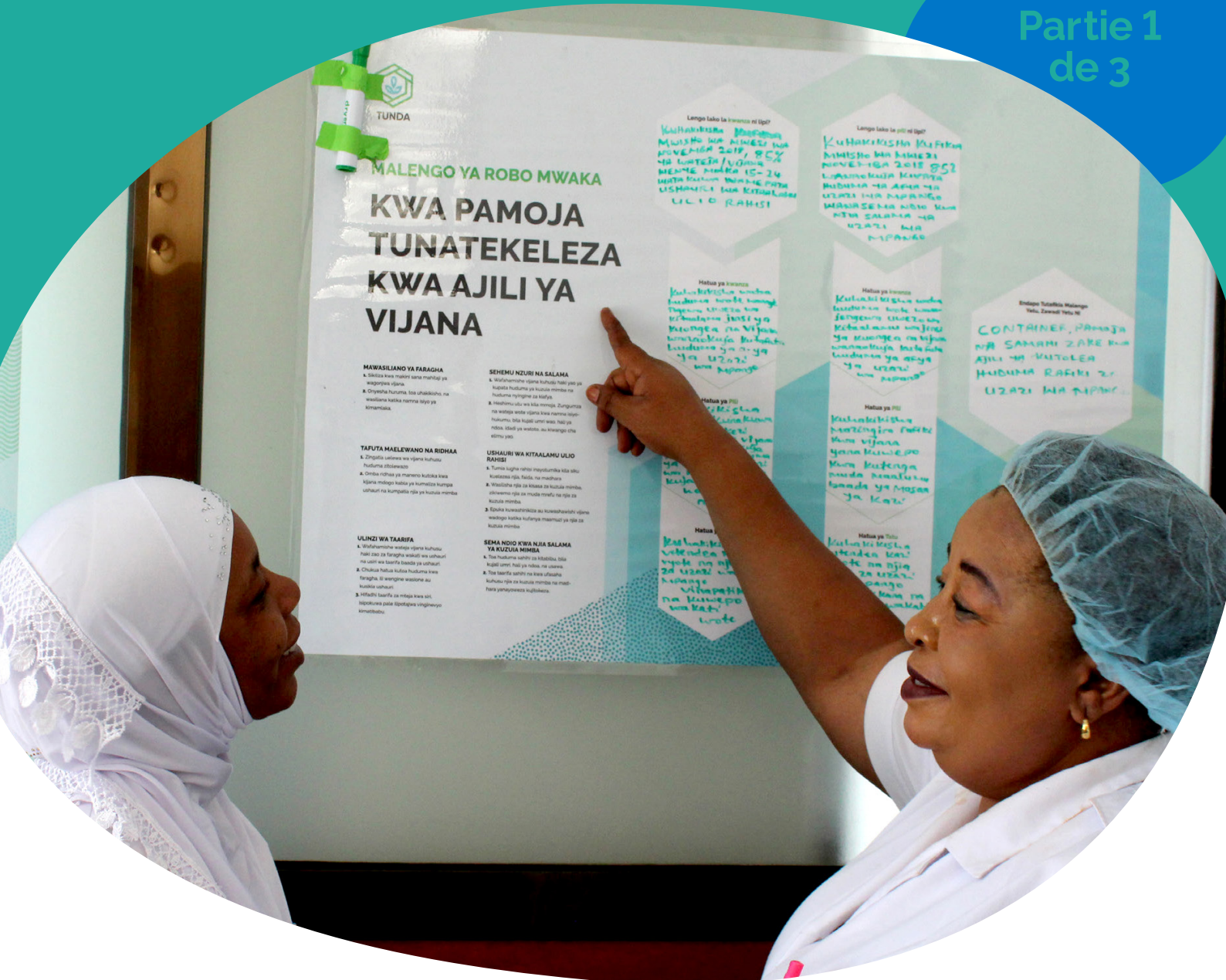


Intégrer la conception centrée sur l'homme dans un effort multidisciplinaire pour remédier à la partialité de fournisseurs : l'expérience Beyond Bias

AUTEURS : Lydia Murithi, Pathfinder International, Directrice de projet Beyond Bias, Theo Gibbs, YLabs, Directeur du Design, Rebecca Hope, YLabs, Directrice exécutive.

Partie 1
de 3



Introduction

Le projet Beyond Bias (au-delà de la partialité) a pour objectif de garantir aux jeunes âgés de 15 à 24 ans un accès à des services de conseil empathiques et sans jugement ainsi qu'à une gamme complète de méthodes de contraception, quel que soit leur état civil ou parité. En rassemblant les fournisseurs et les jeunes qu'ils servent, Beyond Bias inclut la conception et l'évaluation de solutions évolutives qui traitent la partialité des fournisseurs et améliorent les services et le conseil en termes de contraception. Mené par Pathfinder International, les partenaires de Beyond Bias comptent Camber Collective, YLabs, et Behavioral Economics in Reproductive Health Initiative (BERI). Beyond Bias est actif au Pakistan, en Tanzanie et au Burkina Faso et financé par la Bill & Melinda Gates Foundation (BMGF). Beyond Bias est innovant dans son approche multidisciplinaire, qui réunit des experts en santé sexuelle et reproductive des adolescents et des jeunes (SSRAJ), en communication du changement social et comportemental, en conception centrée sur l'homme (HCD), en économie comportementale et en analyse par segmentation. Ces approches complémentaires permettent de comprendre les moteurs, les manifestations et les résultats de la partialité des fournisseurs et informer les interventions sur mesure pour remédier à la partialité.

En dépit de l'application de plus en plus fréquente de HCD dans les programmes de santé mondiaux, il n'existe que peu de documents publiés sur la procédure. Dans le but d'élargir cette base de connaissances, le projet Beyond Bias a documenté, dans une série de trois parties, son expérience avec HCD dans le cadre d'une approche multidisciplinaire pour élaborer des interventions de SSRAJ efficaces et évolutives : (1) Le présent résumé donne un aperçu de haut niveau de HCD et de la façon dont elle a été appliquée dans le cadre de Beyond Bias, des leçons principales tirées de l'intégration de HCD dans Beyond Bias et des solutions de SSRAJ générées et testées par le projet. (2) Partie 2* de cette série, « Application de la conception centrée sur l'homme dans Beyond Bias », décrit davantage comment Beyond Bias a intégré HCD et comment cette expérience s'adapte à l'écosystème plus étendu de HCD et détaille les leçons principales du projet tirées de la mise en œuvre de HCD. (3) Partie 3* de cette série, « Solutions de santé sexuelle et reproductive pour adolescents et jeunes générées et testées par Beyond Bias », documente les interventions de SSR et SSRAJ que Beyond Bias met actuellement en œuvre et partage des informations clés, des idées et des solutions qui ont informé ces interventions.



* Pour télécharger la partie 2, consultez : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-2-application/>; pour télécharger la partie 3 : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-3-solutions/>.

AUTEURS : Lydia Murithi, Pathfinder International, Directrice de projet Beyond Bias, Theo Gibbs, YLabs, Directeur du Design, Rebecca Hope, YLabs, Directrice exécutive.

CITATION SUGGÉRÉE : Murithi, Lydia, Theo Gibbs, et Rebecca Hope. 2021. « Intégrer la conception centrée sur l'homme dans un effort multidisciplinaire pour remédier contre la partialité de fournisseurs : l'expérience Beyond Bias (partie 1 : résumé exécutif). » Résumé. Watertown, MA, États-Unis : Pathfinder International.

Qu'est-ce que HCD ?

HCD est un processus d'innovation créatif, itératif et participatif.

Au même titre que la recherche-action participative, et en s'appuyant sur les principes de la recherche ethnographique, HCD vise à impliquer les participants dans la conception, le développement et l'essai de solutions potentielles. Elle s'appuie sur le prototypage en conditions réelles et l'itération rapide des solutions en fonction des retours des participants. HCD privilégie un processus consistant à générer rapidement puis à tester une série d'idées pour répondre, avec un investissement matériel et monétaire minimal, à des questions essentielles sur la désirabilité et la faisabilité d'une solution potentielle. HCD correspond à la sagesse conventionnelle de la santé mondiale sur l'importance des interventions adaptées aux différents contextes et populations et l'engagement significatif des parties prenantes pour assurer la durabilité. Bien qu'elle soit normalisée et bien établie dans des secteurs tels que l'ergonomie et les technologies grand public, la HCD est relativement nouvelle dans le domaine de la santé mondiale, et son application varie considérablement selon les projets, les exécuteurs et les donateurs. Afin de s'attaquer aux problèmes persistants de la partialité des fournisseurs dans la fourniture de la SSRAJ d'une nouvelle manière, Beyond Bias a utilisé une approche rigoureuse et multidisciplinaire qui comprenait un processus intensif de HCD pour la conception de l'intervention.



Photo : YLabs, avec le consentement écrit des participants

« Si vous ne rencontrez pas de jeunes dans la planification familiale, vous les rencontrez dans l'accouchement ».

— Infirmière participant dans le prototypage de Beyond Bias, Tanzanie

HCD dans Beyond Bias

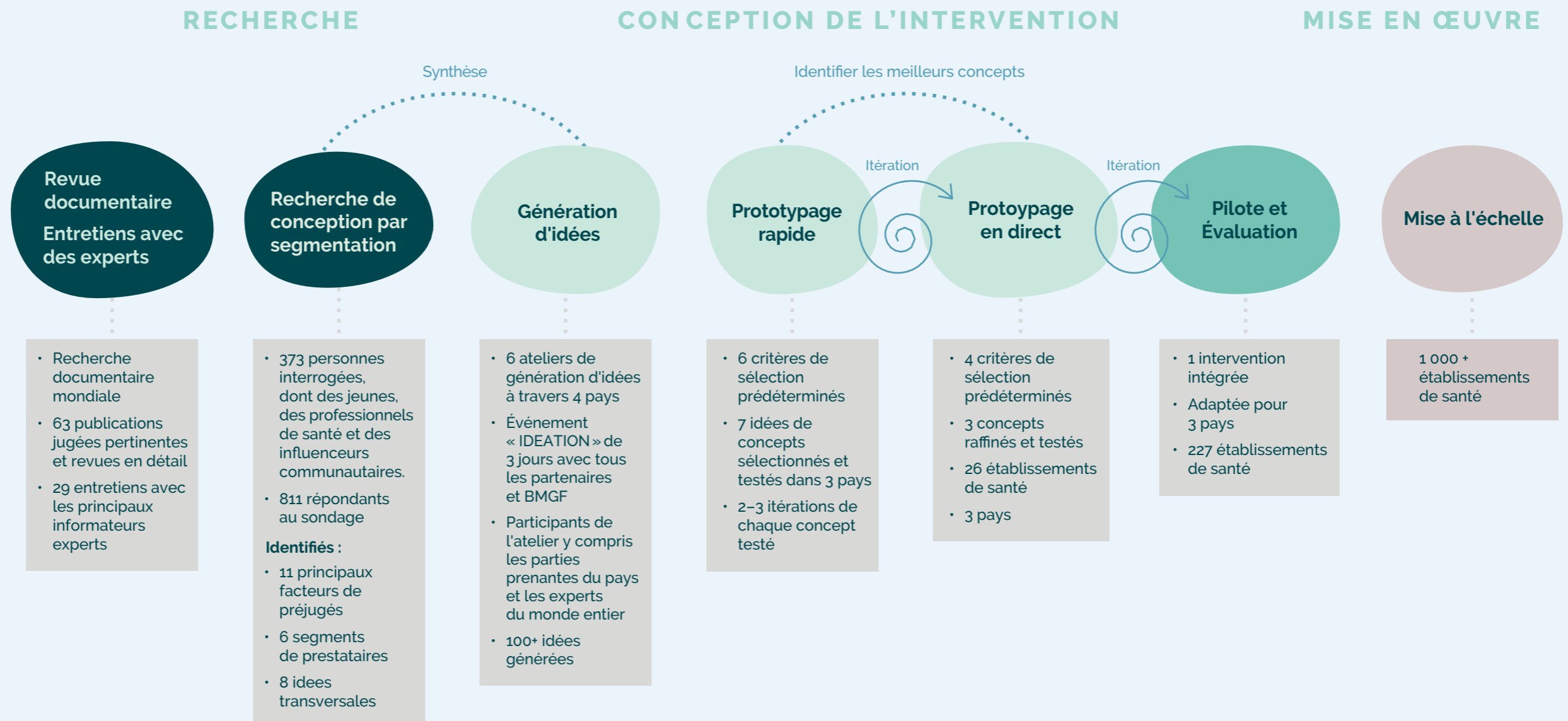
Beyond Bias a commencé par des **entretiens avec des experts** et une **analyse documentaire** des preuves de **partialité des fournisseurs** et des interventions passées pour réduire cette partialité. Ces preuves fondamentales ont permis la mise en place d'une **enquête quantitative par segmentation**. En parallèle, Beyond Bias a mené des entretiens de **recherche qualitative** sur la conception dans chaque pays.

Sur la base d'analyses de données qualitatives et quantitatives, Beyond Bias a déduit des **informations clés** sur le comportement et la motivation des fournisseurs et des jeunes. Vous trouverez les informations dans la Partie 3. À partir des segments de fournisseurs, des facteurs de partialité et des résultats qualitatifs, les équipes nationales et les partenaires de Beyond Bias ont animé des ateliers **d'idéation structurés** afin de générer et de prioriser des idées d'interventions susceptibles de remédier à la partialité des fournisseurs dans les services SSRAJ. À travers un processus rigoureux à plusieurs étapes, les partenaires de Beyond Bias, les fournisseurs et les jeunes

ont sélectionné des idées prometteuses pour un **développement poussé, le prototypage, le test et l'itération**. Ces résultats ont été utilisés pour la conception finale et la mise en œuvre des interventions. L'approche globale et le processus HCD sont détaillés dans la partie 2. Au moment de la rédaction de cet article, Beyond Bias pilote des interventions, après quoi le projet évaluera leur efficacité dans le cadre d'un test de contrôle randomisé (TCR) et documentera et diffusera les résultats dans un rapport séparé.

* Pour télécharger la partie 2, consultez : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-2-application/>; pour télécharger la partie 3 : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-3-solutions/>

Figure 1. Le processus intégré de Beyond Bias pour remédier à la partialité des fournisseurs en matière de SSRAJ



Quels sont les avantages de l'utilisation de HCD dans Beyond Bias ?

Divers aspects de la mise en œuvre de la HCD dans le cadre de Beyond Bias ont prouvé leur efficacité dans la qualité de conception et les opérations du projet en général :

Interventions fondées sur des preuves existantes. Beyond Bias a exploité les preuves existantes de la SSRAJ et la partialité des fournisseurs pour informer l'approche de recherche de conception et mettre à l'épreuve les résultats de la HCD à toutes les étapes du développement, du test et du perfectionnement des solutions.

Conception avec une optique d'écosystème. Beyond Bias a reconnu l'existence des jeunes dans un écosystème de fournisseurs, de parents, de partenaires et de pairs. Pour l'efficacité, le processus de conception devait prendre en considération et impliquer les autres parties prenantes depuis le début.

Les mécanismes intégrés pour la collaboration entre les concepteurs, les experts techniques et les utilisateurs finaux. Ces mécanismes ont garanti la collaboration entre les experts techniques et les concepteurs multidisciplinaires avec les utilisateurs potentiels (fournisseurs) et les bénéficiaires ciblés (les jeunes). En impliquant différents experts techniques (par exemple, la SSRAJ, le changement comportemental et les parties prenantes du pays) dans des points essentiels pour imposer les résultats de la HCD dans les meilleures pratiques actuelles et la connaissance de mise en œuvre, Beyond Bias a permis d'améliorer et de perfectionner davantage les idées et les solutions.

Sensibilité à la participation et au pouvoir. Pour tenir compte du déséquilibre de pouvoir entre les fournisseurs et les jeunes clients et pour s'assurer que les deux groupes d'utilisateurs puissent s'exprimer librement, Beyond Bias a mené des recherches participatives et des séances de prototypage avec uniquement des fournisseurs, uniquement des jeunes, puis quelques séances communes. Au cours de la recherche de conception, Beyond Bias a également réuni des jeunes et des fournisseurs dans le cadre d'ateliers dirigés par des jeunes, au cours desquels les jeunes ont interprété leurs propres expériences de discussion avec un fournisseur sur le sexe et la contraception, tandis que les fournisseurs ont eu l'occasion d'observer et de mieux comprendre les expériences des jeunes.

Efforts intentionnels pour équilibrer les idées spécifiques au contexte et les idées évolutives et transcontextuelles. Tout au long de la recherche, du prototypage et des tests, les membres de l'équipe nationale ont participé à des activités dans d'autres pays de Beyond Bias. Cette approche a permis d'en apprendre davantage sur différents contextes et révéler des tendances dans la recherche et les opportunités pour la conception d'intervention.

Utilisation d'outils d'analyse des risques et dispositifs de sécurité éthiques à chaque étape du processus HCD. À savoir, le projet a obtenu les approbations du comité d'examen institutionnel (IRB) et a effectué des analyses de risques dans une optique de sauvegarde à des moments clés.

Utilisation de la HCD pour explorer les modalités de collecte de données centrées sur l'utilisateur. Cela a permis à Beyond Bias de mieux comprendre les défis de collecte de données adéquates et exactes auprès de jeunes clients concernant leurs expériences les fournisseurs.

La partie 2* détaille ces leçons.



Quels étaient les défis ? Recommandations ?

Aucun projet ne se déroule sans défis. Beyond Bias a acquis de nombreuses connaissances précieuses sur l'intégration de la HCD dans sa tâche multidisciplinaire et a identifié des moyens de relever ces défis :

Gérer des collaborations intenses et complexes.

Les projets multidisciplinaires et multipays efficaces nécessitent une coordination et une collaboration importantes entre les parties prenantes du projet.

RECOMMANDATION : Planifier et allouer soigneusement les ressources - plus que pour un projet traditionnel ou monodisciplinaire - pour assurer la liaison et favoriser une compréhension commune entre les domaines techniques, les pays et les partenaires.

Adopter une nouvelle façon de travailler.

Le processus HCD est rapide et délibérément ouvert aux suggestions peu orthodoxes. Les partenaires peuvent avoir des doutes quant à la façon de procéder dans leur contexte.

RECOMMANDATION : S'assurer que les participants et les partenaires comprennent le processus en créant une vision et des attentes communes du projet, créant une documentation fréquente et bidirectionnelle ainsi qu'en documentant le raisonnement décisionnel.

Budgétiser l'inconnu.

Il est difficile de budgétiser avec précision les activités d'un projet sur plusieurs années lorsque la conception exacte de l'intervention est délibérément inconnue au début du projet.

RECOMMANDATION : Maintenir le dynamisme de la conception à la mise en œuvre en employant des modèles de financement et des champs d'application flexibles.

Aligner les attentes en matière de nouveauté et d'innovation.

Ces termes sont souvent employés lorsque l'on parle de HCD, mais il est important de se rappeler ce ne sont pas des synonymes. Beyond Bias définit la nouveauté comme une idée qui n'a pas été testée auparavant pour lutter contre la partialité des fournisseurs. D'autre part, une innovation est une solution qui, bien que n'étant peut-être pas nouvelle, surpasse de manière disproportionnée les approches actuelles pour obtenir les résultats souhaités.

RECOMMANDATION : Aligner la compréhension des parties prenantes de la nouveauté et de l'innovation et encourager les participants à explorer les moyens d'améliorer les approches aux solutions existantes et la génération de toutes nouvelles idées.

Utiliser la bonne approche pour chaque situation.

HCD peut ne pas être adéquate à toutes les facettes d'un projet, en particulier lorsqu'il s'agit de développement ou de test d'outils quantitatifs.

RECOMMANDATION : HCD est une approche utile à la mise en place d'interventions attirantes et centrées sur l'utilisateur. Cependant, les exécuteurs ne doivent pas présumer que la HCD est une approche universelle à toutes les dimensions du projet, en particulier lorsque des approches de recherche et d'évaluation classiques disponibles sont reconnues efficaces.

La partie 2* s'étend sur ces défis et les recommandations correspondantes.

Solutions SSRAJ générées et testées par Beyond Bias

Beyond Bias a employé HCD pour recueillir des informations clés sur la partialité des fournisseurs et pour transformer plus de 100 idées réfléchies en solutions destinées aux fournisseurs et aux jeunes pour lutter contre la partialité des fournisseurs, que le projet a prototypé, testé et perfectionné en plusieurs étapes.

Cela a abouti à une intervention intégrée à trois axes qui utilise les concepts qui ont évolué au cours du processus HCD. (Le processus HCD et la sélection sont détaillés dans la partie 2.)

Cette intervention raffinée est conçue pour soutenir les fournisseurs de soins de santé à chaque étape de leur parcours depuis leur prise de conscience de leur propre partialité à leur transformation en partisans de l'amélioration des services contraceptifs pour les jeunes dans leur communauté. L'intervention se base sur le modèle des étapes de changement comportemental¹ comme cadre théorique fondamental. Au moment de la rédaction de ce document, Beyond Bias pilote et évalue cette intervention dans 277 établissements à travers trois pays. Bien que toutes les solutions prometteuses qui ont émergé de la phase de conception ne fonctionnent pas dans les paramètres de Beyond Bias (par exemple, le calendrier du projet, le budget et la faisabilité de la mesure dans l'ECR prévu), les programmeurs de la SSRAJ peuvent vouloir les considérer pour d'autres programmes. C'est pourquoi la partie 3¹ détaille les informations et les concepts développés et testés lors des phases d'idéation et de prototypage, mais qui n'ont pas été mis en œuvre, en plus de ceux qui sont passés à la phase pilote du projet.

¹ Les étapes du changement sont issues du modèle transthéorique de changement intentionnel de comportement qui prend en compte la disposition d'un individu à adopter un nouveau comportement ou à agir selon celui-ci.

 Pour télécharger la partie 2, visitez : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-2-application/> ;
pour télécharger la partie 3 : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-3-solutions/>



Photo : YLabs, avec le consentement écrit des participants

REMERCIEMENTS : Les auteurs souhaitent remercier les équipes nationales de Beyond Bias au Pakistan, Tanzanie et Burkina Faso pour leur travail assidu et dévouement qui sont gérées par : **Muhammad Sharjeel**, Pathfinder International, (anciennement) directeur adjoint et directeur national de Beyond Bias, Pakistan ; **Upendo Laizer**, Pathfinder International, Coordinateur technique du projet Beyond Bias, Tanzanie ; **Bagnomboe Bakiono**, Pathfinder International, conseiller technique de Beyond Bias, Burkina Faso. De plus, nous reconnaissons les contributions des collègues Pathfinder **Liz Futrell**, rédacteur technique principal ; **Avery Anderson**, coordinateur de projet ; **Sarah Peck**, conseillère en communication. Enfin, nous reconnaissons le travail et les contributions exceptionnelles de **Rebecca J. Bennett**, rédactrice externe, dans l'élaboration de ce document.

Le contenu de cette publication relève de la seule responsabilité de Pathfinder International.

PATHFINDER

[pathfinder.org](https://www.pathfinder.org)