQUE

2



# OUTILS & MÉTHODOLOGIES



*Découvrir des outils et des méthodologies pour appliquer ces principes de manière concrète dans vos projets*

- Design thinking
- Conception centrée sur l'utilisateur
- Recherche utilisateurs
- Test d'utilisabilité

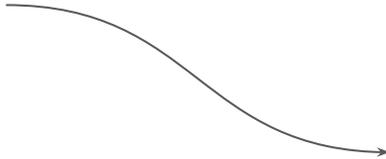
## Design thinking

*Approche de conception centrée sur l'humain*

- = comprendre les **besoins** des utilisateurs en profondeur
- = générer des **idées créatives**
- = **prototyper** des solutions pour résoudre les problèmes

Il peut aider les designers à aborder les enjeux éthiques liés à la conception de sites web en encourageant la collaboration interdisciplinaire

... et en privilégiant une  
***approche centrée sur l'utilisateur***



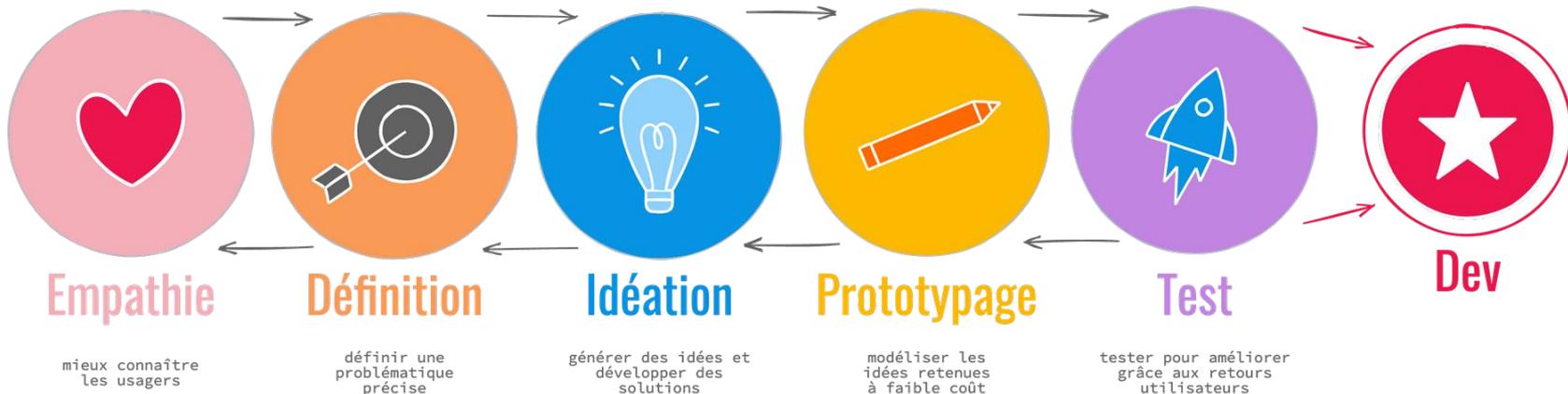
## Conception centrée sur l'utilisateur

Mettre l'utilisateur au centre du processus de conception en intégrant ses besoins, ses préférences et ses compétences tout au long du processus.

- = créer des interfaces web plus **inclusives**
- = éviter les biais inconscients qui peuvent conduire à la **discrimination**



# INSPIRATION IMAGINATION IMPLÉMENTATION



Adoption du Design Thinking pour les projets conséquents

Comprendre - Explorer - Matérialiser



**UX**  
**Mesures qualitatives**

observations  
tri de cartes  
focus groups  
entretiens  
journal de bord

**UX**  
**Comportements**

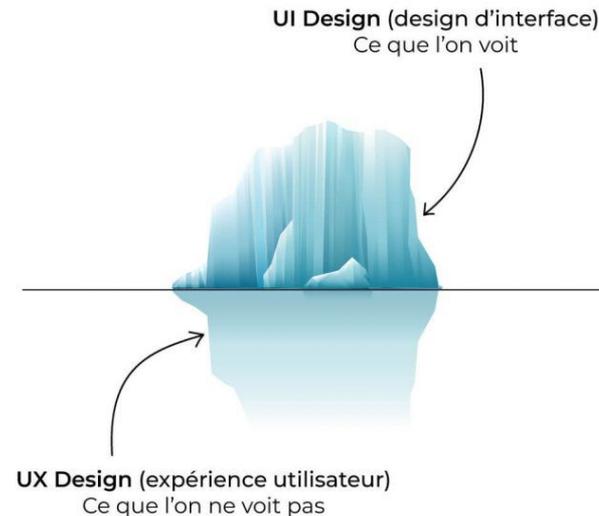
observations  
test utilisateur

**UX**  
**Données subjectives**

analyse des données  
questionnaire

**UX**  
**Mesures quantitatives**

AB testing  
analyse des datas du site



## Recherche utilisateur

Méthode qui consiste à **recueillir des données** sur les comportements, les attitudes et les besoins des utilisateurs pour comprendre leurs **motivations et leurs objectifs**

Résultats => aider les designers à prendre des **décisions éclairées** sur la conception de sites web qui répondent aux besoins des utilisateurs

*problèmes motivations*

*objectifs besoins envies*

*handicaps frictions*

*la vraie vie !*

## Test d'utilisabilité

Observer les utilisateurs **en train d'interagir** avec une interface web pour identifier les problèmes de navigation, de compréhension ou d'ergonomie

Résultats => aider les designers à améliorer l'expérience utilisateur en identifiant les **points faibles** de l'interface et en proposant des **solutions adaptées**

# WEB DURABLE

## Images

Optimisation des visuels (format, compression)

## Éco-conception

(couleurs et énergie, en limitation requêtes réseau navigation optimisée, contenus...)

## Fontes

optimisées

## Hébergement

sources d'énergie renouvelables  
politiques environnementales solides

Éco-conception  
**web** / les 100  
bonnes pratiques  
Doper son site et réduire son empreinte écologique



Frédéric Bordage  
Avec la contribution de Benjamin Bordage,  
Jérémy Chastant et Olivier Thilligot

EVROLLES





exemples





### *Exemples de pratiques de design éthique*

- Sites d'information factuels
- Interfaces accessibles aux personnes handicapées
- Sites web à faible impact environnemental

CANOPÉ

**CLEMI** Le centre pour l'éducation aux médias et à l'information

ÉVÉNEMENTS ▾ FORMATION ▾ RESSOURCES ▾ MÉDIAS SCOLAIRES ▾ ESPACE FAMILLES ▾

Retrouvez nous

## Le fact-checking, ou journalisme de vérification

Fiche info, parue dans le dossier de la Semaine de la presse 2017

Le terme anglais fact-checking, littéralement « vérification des faits », désigne un mode de traitement journalistique, consistant à vérifier de manière systématique des affirmations de responsables politiques ou des éléments du débat public.

Typologie [Fiche info](#)

Niveaux scolaires [Culture pour l'enseignant](#)

Thème [Découvrir les médias](#)

### Ressources

- [factcheck.org](https://factcheck.org)
- [www.arretsurimages.net](https://www.arretsurimages.net)
- [www.liberation.fr/desintox\\_99721](https://www.liberation.fr/desintox_99721)
- [www.lemonde.fr/les-decodeurs](https://www.lemonde.fr/les-decodeurs)
- [afp.com](https://afp.com)

Le Monde | ACTUALITÉS ▾ ÉCONOMIE ▾ VIDÉOS ▾ DÉBATS ▾ CULTURE ▾

## Les « Décodeurs » du « Monde », ce sont des vérifications factuelles, de contexte autour de l'actualité du moment, au rythme des réseaux.

Par Les Décodeurs

Publié le 10 mars 2014 à 09h24, modifié le 03 novembre 2021 à 17h22 · Lecture 5 min.

[Ajouter à vos sélections](#)

### Sommaire

1. [La charte des Décodeurs](#)
2. [La vérification des faits aux Décodeurs](#)
3. [Nous contacter ou nous proposer une vérification](#)
4. [La politique de correction des Décodeurs](#)
5. [Les partenariats des Décodeurs](#)
6. [Le modèle économique et l'actionnariat du Monde](#)

#### 1. La charte des Décodeurs

Fact Check  
Hoax  
Hoaxbuster

Become a Member

**Snopés** [Search Shop](#)

CONTACT US LATEST TOP FACT CHECKS COLLECTIONS NEWS ARCHIVES

# [Twitter](#) [Gun Control](#) [AI-generated Content](#) [Joe Biden](#) [Russia Ukraine](#)

🕒 **Fact Checks**

Rumors and questionable claims we have researched recently.



## L'accessibilité, c'est bon pour tout le monde !

L'effet bateau désigne une chose qui a été conçue à l'origine pour faciliter l'accessibilité, mais profite en définitive à tout le monde.

L'« effet bateau » doit son nom aux parties de trottoir surbaissées au niveau de la chaussée (trottoirs bateau). Adoptés dans les villes du monde entier pour aider les personnes utilisant des équipements de mobilité à les franchir.

Nombreuses personnes **en profitent**, notamment les cyclistes, les parents conduisant des poussettes, les voyageurs avec leurs valises à roulettes, et tous ceux qui utilisent des équipements dotés de roues.





**Design inclusif** prend en compte toute la diversité humaine en matière d'aptitudes physiques, de langue, de culture, de sexe, d'âge et de toute autre forme de différence

Principe d'égalité et de non discrimination  
<https://www.dalloz.fr/>

Permanent

Temporaire

Situationnel



un seul bras

blessure

bébé dans les bras



aveugle

cataracte

distraction



sourd

infection

barman



muet

laryngite

étranger

### Le spectre de la personnalité

Comprendre les inadéquations et les motivations associées à travers un éventail de scénarios permanents, temporaires et situationnels.

C'est un outil rapide pour favoriser l'empathie et montrer comment une solution s'adapte à un public plus large.



<https://www.adimeo.com/blog/comment-mesurer-l-empainte-carbone-d-un-site-web>

<https://www.websitecarbon.com/>

eco index Testez un site Comment ça marche ? L'écoconception À propos Nous rejoindre

← Retour Retester Partager

Calculé le 14/04/2023 11:53:44

Résultat pour **www.ademe.fr**

**D**

La bonne nouvelle, c'est que vous pouvez faire beaucoup mieux !

Hum, pas top.

Score : 53 / 100

max 100 min 0

A B C **D** E F G

Website Carbon Calculator How does it work? FAQ Get the badge! API Consultancy

Carbon results for **colormyweb.fr**

Share f t in

This page was last tested on 21 Feb, 2023. [Test again](#)

Hurrah! This web page is cleaner than **89%** of web pages tested

Carbon results for **ademe.fr**

Share f t in

This page was last tested on 26 Oct, 2022. [Test again](#)

Hurrah! This web page is cleaner than **71%** of web pages tested



ENJEUX  
ÉVOLUTION

3



# DÉFIS & PERSPECTIVES



*Avenir de l'éthique du design web et place  
des technologies émergentes*

- *sobriété numérique*
- *droits des utilisateurs*
- *nouveaux métiers*



### Misleading Labels



### Trustworthy Certifications



Marketing Washing  
 Social washing  
 Green washing

...et mensonges, exagérations, décalages avec la vérité, récupérations

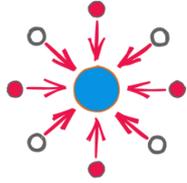




*Nouvelle vague technologique*

*Révolution du monde des interfaces*

*Nouvel échiquier numérique*



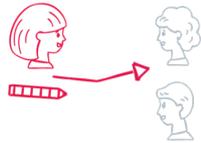
1991-2005

# Web1

INFORMATION

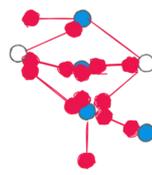
CENTRALISÉ

FONCTIONNALITÉS  
DE BASE



**lecture seule**

statique



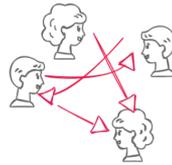
2005-2021

# Web2

INFORMATION  
COMMUNEAUTÉS

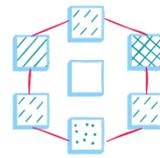
CENTRALISÉ

FONCTIONNALITÉS  
AVANCÉES



**cré-acteurs**

interactions



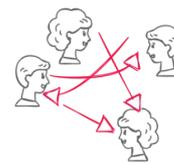
depuis 2021

# Web3

INFORMATION  
COMMUNEAUTÉS  
ARGENT

DÉCENTRALISÉ

FONCTIONNALITÉS  
AVANCÉES



**cré-acteurs  
propriétaires**

user-centric



*En résumé...*

**Web1** = web statique, centralisé, unilatéral, hégémonique, interactivité limitée (consultation)

**Web2** = web social, dynamique, centralisé (et GAFAM), grande interactivité, UGC (marques, influenceurs)

**Web3** = web décentralisé, ultrapersonnalisé, blockchain, possession d'actifs et de gouvernance, droits propriété sécurisée, interactivité très forte, nouvelles tech (AR, IA, VR...)

*En résumé...*

**Web3**  $\neq$  Web 3.0

Le second est sémantique, l'objectif est que ce soit les informations contenues dans une page qu'on puisse lier entre elles

Web3 : Gavin Wood en 2014 : écosystème en ligne décentralisé basé sur la blockchain

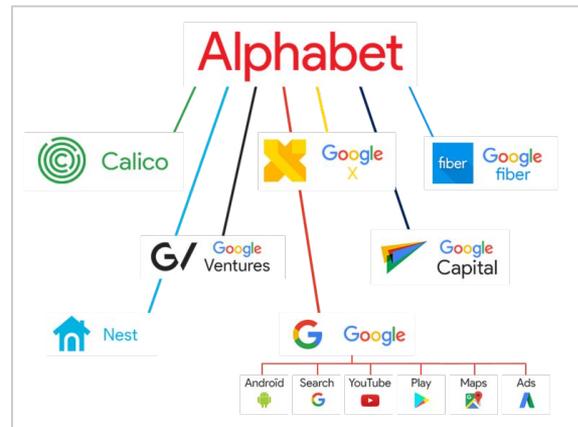
On peut cependant parler d'usages communauté web.3, luxe web.3

## Promesse de la Blockchain

Réseau de certification, anonyme et décentralisé

Réappropriation de nos données perso, lutte contre fake news, valorisation des créations numériques, digitalisation des transactions

Fin hégémonie **MAMAA** (Meta, Apple, Microsoft, Amazon, Alphabet Google)



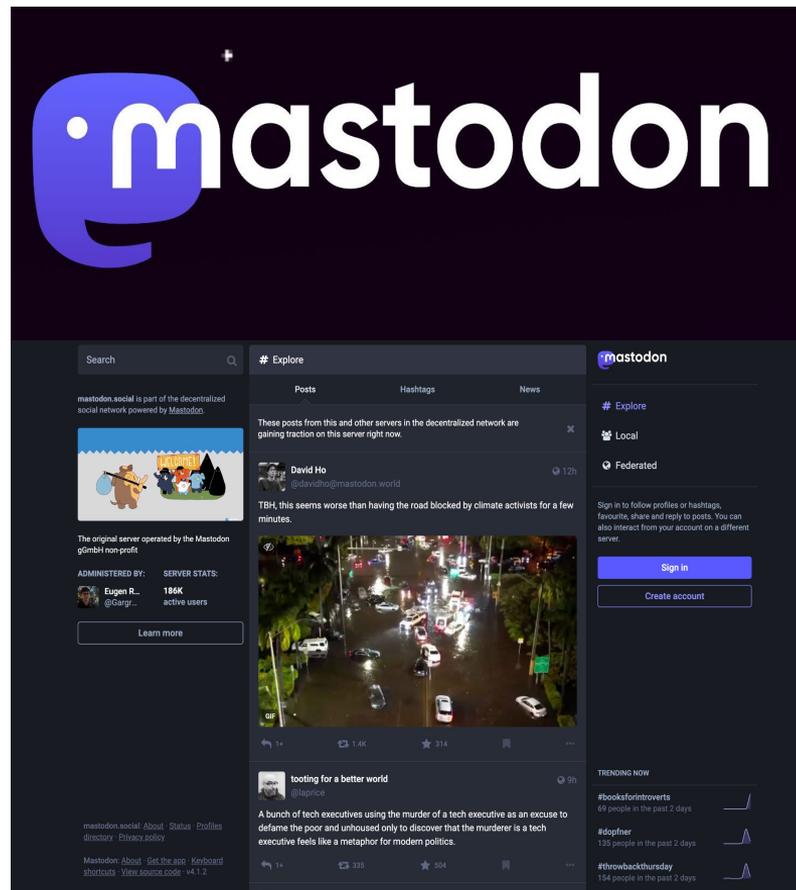
## Exemple de réseau social transparent

Décentralisé, il permet aux utilisateurs de s'inscrire sur des instances (ou serveurs) indépendantes, plutôt que de s'inscrire sur une seule et même plateforme centrale.

Les données des utilisateurs sont stockées localement sur chaque instance, plutôt que sur un serveur central unique.

**Mastodon** utilise *ActivityPub* pour permettre la communication entre les différentes instances, tout en préservant la vie privée et en évitant la censure.

**Mastodon** permet également une plus grande liberté d'expression, car chaque instance est libre de créer et d'appliquer ses propres règles de modération, sans avoir à se conformer aux politiques d'une entreprise centrale.



**Adobe** a entraîné **Firefly** en utilisant uniquement des images issues des bases de données d'Adobe Stock, des images libres de droits et des images sous licence libre

« Cela vise à promouvoir la transparence autour du contenu généré avec des outils d'IA comme Adobe Firefly », explique **Adobe** sur son site Web.

Adobe Firefly beta

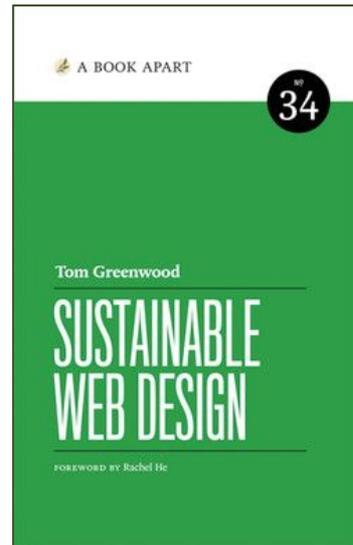
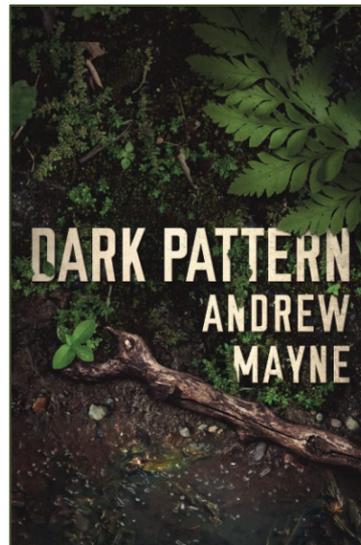
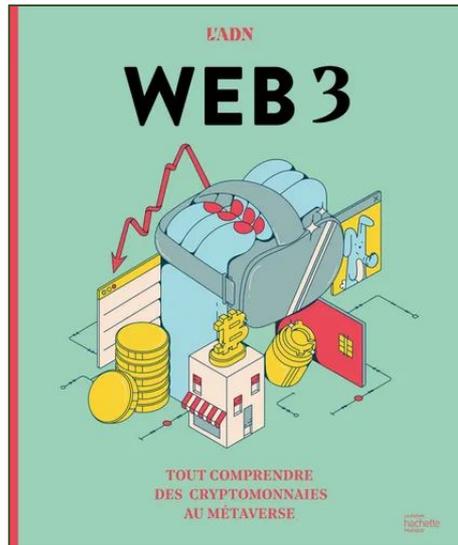


## *Questions de fond...*

- Qui et comment « contrôler » les bonnes pratiques de conception responsables dans un Web décentralisé ?
- Comment intégrerons-nous ces technologies émergentes pour nos clients ?
- Comment nous adapterons-nous à des environnements complexes et changeants ?
- Quid de l'informatique quantique ?
- Quel sera le rôle des états ?! et des réglementations ?
- L'ère de la plateforme (OpenSea : 80% marché : centralisation décentralisée)



# RESSOURCES & CONCLUSION





DesignGouv

@DesignGouv 1,36 k abonnés 22 vidéos

S'abonner

Sensibiliser sur les enjeux du design d'inclusion pour que plus de services ... >

ACCUEIL

VIDÉOS

EN DIRECT

PLAYLISTS

COMMUNAUTÉ

CHAÎNES

À PROPOS



Formations ▶ Tout lire



Formation accessibilité numérique  
DesignGouv  
5,1 k vues • Diffusé il y a 1 an



Formation design  
DesignGouv  
3,5 k vues • Diffusé il y a 1 an



Formation recherche utilisateur  
DesignGouv  
2,2 k vues • Diffusé il y a 1 an



Formation écoconception  
DesignGouv  
3 k vues • Diffusé il y a 1 an



Formation simplification de l'information aux usagers  
DesignGouv  
3,1 k vues • Diffusé il y a 1 an



Service maximum : mieux faire du design de services...  
DesignGouv  
1 k vues • Diffusé il y a 10 mois

L'État centré usager ? Oui c'est possible. [événement avril 2021] ▶ Tout lire



1 : Répondre à des besoins concrets  
DesignGouv  
3 k vues • Diffusé il y a 2 ans



2 : Des services pour toutes et tous, accessibles &...  
DesignGouv  
1,8 k vues • Diffusé il y a 2 ans



[Son corrigé] 2 : Des services pour toutes et tous,...  
DesignGouv  
654 vues • Il y a 2 ans



3 : L'art de piloter : un moyen essentiel pour maîtriser la...  
DesignGouv  
1 k vues • Diffusé il y a 2 ans

<https://www.youtube.com/@DesignGouv>

WORDCAMP PARIS 2023





## Dark Patterns

<https://www.indexel.com/crea/dark-patterns-le-cote-obscur-du-web-design>

<https://www.novaway.fr/blog/ui-ux-design/dark-pattern-experience-utilisateur>

<https://www.deceptive.design>

## Design

<https://www.usabilis.com/circular-design-design-circulaire-selon-ideo/>

<https://www.sollya.fr/slow-communication/washing-definition-exemples/>

## Lois

[\*Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique\*](#)

## Information factuelle

<https://www.factcheck.org>

<https://www.politifact.com>

<https://toolbox.google.com/factcheck/explorer>

<https://www.lemonde.fr/les-decodeurs>

<https://www.snopes.com/about>

Prochaine édition en 2024 !

## Ethics by Design

Principal événement francophone dédié à la conception numérique responsable et durable.

## Opquast

### Découvrez le programme de formation certifiée

Plongez dans l'assurance qualité pendant 15 jours le 1er Opquast. Inscription et

[S'inscrire gratuitement](#)

### Rendre le Web meilleur

Découvrez les missions d'Opquast : Créer des checklists pour la qualité des sites, doter les professionnels du Web d'un socle de culture commune, animer et faire vivre un écosystème de personnes et d'entités motivées pour améliorer le Web.



- > [Rendre le web meilleur](#)
- > [Le modèle VPTCS](#)
- > [Les règles Opquast](#)
- > [Le glossaire Opquast](#)
- > [Assurance Qualité Web : le livre](#)
- > [Les formations Opquast](#)



# Participons...

Pour s'aider : QUEL IMPACT À MON DESIGN ?

-> sur les utilisateurs

-> sur l'environnement





MERCI !

