

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 2
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 consiste à réunir des experts de la santé sexuelle et reproductive des adolescents et des jeunes (SSRAJ), la communication sur le changement social et comportemental (CCSC), la conception centrée sur l'homme (HCD), l'économie comportementale et l'analyse par segmentation. Ces approches complémentaires permettent de comprendre les facteurs, les manifestations et les résultats de partialité des fournisseurs et informer des 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 résumé exécutif* 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 le projet et des solutions de SSRAJ générées et testées par le projet. (2) ce document détaille comment Beyond Bias a intégré HCD et comment cette expérience s'adapte à l'écosystème plus étendu de HCD et les principales leçons 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.

Bien que la HCD est multidimensionnelle et son historique exhaustif dépasse la portée de ce document, les deux sections suivantes de ce résumé ont pour objectif d'orienter un lecteur qui ne connaît pas la discipline.



* Pour télécharger le résumé exécutif, consultez : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-1-executive-summary/> ; 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 lutter contre la partialité des fournisseurs : l'expérience Beyond Bias (Partie 2 : application de la conception centrée sur l'homme dans Beyond Bias). » 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 de solutions en conditions réelles et l'itération rapide des solutions en fonction des retours des participants.

HCD est issue des domaines de l'ergonomie, de l'informatique et de l'intelligence artificielle. Elle est utilisée depuis des décennies pour développer et commercialiser des produits, des technologies et des services. Elle est de plus en plus appliquée aux défis de santé publique et utilisée pour développer des produits médicaux, des services de santé et des technologies numériques de santé.^{1,2,3,4,5} Des preuves ont été obtenues, et des évaluations sont en cours, sur les programmes de HCD visant à faciliter l'accès des jeunes aux informations et aux services de santé reproductive et de planification familiale, notamment l'évaluation de l'intervention Beyond Bias.^{6,7,8,9} Ces dernières années ont également été marquées par la création de communautés de pratique pour orienter les activités de HCD dans le domaine de santé publique comme Design for Health,¹⁰ MeasureD,¹¹ et HCDEXchange,¹² qui est axée sur SSRAJ. Les méthodes HCD mettent l'accent sur les activités destinées à identifier les besoins, les préférences et les facteurs comportementaux des utilisateurs potentiels ainsi que sur le développement et le prototypage de solutions sur mesure qui répondent aux besoins de ces utilisateurs grâce à un processus de création pour apprendre, c'est-à-dire en générant une série d'idées puis en les testant dans des cycles de prototypage itératifs avec un investissement matériel et monétaire réduit. Le prototypage a pour but de répondre aux questions essentielles sur la désirabilité et la faisabilité de solutions potentielles. En résumé, bien que ce soit un domaine en pleine évolution avec un besoin d'évaluation vigoureuse de la conception appliquée aux défis de santé publique mondiale, de nouvelles données suggèrent que HCD peut aider à créer des produits, des communications ou des modèles de service qui améliorent les résultats en matière de santé et renforcent l'engagement communautaire dans le développement et la mise en œuvre du programme. Le projet Beyond Bias a pour objectif de contribuer à la base de preuves sur HCD appliquée à SSRAJ.^{1,6,13,14}

« 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



Photo : YLabs, avec le consentement écrit des participants

En quoi HCD est différente ?

HCD correspond à la sagesse conventionnelle de la santé mondiale sur l'importance des interventions adaptées aux différents contextes et populations cibles et l'engagement significatif des parties prenantes pour assurer la durabilité.

Sur le plan conceptuel, HCD - en particulier le principe de l'orientation vers l'utilisateur - Elle partage également des aspects de pratiques familières dans le domaine de la santé publique, telles que la recherche participative, la science de la mise en œuvre, la recherche socio-comportementale et la prestation de services différenciés ou centrés sur le patient. Dans le domaine de la santé publique mondiale, HCD est relativement nouvelle et elle est appliquée sur un spectre. Les exécutants et les donateurs utilisent le terme HCD pour décrire des activités allant de la simple prise en compte du point de vue de l'utilisateur lors de la conception d'un produit ou d'un service à l'évaluation de la satisfaction du client à l'égard d'un produit ou d'un service existant, en passant par l'utilisation d'un processus de développement de solutions centré sur l'utilisateur, de la recherche à la génération d'idées et à la mise en œuvre. Nombreuses communautés de pratique susmentionnées ont généré ou génèrent des directives pour soutenir une pratique de qualité de la HCD appliquée au domaine de la santé mondiale^{15,16,17} et ont amélioré la documentation du processus de conception.¹⁷ Des niveaux variés d'investissement dans la HCD ou même une « réflexion de conception » de base (les mentalités utilisées et encouragées par les praticiens de HCD) peuvent être utiles dans pratiquement n'importe quel projet et à n'importe quel stade afin d'apporter davantage de créativité et de collaboration dans un processus.¹⁸ Par exemple, un organisme intéressé par la création d'une nouvelle aide à la prise de décision en matière de planification familiale pour leurs travailleurs de soins de santé pourrait appliquer HCD pour améliorer la conception et l'expérience utilisateur du nouvel outil. Voici un exemple d'une application relativement étroite, où la solution a été définie et la HCD a été appliquée uniquement pour améliorer la facilité d'utilisation de la solution. Cependant, lorsqu'il s'agit de relever des défis durables ou « tenaces », où les solutions prometteuses sont mal définies, une approche HCD plus intensive et plus complète mérite d'être explorée.



HCD est relativement nouvelle dans le domaine de la santé mondiale et est appliquée sur un spectre.

Dans le cadre de Beyond Bias, l'idéation, le prototypage et l'itération rigoureux de HCD la différencient des approches de recherche participative utilisées actuellement dans le domaine de la santé mondiale.

Idéation

Beyond Bias a inclus diverses séances de génération et de perfectionnement d'idées dans l'évolution de sa solution, a utilisé des critères prédéfinis et a délibérément inclus un grand nombre de parties prenantes. L'idéation a permis au Beyond Bias à passer de la réponse à la question « Quel est le problème ? » à la réponse à la question « Comment traiter le problème ? »

Prototypage et itération rapide

En testant des idées à basse résolution ou à faible technologie (prototypage rapide), les projets peuvent échouer rapidement et à moindre coût, et donc s'adapter facilement au retour des utilisateurs et aux contraintes de faisabilité. Les deux types de prototypage rapide et en direct imitent également des scénarios d'utilisation réels, ce qui permet de réduire la partialité d'auto-déclaration en enregistrant ce que les utilisateurs font réellement au lieu que ce qu'ils disent qu'ils feraient.



HCD dans le cadre de Beyond Bias : un processus intégré

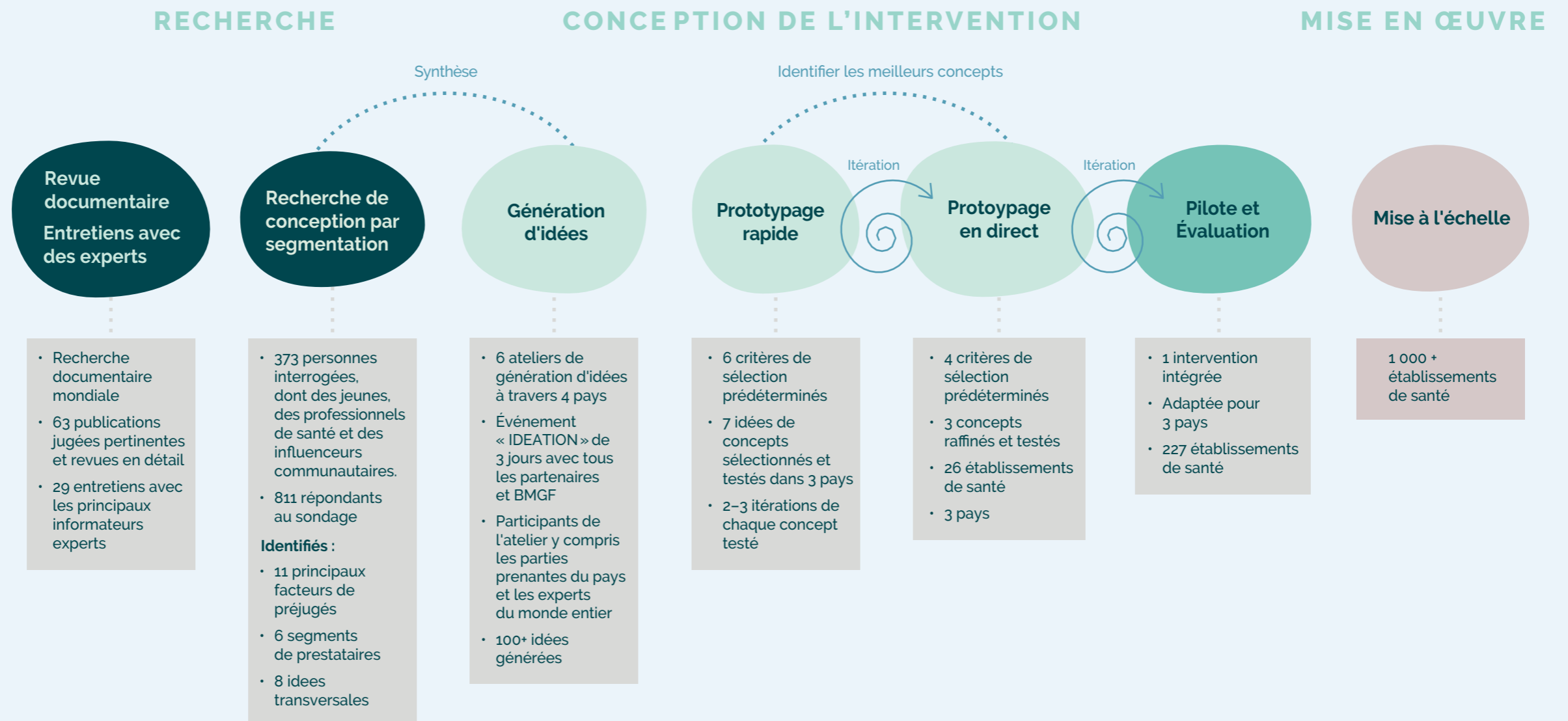
La partialité de toute nature est complexe et souvent profondément enracinée.

Des interventions et des réponses ciblées sont nécessaires pour aborder efficacement différents facteurs de partialité et changer de comportement. De plus, des décennies de formation et de supervision ont été insuffisantes pour remédier à la partialité des fournisseurs de SSRAJ.

Reconnaître cette réalité et admettre la valeur potentielle de l'utilisation d'une HCD complète pour aborder un tel problème durable, Beyond Bias a intégré un processus de HCD intensif dans sa conception multidisciplinaire. Cette section du résumé décrit la façon dont Beyond Bias a utilisé le concept de HCD, l'une des nombreuses façons dont un projet peut intégrer HCD dans ses activités.

Les sections suivantes décrivent les leçons apprises et les défis rencontrés au cours de ce processus. >

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



Recherche et informations

Recherche

La phase de recherche de Beyond Bias a employé différentes méthodes, intégrant une recherche quantitative par segmentation et une recherche de conception qualitative pour créer une approche robuste à l'exploration des solutions avec des fournisseurs (Figure 1).

Le projet 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**. Beyond Bias a utilisé ces informations pour identifier les principaux acteurs comportementaux et attitudinaux de partialité des fournisseurs et définir les profils des fournisseurs (segments) dans les trois pays concernés par le projet (voir Beyond Bias : Résultats de l'enquête auprès des fournisseurs et de la segmentation*). Parallèlement à l'enquête par segmentation, Beyond Bias a réalisé des entretiens de **recherche qualitative** sur la conception dans chaque pays.

Segmentation est, à la base, un processus de division d'un groupe hétérogène d'individus en segments relativement homogènes en fonction de paramètres tels que des caractéristiques géographiques, démographiques, psychographiques et comportementales. La segmentation permet de prendre en considération la diversité au sein d'un groupe et adapter les interventions en conséquence.

* Pour télécharger l'étude par segmentation, consultez : <https://www.pathfinder.org/publications/beyond-bias-segmentation>

Informations

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.

Dans le cadre de HCD, les aperçus sont les réalisations soutenues par des données qualitatives de la phase de recherche de conception fondamentale. Les aperçus offrent une nouvelle perspective sur les utilisateurs (dans ce cas, les fournisseurs et les jeunes) et leur environnement. Ils peuvent apporter de nouvelles informations sur un problème ancien ou clarifier une interprétation passée du problème ou de la solution existante. Les informations peuvent contredire les idées reçues en s'appuyant sur des données valables. Au lieu de caractériser le problème uniquement, les informations sont centrées sur l'action et destinées à éveiller des idées pour des orientations de solutions.

Beyond Bias a rassemblé des informations initiales durant la phase de recherche de conception et a révisé et amélioré des informations après le prototypage rapide. Les informations ont complété l'analyse par segmentation en révélant des moyens que l'équipe de Beyond Bias pourrait employer pour remédier à la partialité de manière centrée sur l'utilisateur. Par exemple, une information a révélé qu'un fournisseur qui souhaite ce qu'il y a de mieux pour un jeune peut être facteur de partialité. En réponse, l'équipe a exploré des moyens de créer un lien émotionnel entre les fournisseurs et les conséquences ultérieures de leurs bonnes intentions sur la vie d'un jeune. Au final, cette information a façonné le ton et l'approche de Summit, l'un des trois piliers de l'intervention finale (décrite dans la partie 2, où les informations sont également énumérées). Les segments des fournisseurs et les informations sur le comportement et la motivation des jeunes et des fournisseurs a profondément informé les phases suivantes de Beyond Bias.



Conception de L'intervention

Beyond Bias a utilisé HCD pour générer plus de 100 idées de réflexion préliminaire et sélectionner les meilleures pour mettre en place une intervention intégrée dans plusieurs sessions de test, de sélection et d'itération. Au moment de la rédaction de ce document, cette intervention est pilotée et évaluée dans 227 établissements dans 3 pays.

Génération d'idées

YLabs a employé une approche structurée et systématique pour faciliter l'intégration de HCD dans Beyond Bias. En se fondant sur les segments de fournisseurs, les facteurs de partialité et les résultats qualitatifs, les équipes nationales et les partenaires de Beyond Bias ont animé **six ateliers d'idéation structurée à travers quatre pays** (Tanzanie, Pakistan, Burkina Faso et les États-Unis) pour générer un grand nombre d'idées préliminaires pour remédier à la partialité des fournisseurs. Les participants à la réflexion incluaient les gestionnaires cliniques, les parties prenantes locales, fournisseurs et les jeunes.

Bien que la terminologie puisse varier d'un praticien à l'autre, le présent document emploie le mot « *idée* » pour décrire une simple pensée et le mot « *concept* » pour une idée plus enrichie qui inclut une hypothèse de changement comportemental préliminaire et une série d'hypothèses bien exprimées qui peuvent être testées auprès des utilisateurs au cours du prototypage. *Les concepts* sont testés et affinés (et parfois combinés) en *solutions*.

Un résumé de la recherche mondiale sur les facteurs de partialité, ainsi que la recherche primaire, notamment l'analyse par segmentation et les conclusions des entretiens de recherche de conception dans chacun des trois pays, ont éclairé les ateliers. Les ateliers étaient répartis en plusieurs sessions de réflexion initiées par des expressions comme « Comment pourrait-on...? » Chaque

atelier d'idéation était guidé par trois principales répliques de conception :

Comment pouvons-nous aider les fournisseurs à guider le choix éclairé des jeunes en matière de contraception ?

Comment pouvons-nous aider les fournisseurs à avoir du temps et de l'espace pour satisfaire les besoins des jeunes à la clinique ?

Comment pouvons-nous mesurer et récompenser un service de qualité pour les jeunes ?

Pour le contexte de chaque pays, l'équipe de projet a créé plusieurs propositions de conception supplémentaires. La combinaison de propositions de conception générales et spécifiques à chaque pays a permis de veiller à ce que le processus de génération d'idées produise des idées susceptibles d'être utilisées dans d'autres contextes compte tenu des différences nuancées entre les trois pays concernés. Chaque résumé a pris en considération les segments dominants dans chaque >

Conception de L'intervention

pays et facteurs clés de partialité identifiés par l'analyse par segmentation. À la fin de chaque atelier, les participants ont sélectionné leurs cinq meilleures idées en se basant sur une série de critères prédéterminés (Tableau 1). Dans les différents ateliers, 30 idées au total sont passées à la phase suivante d'idéation, intitulée « IDEACON ».

Comme il n'est pas toujours possible d'évaluer empiriquement toutes les idées de réflexion initiale (plus de 100 dans Beyond Bias), la sélection des idées dans le processus HCD repose sur l'heuristique interne et l'expertise des participants. C'est pourquoi il est utile d'avoir des perspectives différentes pour la génération des idées et essentiel que chaque participant soit pleinement familiarisé avec les informations et les preuves produites dans la phase de recherche. Dans le cadre de Beyond Bias, les types d'expertise suivants étaient représentés : SSRAJ, économie comportementale, CCSC, conception, mise en œuvre clinique au niveau national et l'expérience vécue des jeunes et des fournisseurs.

de réflexion supplémentaires pour associer d'anciennes idées et en identifier de nouvelles en utilisant les trois mêmes questions indicatives de conception que lors des six petits ateliers d'idéation. Les résultats actualisés de l'analyse par segmentation, qui n'étaient pas disponibles avant les ateliers d'idéation, ont été présentés lors de cet atelier, et les partenaires de Beyond Bias ont réfléchi à deux segments de fournisseurs qui n'étaient pas encore bien représentés dans la série d'idées. Dans Beyond Bias, les premières idées (puis les premiers concepts) avaient pour but de s'attaquer aux principaux facteurs de partialité des fournisseurs et ont ensuite été adaptées par segment.

À partir de ce nombre d'idées, Beyond Bias a utilisé des critères prédéterminés (tableau 1) pour sélectionner sept concepts qui sont passés à la phase de prototypage rapide.⁹ Les concepts étaient souvent des fusions de plusieurs idées, combinées par les partenaires de Beyond Bias lors de l'IDEACON pour créer un ensemble plus solide qui pourrait mieux répondre aux critères de sélection. Ces concepts et trois solutions pour jeunes testés durant une étape de prototypage rapide ultérieure sont décrits dans la Partie 3. Le dernier jour d'IDEACON, les partenaires ont créé des plans de prototypage pour les sept concepts et ont effectué une analyse de risques pour anticiper les défis éthiques, de sécurité et de perception communautaire qui pourraient survenir lors du prototypage. L'équipe de Beyond Bias a rapidement mis en place des supports de prototypage rapide pour tester les concepts avec les fournisseurs et les jeunes dans chaque pays un mois plus tard.

⁹ Initialement, six concepts étaient sélectionnés pour l'avancement ; cependant, YLabs et Pathfinder ont déterminé qu'il est difficile de tester efficacement une seule idée d'une manière simple et ont donc réparti l'idée en deux (Clinique virtuelle pour jeunes et récits interactifs) pour le prototypage rapide. Ils sont décrits dans la Partie 3.

Tous les partenaires de Beyond Bias, notamment BMGF, se sont rassemblés pour IDEACON, un atelier en présentiel de trois jours auquel chaque équipe nationale a présenté ses meilleures idées, et les personnes présentes ont participé à des sessions

Tableau 1. Critères prédéterminés pour l'évolution des solutions

Critères pour passer de la génération d'idées au prototypage rapide

Fondées sur des preuves : Idées liées aux informations de la recherche de conception et à l'analyse par segmentation des fournisseurs

Désirabilité potentielle : Les idées qui avaient le potentiel d'être acceptées par les fournisseurs et les jeunes, évaluées par les membres de l'équipe Beyond Bias présents lors des sessions de recherche de conception

Faisabilité :

Les idées pouvant être mises en œuvre dans le cadre du calendrier et du budget du projet, évaluées qualitativement par les experts de Pathfinder avec la contribution de BMGF.

Mise à l'échelle : Les idées qui avaient un potentiel théorique de mise à l'échelle, c'est-à-dire de reproduction ou d'intégration (le concept d'échelle d'ExpandNet), évaluées qualitativement par des partenaires de Beyond Bias.

Potentiel d'impact : Les idées qui changeraient considérablement les comportements et les attitudes des fournisseurs envers les jeunes clients célibataires, évaluées qualitativement par les experts de Pathfinder avec la collaboration de BMGF.

Nouveauté : Selon les experts de Pathfinder et de BMGF, aucune idée n'avait encore été testée pour remédier à la partialité des fournisseurs.

Critères pour passer du prototypage rapide au prototypage en direct et l'exécution

Faisabilité : Les idées pouvant être mises en œuvre dans le cadre du calendrier et le budget du projet avec une préférence aux idées qui pourraient être adaptées pour tous les pays pour une mise en œuvre facile selon l'évaluation qualitative des experts de Pathfinder avec la collaboration de BMGF.

Désirabilité :

Les idées que les utilisateurs ont trouvées désirables et utiles, évaluées par des tests en personne et des sessions de retour avec les jeunes et les fournisseurs

Mise à l'échelle : Les idées qui avaient un potentiel théorique de mise à l'échelle, c'est-à-dire de reproduction ou d'intégration (le concept d'échelle d'ExpandNet), évaluées qualitativement des experts de Pathfinder avec la collaboration de BMGF.

Potentiel d'impact : Les idées qui changeraient considérablement les comportements et les attitudes des fournisseurs envers les jeunes clients célibataires évaluées selon les données qualitatives et quantitatives préliminaires recueillies durant le prototypage rapide et en direct sur les changements d'attitudes et de comportements

Prototypages rapide et en direct

Dans un processus HCD, l'objectif d'un prototypage rapide est d'explorer un grand nombre d'idées préliminaires et de collaborer avec les utilisateurs pour adapter et modifier rapidement les idées.

Les prototypes rapides sont souvent établis à partir de supports simples tels que le carton et sont intentionnellement rudimentaires afin que les utilisateurs se sentent plus à l'aise pour les critiquer franchement. Lors de la phase de prototypage en direct, les idées qui se sont révélées prometteuses lors de la phase de prototypage rapide sont perfectionnées et testées dans les lieux où l'intervention aura lieu (par exemple, les cliniques). Les prototypes en direct sont conçus pour donner une sensation de réalité et de perfection aux utilisateurs. Le prototypage en direct est comme un petit pilote, sauf que les concepts et les solutions sont modifiés en temps réel en fonction des retours et des données des utilisateurs.

Beyond Bias a réalisé un **prototypage rapide** brièvement et en séquence au Pakistan, en Tanzanie et au Burkina Faso. Dans chaque pays participant, les équipes de Beyond Bias ont testé des prototypes rapides sur une période de deux semaines et ont exploité les retours d'utilisateurs pour les adapter et les rendre

plus intéressants. Chaque prototype rapide a subi deux ou trois itérations. L'itération basée sur les données est une partie essentielle du processus de HCD. Après le prototypage rapide, l'équipe de Beyond Bias a analysé les données qualitatives de toutes les sessions de prototypage rapide pour identifier les concepts qui semblent prometteurs en termes de critères prédéterminés (Tableau 1). Le comité d'examen technique de Pathfinder (voir les mécanismes intégrés dans la section suivante) a assuré que les recommandations étaient basées sur des preuves et les meilleures pratiques. Les idées complémentaires ont été combinées en fonction de leurs points forts et transformées en trois concepts raffinés pour passer à la phase de prototypage en direct. L'équipe de projet a mené d'autres analyses documentaires rapides et des entretiens avec des experts afin d'évaluer quelles preuves existantes appuyaient ou contredisaient l'hypothèse de changement de comportement pour chacun des trois prototypes sélectionnés pour

l'avancement. Les mécanismes de changement de comportement pour chaque prototype ont été reliés aux facteurs de la partialité dérivés de l'analyse par segmentation (figure 2). Les prototypes étaient ensuite ajustés avant de passer au prototypage en direct pour mieux remédier aux facteurs que l'équipe jugeait insuffisamment ciblés.

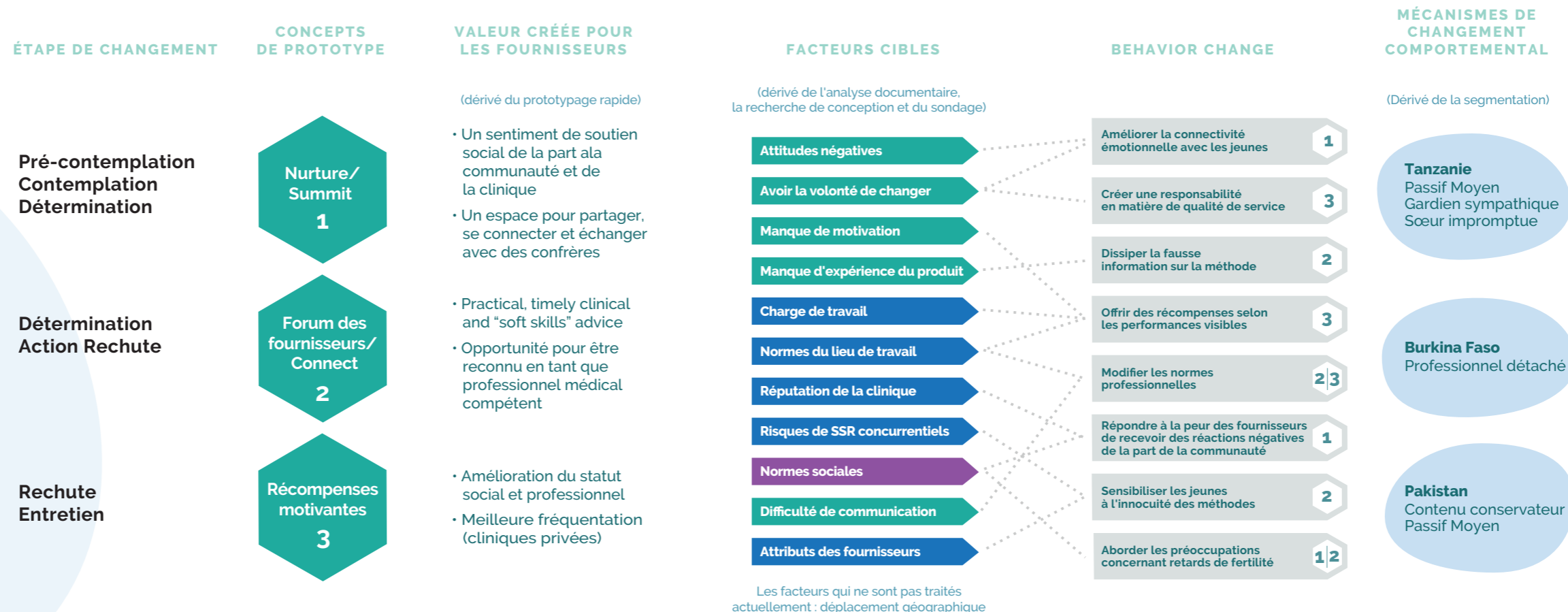
Le projet a testé ces solutions pendant environ trois mois de **prototypage en direct** dans chaque pays en modifiant et en affinant à plusieurs reprises le support et la prestation du programme pendant cette période. Lors du prototypage en direct, l'équipe de Beyond Bias a utilisé de multiples sources de données quantitatives et qualitatives pour recueillir des retours sur les trois prototypes ; la désirabilité pour les fournisseurs, l'acceptabilité pour les parties prenantes principales telles que les responsables des établissements, la faisabilité de la mise en œuvre, l'impact potentiel sur le comportement et les attitudes des fournisseurs et la mise à l'échelle dans et à travers les contextes nationaux. Le projet impliquait également de jeunes personnes en tant que clients mystères et vrais clients dans l'étape du prototypage en direct pour recueillir des données sur l'effet préliminaire des prototypes sur le comportement des fournisseurs.

À la fin du prototypage en direct, les partenaires de Beyond Bias ont examiné les données qualitatives et quantitatives résultantes sur la désirabilité, la faisabilité, le potentiel d'impact et la mise à l'échelle. Ces résultats ont servi de base pour la conception d'intervention finale et les supports de mise en œuvre que Beyond

Bias a fait passer à la phase pilote. La Partie 3 décrit chaque solution sélectionnée pour le prototypage rapide et en direct et l'intervention intégrée mise en place dans chaque pays.

Combien d'itérations sont suffisantes ? Il n'y a pas de règle absolue qui dicte à quel moment le prototypage rapide ou en direct doit prendre fin dans un projet donné. Les aspects logistiques tels que le budget du projet et les délais impartis par le donateur sont souvent des facteurs déterminants, et les itérations finissent par atteindre un point de saturation lorsque le retour d'information est moins important, stimulant des ajustements mineurs de l'orientation de la solution plutôt que de fournir de nouvelles informations notables. Le point de saturation est difficile à définir mais les partenaires de HCD expérimentés peuvent aider à l'identifier, et les projets peuvent inclure des points d'arrêt permettant de déterminer si l'itération continue d'apporter une valeur ajoutée. Dans le cadre de Beyond Bias, la décision d'effectuer un prototypage a été prise en partenariat avec le comité d'examen technique et avec la considération des contraintes de budget et les données disponibles du prototypage en direct.

Figure 2. Concepts de Beyond Bias passés du prototypage rapide au prototypage en direct



Conception de solution finalisée

À partir du processus HCD intégré, Beyond Bias a développé une intervention à trois 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^b des étapes de changement comportemental comme cadre théorique fondamental. Au moment de la rédaction de ce document, Beyond Bias **pilote** ses interventions intégrées, après quoi le projet **évaluera** les interventions dans le cadre d'un test de contrôle randomisé (TCR) et documentera et diffusera les résultats dans un rapport séparé. L'expérience, les données et le support de Beyond Bias contribueront ensuite à l'adoption et à l'adaptation des interventions, ce qui permettra de **renforcer** les efforts visant à remédier à la partialité des fournisseurs et à améliorer les services de SSRAJ dans le monde entier. Beyond Bias avait pour objectif de tester et de développer des interventions contre la partialité des fournisseurs qui pourraient être efficaces dans trois pays différents.

La stratégie d'intervention est la même dans les trois pays pour renforcer l'adaptabilité ; cependant, Beyond Bias a employé l'analyse^a par segmentation des fournisseurs pour adapter le programme à chaque pays afin d'augmenter la probabilité d'un impact sur le changement comportemental. Par exemple, un pilier de l'intervention utilise des études de cas axées sur la discussion pour aider les fournisseurs à identifier comment appliquer des pratiques objectives dans leur propre activité (voir la Partie 3^{*} pour plus de détails). Au Pakistan, les études de cas sont principalement axées sur les jeunes clients récemment mariés et mettent l'accent sur l'innocuité des méthodes de contraception réversibles à action prolongée pour aborder les mythes d'infertilité courants chez le segment de fournisseurs dominant dans ce pays. En revanche, pour les fournisseurs tanzaniens, les études de cas sont souvent axées sur les clients célibataires et mettent l'accent sur l'innocuité des méthodes hormonales, une préoccupation du segment dominant dans ce pays.

Les méthodes d'exécution du programme varient aussi légèrement d'un pays à l'autre pour s'adapter au contexte et aux besoins des fournisseurs. Au Pakistan, les discussions autour des études de cas sont menées et animées entièrement via un groupe WhatsApp étant donné que tous les fournisseurs ont des smartphones et préfèrent un forum numérique. En Tanzanie, certains fournisseurs n'avaient pas de smartphones et les coûts des données sont plus élevés. Alors que WhatsApp est utilisé comme un espace de célébration pour mettre en valeur les petites victoires et les histoires de réussite entre les établissements, les discussions approfondies sur les études de cas ont lieu en personne au niveau de l'établissement. Beyond Bias documentera les leçons localisées apprises de la phase de mise en œuvre du projet, notamment les conclusions de l'évaluation, dans un prochain résumé.

^b 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 l'étude par segmentation, consultez : <https://www.pathfinder.org/publications/beyond-bias-segmentation>; pour télécharger la partie 3 : <https://www.pathfinder.org/publications/hcd-part-3-solutions/>



Photos : YLabs, avec le consentement écrit des participants



le sommet

la récolte

la récompense

Défis et opportunités de l'intégration de HCD dans un projet multidisciplinaire

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. Ceux-ci ne sont pas nécessairement uniques à Beyond Bias ; nous les présentons ici pour accentuer leur valeur ajoutée à notre expérience et pour la considération des donateurs et d'autres exécutants.

Quels sont les points positifs de l'utilisation de HCD pour le projet « Beyond Bias » ?

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. L'analyse documentaire a précédé la phase de recherche formative et a servi de base pour la conception de recherche qualitative avec les fournisseurs, les jeunes et les membres de la communauté. Lors de la synthèse des données qualitatives, l'équipe de projet a comparé les nouveaux thèmes à la documentation existante pour identifier ce qui a été confirmé et ce qui était nouveau dans le domaine. D'autres analyses documentaires rapides réalisées sur des sous-thèmes spécifiques (par exemple le rôle de l'empathie dans la motivation du changement de comportement) lors des phases de prototypage ont permis de garantir que la conception de l'intervention était fondée sur les preuves actuelles et les meilleures pratiques.

Conception avec une optique d'écosystème. Les bénéficiaires finaux prévus de Beyond Bias étaient les jeunes, en particulier les célibataires et les nullipares ; cependant, les utilisateurs finaux de l'intervention conçue étaient les fournisseurs. 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 utilisateurs de cet écosystème depuis le début. De la recherche de conception au prototypage en direct, Beyond Bias a impliqué des jeunes, des fournisseurs, des parents et d'autres personnes importantes, comme les directeurs de cliniques, dans les entretiens, les sessions d'idéation et le prototypage. L'approche de l'écosystème a renforcé la robustesse, l'acceptabilité et la faisabilité de l'intervention lors du lancement du pilote.

Les mécanismes intégrés pour la collaboration entre les concepteurs, les experts techniques et les utilisateurs finaux. Beyond Bias a créé des mécanismes de projet pour garantir la collaboration entre les experts techniques multidisciplinaires et les concepteurs à chaque étape du projet. Les concepteurs ont collaboré étroitement avec les experts techniques de Pathfinder et d'autres experts externes. Par exemple, un psychologue social de l'université de Stanford a étudié les hypothèses comportementales de plusieurs idées sélectionnées pour un prototypage rapide et a identifié celles qui sont soutenues par la documentation existante en psychologie sociale. Les experts techniques de SSRAJ de Pathfinder,

y compris un conseiller en CCSC et les bureaux extérieurs ont étudié de près et ont aidé à créer le contenu technique de tous les prototypes en direct.

Le comité d'examen technique a joué le rôle d'un mécanisme collaboratif essentiel. Le comité d'examen technique, un comité d'experts de SSR de Pathfinder, s'est réuni à des stades clés du projet pour prendre des décisions (par exemple après le prototypage rapide et le prototypage en direct) pour comparer les résultats de HCD aux preuves existantes, aux bonnes pratiques et aux connaissances en matière de mise en œuvre. Ce processus a permis d'identifier des moyens d'améliorer et de perfectionner les stratégies d'intervention avec une attention particulière portée sur le renforcement de la faisabilité et la mise à l'échelle de la nouvelle approche de solution après les phases de prototypage. La connaissance du comité d'examen technique du programme SSR existant au sein de Pathfinder et en dehors a aussi permis à Beyond Bias d'identifier des moyens de compléter les initiatives et les outils existants tels que la clarification des valeurs et la formation aux attitudes. En outre, Beyond Bias a convoqué des comités de conseil composés de parties prenantes régionales et nationales des secteurs public et privé dans chaque pays. Après chaque phase de HCD, le projet a intégré des retours de ces comités dans les décisions en matière de prototypage et de conception.

Sensibilité à la participation et au pouvoir. Les membres de Beyond Bias ont encouragé les fournisseurs et les jeunes à participer activement dans les phases de recherche de conception et de prototypage rapide au lieu de valider les conclusions faites d'avance. Créer un environnement propice à l'apport de l'expertise, des idées, de la créativité et de la critique des fournisseurs et des jeunes était essentiel pour la conception. Dans les trois contextes, il existe un déséquilibre de pouvoir important entre les fournisseurs et les jeunes clients ; les fournisseurs ont une autorité sociale et professionnelle et les jeunes remettent généralement cela en question. Pour tenir compte de ce déséquilibre de pouvoir et pour s'assurer que les deux groupes d'utilisateurs puissent s'exprimer librement, les membres de Beyond Bias ont mené des recherches participatives et des séances de prototypage avec uniquement des fournisseurs, uniquement des jeunes, puis quelques séances communes. Les deux groupes ont utilisé des méthodes participatives (par exemple, jeu de rôle, tri de cartes, cartographie de leur expérience en clinique idéale) au cours de la recherche de conception. Les fournisseurs ainsi que les jeunes (dans des séances différentes) ont participé à des ateliers de générations d'idées et puis à des séances de co-conception lors du prototypage rapide où les



animateurs les ont guidés pour modifier activement des prototypes et en créer de nouveaux. Lors de la recherche de conception, Beyond Bias a aussi rassemblé des jeunes et des fournisseurs dans des ateliers animés par des jeunes où de jeunes personnes ont participé à un jeu de rôle consistant à discuter de sexe et de contraception avec un fournisseur alors que les fournisseurs ont eu l'occasion de regarder, d'écouter et de mieux comprendre les expériences des jeunes avec la partialité, l'exclusion et le paternalisme dans les cliniques. Ces séances d'apprentissage croisé ont préparé le terrain pour certains aspects de l'intervention finale, comme la narration par les jeunes. (Voir la description de Summit dans la Partie 3.) Plusieurs jeunes ont également été engagés pour faire partie de l'équipe de recherche et de conception au cours de phases clés, participant à la tenue d'entretiens, à l'animation de groupes de discussion avec des jeunes et au test de prototypes avec des jeunes et des fournisseurs.

Efforts intentionnels pour équilibrer les idées spécifiques au contexte et les idées évolutives et transcontextuelles. Au cours de la recherche et le test, les membres de l'équipe nationale de Beyond Bias ont participé aux activités dans leur pays et dans au moins un autre pays (par exemple les membres de l'équipe du Pakistan ont participé à des activités en Tanzanie). Une participation entre pays similaire a également eu lieu lors des phases de prototypage rapide et en direct. Cette approche a favorisé un apprentissage inter-culturel riche et a permis de révéler des tendances (et donc des opportunités pour la mise à l'échelle) lors de la conception de l'intervention. De plus, lors de la première étape du processus de génération d'idées structurée de Beyond Bias, l'équipe de chaque pays a reçu le résumé de la recherche de chacun des trois pays et a organisé un atelier de génération d'idées local. Cette approche a permis de créer une combinaison d'idées inter-contextes et spécifiques à chaque pays afin que l'équipe de Beyond Bias puisse l'utiliser lors de la phase de test d'idées. Elle a aussi permis aux équipes nationales et aux parties prenantes locales de donner des informations spécifiques au contexte sur la faisabilité de multiples idées.

Utilisation d'outils d'analyse des risques et dispositifs de sécurité éthiques à chaque étape du processus HCD. La HCD favorise l'apprentissage rapide et la pensée créative ; cependant, les projets appliquant la HCD ne donnent pas toujours la priorité à la considération des risques éthiques et de protection pendant les phases de recherche et de prototypage ou n'utilisent pas des outils d'évaluation rigoureux. Beyond Bias a employé des mesures au cours du processus de HCD pour anticiper et atténuer ces risques. Le projet a obtenu l'approbation du comité de protection des personnes (CPP) pour toutes les activités de recherche et de prototypage et a réalisé une analyse des risques avec une optique de protection avec tous les partenaires avant la recherche, le prototypage rapide, le prototypage en direct et la mise en œuvre. Les attentes partagées entre les partenaires et les protocoles établis par le projet ont assuré le traitement rapide des problèmes de sauvegarde survenus lors du projet.

Utilisation de la HCD pour explorer les modalités de collecte de données centrées sur l'utilisateur. Pour déterminer si les interventions du projet ont aidé les fournisseurs à offrir des services de SSRAJ impartiaux, Beyond Bias devait recueillir des données adéquates et précises auprès des jeunes clients sur leurs expériences avec les fournisseurs. Les modalités possibles de collecte de données comprenaient les SMS, les enquêtes par Serveur vocal interactif, les ordinateurs tablettes sans surveillance et les recenseurs humains. Le projet a utilisé des cycles de tests itératifs de HCD pour déterminer si les jeunes répondraient de manière plus cohérente et honnête s'ils étaient interrogés par des recenseurs de jeunes en établissement utilisant des tablettes pour administrer l'enquête de sortie aux clients.

Photos : YLabs, avec le consentement écrit des participants

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.

Nous proposons ces défis et ces recommandations pour considération, tout en reconnaissant qu'ils reflètent l'expérience de Beyond Bias et ne sont pas nécessairement universels.

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. Bien que la coordination des activités et de la mise en place d'un consensus à travers les cultures et les fuseaux horaires soit courante dans le cadre du développement mondial, l'équipe de Beyond Bias a constaté que le processus HCD a profondément accentué ce défi. La méthodologie HCD est, par conception, rapide, itérative et collaborative. L'utilisation de la HCD pour créer des solutions intégrées de qualité exige de la part de tous les partenaires beaucoup plus d'efforts que la conception traditionnelle des projets de santé mondiale. De plus, les processus de prototypage et d'itération rapide de HCD étaient nouveaux pour de nombreux membres de l'équipe du projet, ce qui a obligé YLabs (le partenaire de conception) à consacrer beaucoup de temps au perfectionnement de l'équipe dans ce domaine.

RECOMMANDATIONS. Pour gérer efficacement la collaboration entre les disciplines et les partenaires, les projets qui intègrent HCD dans leurs processus de conception d'interventions doivent tenir compte des points suivants :

- Recruter et budgétiser un coordinateur de projet ou un agent de liaison dédié, à raison de deux ou trois fois l'allocation estimée pour un projet traditionnel. Le candidat idéal doit être familier avec HCD et bien connaître la SSRAJ et le planning familial. Cette assistance réduira le stress des membres de l'équipe de projet et augmentera l'efficacité de la communication et du flux de travail entre les partenaires.
- Budgétiser et planifier les réunions d'examen afin de garantir une planification efficace entre les partenaires et d'instaurer la confiance et la camaraderie entre les partenaires du projet mondial et les équipes nationales.
- Programmer et budgétiser avec précaution pour tenir compte des processus de prototypage et d'itération ; bien qu'essentiels, ces processus exigent beaucoup de temps et de ressources. Il est particulièrement important d'avoir ces conversations lorsque les partenaires ont des structures de facturation différentes (par exemple, basées sur les livrables au lieu du temps facturable).
- Utilisez la conception visuelle pour clarifier les concepts et promouvoir une entente entre les partenaires. En tant que partenaire de conception, YLabs a utilisé des techniques de communication visuelle à chaque étape pour synthétiser et simplifier les complexités des données et des

processus du projet dans des diagrammes que tous les partenaires pouvaient comprendre et auxquels ils pouvaient se référer. Par exemple, YLabs a créé un diagramme du parcours de l'utilisateur qui comprenait le modèle des étapes de changement comportemental, ce qui a permis aux autres partenaires de considérer l'intervention conçue à l'aide d'un cadre commun.

Adopter une nouvelle façon de travailler. Le processus de HCD passe rapidement de la collecte de données à l'essai de solutions - en particulier par rapport aux méthodes traditionnelles de recherche et de mise en œuvre - et le processus de génération d'idées est délibérément vaste et encourage les suggestions peu orthodoxes. Le processus de conception est guidé par la réponse au retour d'information des utilisateurs finaux, plutôt que par la proposition d'une intervention prédéterminée. Cela signifie que la nature et la structure de l'intervention à mettre en œuvre sont entièrement inconnues des partenaires au début du projet, ce qui est atypique comparé aux modèles de mise en œuvre traditionnels. Les participants (notamment les partenaires de conception du projet et de mise en œuvre) peuvent être incertains de la manière de procéder dans leur contexte ou discipline.

RECOMMANDATIONS. Pour s'assurer que tous les participants et partenaires comprennent et soient à l'aise avec l'expérimentation rapide et l'approche itérative de HCD, les projets qui intègrent HCD dans leur conception des interventions doivent considérer les aspects suivants :

- Définissez des attentes claires dès le début du processus. Démontrer comment le processus HCD est différent du développement de programme traditionnel et promouvoir l'enthousiasme envers le processus en communiquant l'impact positif de HCD sur d'autres projets. Des études de cas sur la manière dont HCD a été utilisée par des partenaires de même type ou pour relever des défis de santé publique similaires donneront aux partenaires novices dans la HCD une idée plus concrète de ce qui les attend.¹⁷
- Créer une vision commune des objectifs d'impact et encourager les partenaires à être ouverts à des approches nouvelles ou non traditionnelles pour réaliser cette vision.
- Établir et entretenir la confiance et une communication claire entre les partenaires dès le début du cycle de vie du projet pour permettre des discussions franches et même inconfortables lorsque des difficultés inévitables surviennent.
- Documenter clairement les raisons de la prise de décision tout au long du projet.

- Donner l'occasion à tous les partenaires de réfléchir, d'apporter leur contribution et d'examiner les preuves après chaque phase du projet. Cela permet de s'assurer que la HCD est fondée sur des preuves et que l'expertise de chaque partenaire est respectée et intégrée dans le processus.

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. Une caractéristique essentielle du processus HCD est que les interventions résultent de tests itératifs auprès des utilisateurs et de leur perfectionnement. Alors que ce processus augmente la probabilité que les projets développent des interventions efficaces et durables, les modèles de financement traditionnels sont basés sur la budgétisation d'une solution prédéfinie. Adhérer aux approches traditionnelles de budgétisation pour un projet avec une HCD importante peut laisser un projet prometteur et bien conçu avec des fonds insuffisants pour la mise en œuvre et peut détourner les ressources organisationnelles (humaines et matérielles) vers une collecte de fonds supplémentaire.

RECOMMANDATIONS. Pour s'assurer que les projets bien conçus puissent maintenir la dynamique de la conception à la mise en œuvre, les projets intégrant HCD dans la conception des interventions doivent prendre en compte les aspects suivants :

- Les modèles de financement de l'innovation, avec un financement initial et un financement progressif plus important lors des phases pilote et de mise à l'échelle, sont plus flexibles et semblent plus pratiques pour les projets exploratoires axés sur la HCD. Il peut s'agir de révisions du programme après des jalons clés (par exemple, la fin de la recherche de conception, du prototypage rapide ou du prototypage en direct) où les partenaires élaborent en collaboration un budget pour la phase suivante, sur la base des objectifs convenus et des besoins identifiés dans la/les phase(s) précédente(s).
- Collaborer avec les partenaires de HCD pour définir la portée de la phase de conception et collaborer étroitement sur la budgétisation du projet. Même sans savoir quelles solutions proposées passeront à l'étape suivante, un partenaire expérimenté en HCD peut estimer le niveau d'effort et les délais nécessaires pour créer, tester et évaluer un certain nombre de prototypes. Les principales variables budgétaires comprennent généralement le nombre et le type de sites ou de pays, le niveau souhaité de rigueur des données, le nombre de solutions distinctes à explorer et la nature numérique ou analogique des solutions. Pour garantir la transparence au sein du consortium, tous les partenaires doivent s'entendre à l'avance sur les critères qui seront utilisés pour prioriser les solutions et sur le nombre de solutions qui seront testées par les utilisateurs.

Aligner les attentes en matière de nouveauté et d'innovation. Les termes nouveauté et innovation sont souvent utilisés en parlant de HCD. C'est parce que HCD est de plus en plus utilisée pour développer des solutions créatives contre des problèmes où des approches conventionnelles ont échoué. Cependant, il est important de se rappeler que nouveauté n'est pas synonyme d'innovation. 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 solution innovante surpasse de manière disproportionnée les approches actuelles pour obtenir les résultats souhaités. L'idée à la base d'une solution innovante n'est peut-être

pas nouvelle, mais la manière de l'exécuter peut être nouvelle et bien plus efficace. Une vraie innovation change la manière dont un secteur ou une industrie fonctionne. Un exemple fréquemment cité de ce cas-là est le moteur de recherche Google. Au moment où Google a été développé, il n'était pas le premier moteur de recherche sur internet. Cependant, ses développeurs ont identifié les moyens dont les produits actuels ne satisfaisaient pas les besoins des gens en matière de moteur de recherche et ont créé un nouveau produit qui incluait à la fois une technologie principale supérieure et une expérience de recherche plus simplifiée pour les utilisateurs. En surpassant les options actuelles offertes aux utilisateurs, le moteur de recherche Google est devenu largement utilisé et un secteur de marché totalement nouveau-analyse des données en ligne a été créé.

RECOMMANDATION. Une bonne approche de HCD est créée à partir de preuves existantes et répond aux données de la recherche directe auprès des utilisateurs. La recherche de solutions nouvelles peut en effet être utile pour stimuler les idées originales et encourager la créativité, en particulier dans les premières étapes du processus de conception. Toutefois, les solutions prometteuses doivent être jugées en fonction de leur potentiel à atteindre les résultats souhaités, et non en fonction de leur nouveauté. Les projets qui intègrent la HCD dans leur conception des interventions doivent faire la différence entre la nouveauté et l'innovation et aligner la compréhension des parties prenantes des deux concepts. Les projets et les participants de HCD doivent être encouragés à explorer des moyens d'améliorer les approches aux solutions existantes en plus de la génération de toutes nouvelles idées.

Utiliser la bonne approche pour chaque situation. HCD a enrichi la conception d'interventions de Beyond Bias et a permis au projet de sélectionner des modalités de collecte de données pour évaluer l'intervention ; cependant, HCD n'est pas appropriée pour chaque facette d'un projet, en particulier lorsqu'il s'agit de développement ou de test d'outils quantitatifs. Les approches de recherche classique utilisent les résultats qualitatifs pour concevoir une étude suivie par un processus de validation rigoureux pour tester la fiabilité des questions dans différents contextes. Pour renforcer l'efficacité, Beyond Bias a tenté d'utiliser un processus de prototypage rapide axé par HCD afin de tester la fiabilité d'un projet d'enquête de sortie des clients adapté à partir d'outils existants. Malgré des premiers résultats prometteurs, l'enquête n'a pas donné les résultats souhaités lorsqu'elle a été déployée dans un plus grand nombre d'établissements. En réponse, le projet a opté pour les procédures standard de développement et de validation des enquêtes.

RECOMMANDATIONS. 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. Les résultats qualitatifs de HCD peuvent être utilisés pour développer des outils d'évaluation, mais HCD ne remplace pas les approches méthodiques éprouvées pour développer et valider les instruments d'enquête. Il est important que les partenaires du projet alignent leurs attentes (dès le début et de manière continue) en HCD et ce qu'elle peut réaliser de manière réaliste.

Sources

- ¹ Bazzano, Alessandra N., Jane Martin, Elaine Hicks, Maille Faughnan, et Laura Murphy. « Human-Centred Design in Global Health: A Scoping Review of Applications and Contexts. » Édité par Gianni Virgili. PLOS ONE 12, n° 11 (1 novembre 2017) : e0186744. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0186744>.
- ² Roberts, Jess P., Thomas R. Fisher, Matthew J. Trowbridge, et Christine Bent. « A Design Thinking Framework for Healthcare Management and Innovation. » Healthcare 4, n° 1 (Mars 2016): 11–14. <https://doi.org/10.1016/j.hjdsi.2015.12.002>.
- ³ Schnall, Rebecca, Marlene Rojas, Suzanne Bakken, William Brown, Alex Carballo-Diequez, Monique Carry, Deborah Gelaude, Jocelyn Patterson Mosley et Jasmine Travers. « A User-Centered Model for Designing Consumer Mobile Health (MHealth) Applications (Apps). » Journal of Biomedical Informatics 60 (Avril 2016): 243–51. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2016.02.002>.
- ⁴ LeFevre, Amneste E, Pierre Dane, Charles J Copley, Cara Pienaar, Annie Neo Parsons, Matt Engelhard, David Woods, et al. « Unpacking the Performance of a Mobile Health Information Messaging Program for Mothers (MomConnect) in South Africa: Evidence on Program Reach and Messaging Exposure. » BMJ Global Health 3, no. Suppl 2 (Avril 2018): e000583. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2017-000583>.
- ⁵ Altman, Myra, Terry T.K. Huang et Jessica Y. Breland. « Design Thinking in Health Care. » Preventing Chronic Disease 15 (27 septembre 2018): 180128. <https://doi.org/10.5888/pcd15.180128>.
- ⁶ Nolan, Cara, Laura Packel, Rebecca Hope, Jordan Levine, Laura Baringer, Emmyson Gatere, Aline Umubyeyi, et al. « Design and Impact Evaluation of a Digital Reproductive Health Program in Rwanda Using a Cluster Randomized Design: Study Protocol. » BMC Public Health 20, n° 1 (Décembre 2020): 1701. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09746-7>.
- ⁷ Wagner, Zachary. « Beyond Bias: Reducing Provider Bias Towards Adolescents to Increase Contraception Take-Up in Tanzania, Burkina Faso, and Pakistan. » American Economic Association. Accédé le 20 avril 2021. <https://doi.org/10.1257/rct.5354-1.0>.
- ⁸ « Future Fab: Dreaming Big, Taking Action. » Marie Stopes International, 2017. <https://www.mariestopes-us.org/wp-content/uploads/2018/04/MSI-Kenya-Youth-Fact-Sheet-online-042018-lo-1.pdf>.
- ⁹ Atchison, Christina Joanne, Emma Mulhern, Saidi Kapiga, Mussa Kelvin Nsanya, Emily E Crawford, Mohammed Mussa, Christian Bottomley, James R Hargreaves et Aoife Margaret Doyle. « Evaluating the Impact of an Intervention to Increase Uptake of Modern Contraceptives among Adolescent Girls (15–19 Years) in Nigeria, Ethiopia and Tanzania: The Adolescents 360 Quasi-Experimental Study Protocol. » BMJ Open 8, n° 5 (Mai 2018): e021834. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-021834>.
- ¹⁰ « Design for Health. » Accédé le 15 mars 2021. <https://www.designforhealth.org/>.
- ¹¹ « MeasureD. » Accédé le 29 mars 2021. <https://measured.design/>.
- ¹² « HCDEXchange. » Accédé le 10 mars 2021. <https://hcdexchange.org/>.
- ¹³ Tolley, Betsey. « Traditional Socio-Behavioral Research and Human-Centered Design: Similarities, Unique Contributions and Synergies. » FHI 360, 2017. <http://www.theimpt.org/resource-results/51-technical-brief/1077-traditional-socio-behavioral-research-and-human-centered-design-similarities-unique-contributions-and-synergies>.
- ¹⁴ Holeman, Isaac et Dianna Kane. « Human-Centered Design for Global Health Equity. » Information Technology for Development 26, n° 3 (2 juillet 2020): 477–505. <https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1667289>.
- ¹⁵ « Common Principles of Design in Global Health. » Design for Health, 2019. <https://www.designforhealth.org/resources/common-principles-of-design-in-global-health>.
- ¹⁶ « The HCDEXchange Learning Agenda. » 2021. <https://hcdexchange.org/learning-agenda/>.
- ¹⁷ Bazzano, Alessandra N, Shirley D Yan, Jane Martin, Emma Mulhern, Eleanor Brown, Anne LaFond, Ledia Andrawes, Tracy Pilar Johnson et Shilpa Das. « Improving the Reporting of Health Research Involving Design: A Proposed Guideline. » BMJ Global Health 5, n° 2 (Février 2020): e002248. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2019-002248>.
- ¹⁸ « Mindsets. » DesignKit. Accédé le 3 mai 2021. <https://www.designkit.org/mindsets>.
- ¹⁹ Denno, Donna M., Andrea J. Hoopes et Venkatraman Chandra-Mouli. « Effective Strategies to Provide Adolescent Sexual and Reproductive Health Services and to Increase Demand and Community Support. » Journal of Adolescent Health 56, n° 1 (Janvier 2015): S22–41. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2014.09.012>.
- ²⁰ « Adolescent-Responsive Contraceptive Services: Institutionalizing Adolescent-Responsive Elements to Expand Access and Choice. » High Impact Practices in Family Planning (HIPs). Washington, DC: HIPs Partnership, 2021. <https://www.fphighimpactpractices.org/briefs/adolescent-friendly-contraceptive-services>

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 ; **Bagnomoe 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