

# Human Centered Design (Conception centrée sur l'humain)

Qu'est que c'est?

---

## Académie de Cinq Minutes

Laboratoire de changement social et comportementale (CSC)

BETA V2: 25-8-21

[Pour partage/feedback externe]

# Une approche qui vient du secteur privé



**La Demande des  
Services de Santé**  
**Guide de Terrain**

*Une approche centrée sur l'humain*

DU DESIGN  
CENTRÉ SUR  
L'HUMAIN

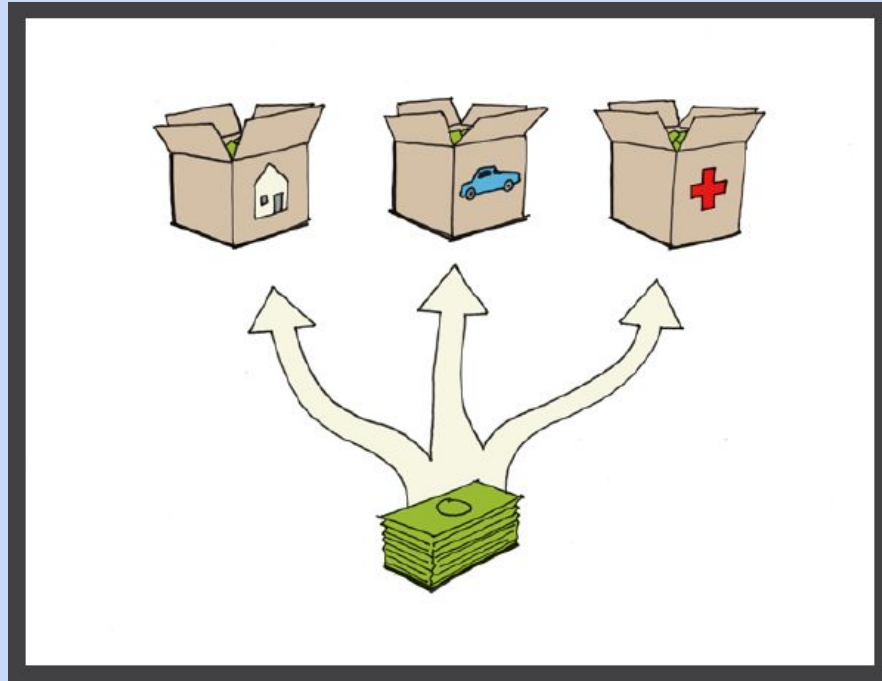


Une approche qui vient du secteur privé, pour de la conception (design) de produits et services commerciaux

[Exemple recherche Nokia](#)



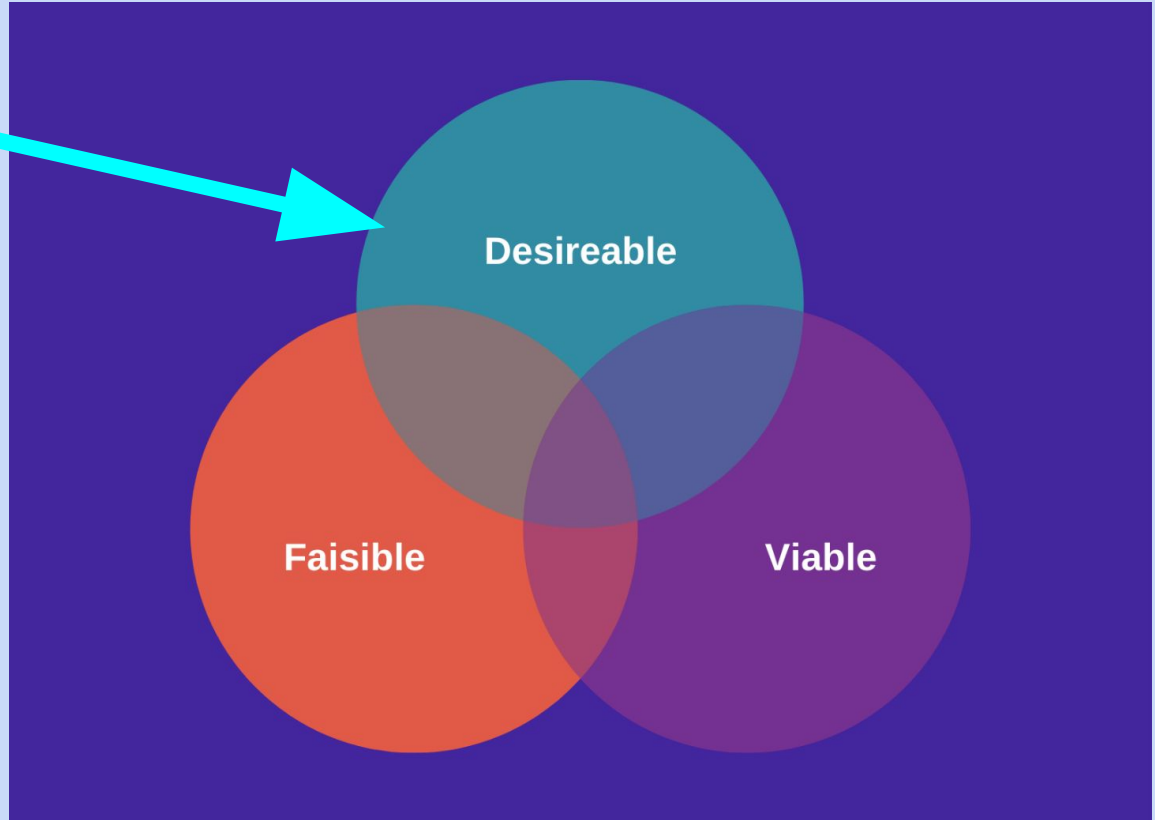
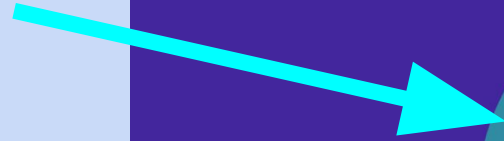
De secteur privé au secteur “social/humanitaire,”  
nouvelles défis. Par exemple: comment aider les gens à  
économiser de l'argent?



# Concepts clés

1. **Améliorations de l'environnement et des services** plutôt que “changement des comportements.” (On change le contexte, pas la mentalité ou connaissance des gens)
2. **Empathie:** Commencer là où sont les gens, pas là où nous voulons qu'ils soient

Human  
Centered  
Design:  
On  
commence ici



# Outils clés

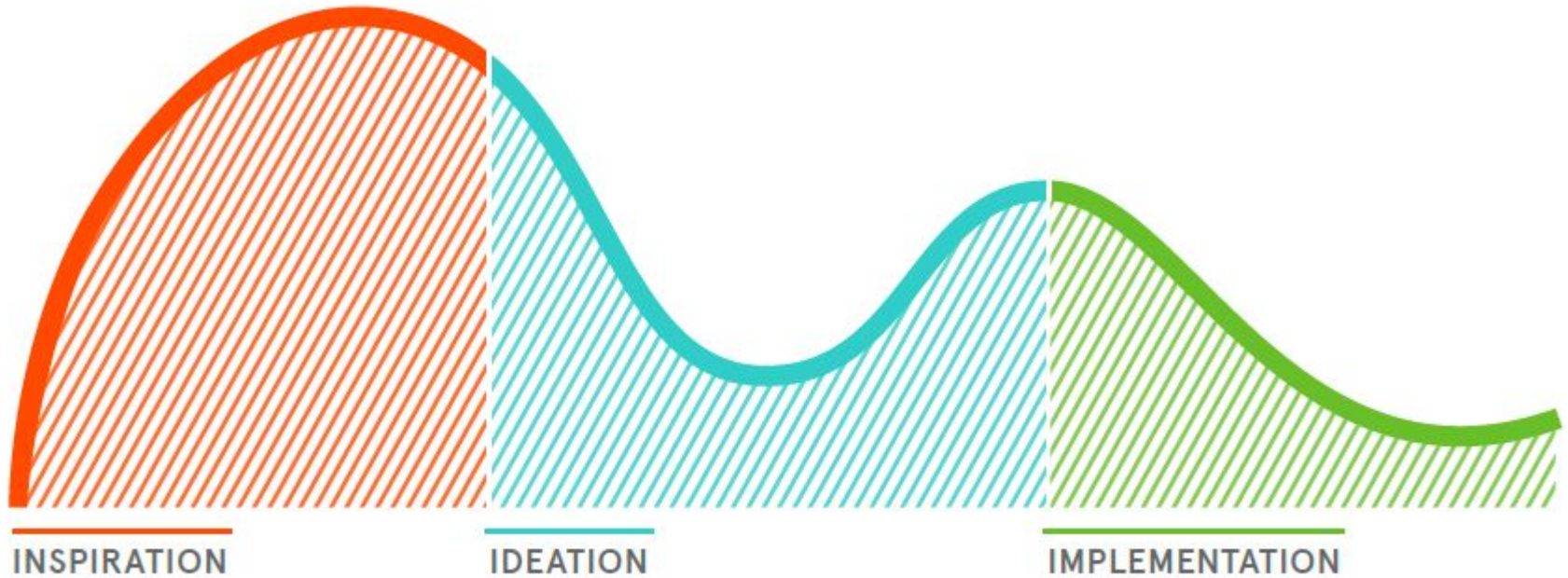
## 1. Co-création

- a. Objective: Créer *avec* “l'utilisateur”  
 (“Rien pour nous sans nous!”)

## 2. Prototypage rapide

- a. Objective: échouer plus tôt pour réussir plus vite

# Phases clés







Une recherche différente, un approfondissement du quotidien



Voici quelque chose que j'utilise tous les jours... voici ce que j'ai acheté avec 500 francs

Recherche profonde  
et rapide:

Regardons ce que le  
gens FONT, ne pas  
seulement ce qu'il  
disent

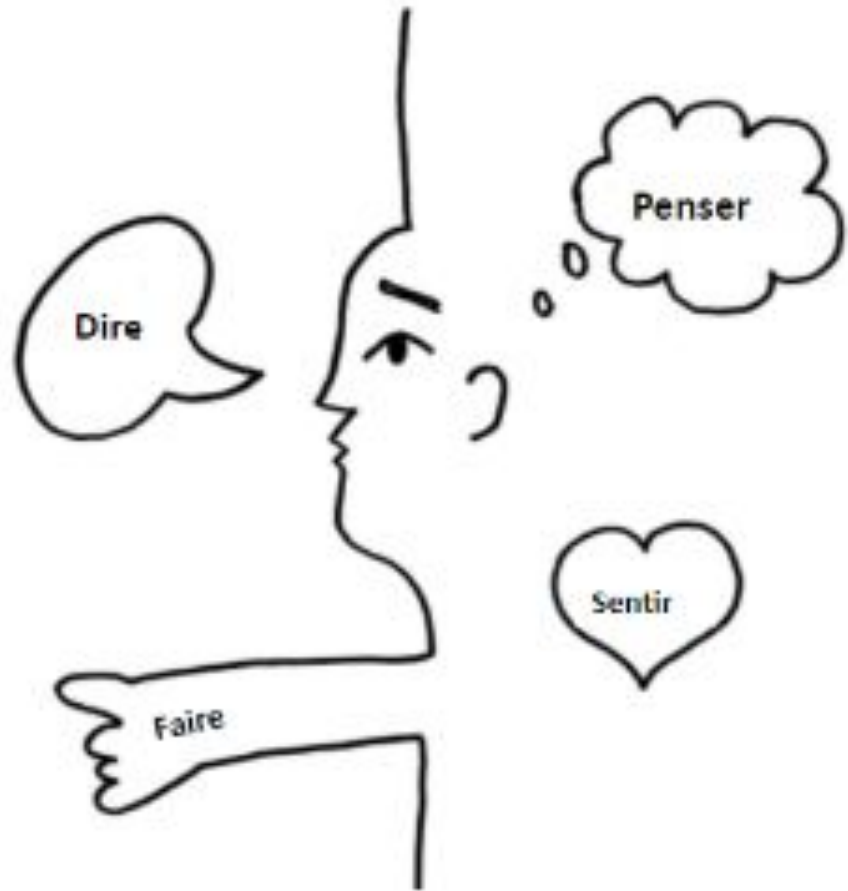


Image adapté de: [ideo.org](http://ideo.org)

Recherche profonde  
et rapide:

Visite a domicile.

(Voici une latrine)



Recherche profonde  
et rapide:

Visites a domiciles

Voici une femme qui  
economise. Elle met  
l'argent dans ces  
boîtes à biscuits



La recherche rapide à l'hôpital, se mettre à la place d'un patient





Recherche profonde  
et rapide:

Cas d'utilisateurs

Voici Porfirio, un  
client d'une banque



## **PORFIRIO**

Family: Daughter

Age: 45

Occupation: Receptionist at family business

Family income: 4,000 pesos

“I deposited a payment  
but it didn't show up in my  
account. I had to bring my  
receipt to the bank and wait  
in line to prove I had made  
the deposit.”

Prototypage rapide.

Vendre de l'eau potable pendant une journée pour voir ce que les gens disent et font





Prototypage rapide: Que pouvons-nous apprendre sur ce nouveau système de distribution de semences que nous venons de concevoir ? (Essayer pour apprendre, ne pas pour valider)



Prototypage rapide.

Exemple : avec des téléphones papier au lieu de vrais téléphones, pour aller plus vite et investir moins de temps et d'argent pendant la phase d'apprentissage



# Co-creation:

Exemple : Révision de la carte de promotion de la vaccination les femmes ont suggéré le swahili plutôt que le français et elles voulaient que le lieu de vaccination soit visible (bras droit, jambe gauche, etc.).

Kalenda ya canjo ya watoto tokea kuzaliwa mpaka umri wa miezi kumi na moja					
kukutana na mganga wa canjo	kukutana ya kwanza	kukutana ya pili	kukutana ya tatu	kukutana ya ine	kukutana ya tano
					
Umri	Kuzaliwa	Kisha posho sita ao siku makumi iné na tano ao tena mwezi moja na nusu	Kisha posho sita ao siku makumi iné na tano ao tena mwezi moja na nusu	Kisha posho kumi na ine miezi tatu na nusu	Miezi sita mpaka miezi kumi na moja
Ina epucha ugonjwa	Tuberculose, Poliomyélite	Diphérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Diphérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Diphérie, Tétanos, Coqueluche, Hépatite virale du Type b et infections à haemophilus type b, diarrhées à Rotavirus, Poliomyélite	Carences en micro nutriments, Mal nutrition, Rougeole, Fièvre jaune

La carte n'est pas en couleur donc moins chère à imprimer



Exemple: Bukavu, RDC - [Projet "Asili"](#) - Eau potable et services sante  
(Just pour montre que le HCD est une approche déjà utilisée dans  
plusieurs pays africains





# Exemple: “Femme Battantes,” Cote d’Ivoire (2018) Sante reproductive/Jeunes femmes



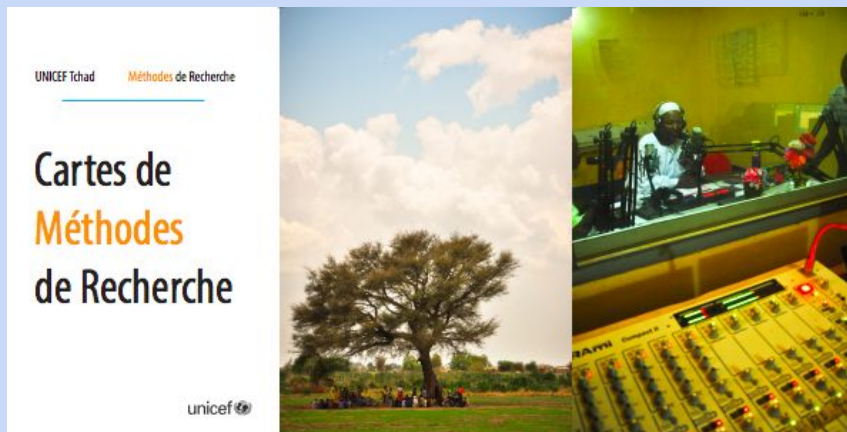
# RESSOURCES

1. [Guide Human Centered Design](#)  
(Ideo.org)
2. [Guide HCD/Demande des Services](#) (UNICEF)
3. [Cartes de recherche Ideo](#)



# RESSOURCES

1. [Guide de Co-Creation](#) (UNICEF RDC)
2. [Guide de Prototypage Rapide](#) (UNICEF RDC)
3. [Cartes Recherche HCD](#) (UNICEF/Tchad, Version pour imprimer)



## PETIT GUIDE DE CO-CREATION

### RIEN POUR NOUS SANS NOUS

#### Co-creation: C'est quoi?

Co-création est une activité consistant à travailler avec les membres de la communauté pour concevoir des approches visant à améliorer la santé et le bien-être.

La co-création est basé sur l'idée que les compétences et les connaissances locales ajoutent toujours de la valeur.\*

Le secteur humanitaire sur la nécessité d'inclure les membres de la communauté. Et pourtant, une implication significative est rare.

C'est possible que les acteurs humanitaires ne savent pas *comment* impliquer les membres de la communauté. Quant à ceux qui diraient que la participation "prend trop du temps" nous dirions que c'est faux - la co-création peut être rapide. Surtout, cela aide à rendre les choses culturellement appropriées et compréhensibles car l'apport local donne une saveur locale

\*Selon l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme tous ont le droit de «recevoir et diffuser des informations et des idées» (1948, p. 74). Le «Nouvel ordre mondial de l'information et de la communication» déclare que «chaque peuple doit pouvoir transmettre sa propre compréhension de sa propre condition et sa propre vision des affaires mondiales» (UNESCO, 1980 ; p. xvi). Les «Normes minimales pour l'engagement communautaire» recommande de maintenir une communication dans les deux sens et que les échanges d'informations sont transparents et ouverts» (UNICEF, 2019, p. 8) [V14: 28-3-20]

## PETIT GUIDE DE PROTOTYPAGE

### ÉCHOUER TÔT POUR RÉUSSIR PLUS VITE

#### Qu'est-ce c'est une « prototype »?

C'est un test précoce, une expérience sur le terrain, dans des conditions réelles - avec l'objectif d'apprendre, plutôt que de voir si l'approche "fonctionne."

#### Une prototype est diff rent qu'un « pré-test » ou bien un « pilote »?

Si nous faisons du pain, un prototype se produirait au stade de la pâte - très tôt. Et vous ne savez même pas si le produit final sera du pain - il peut s'agir des biscuits ou de tout autre chose.

Un pré-test est à un stade beaucoup plus avancé. Lorsque vous avez déjà un produit. C'est quand vous avez déjà fait cuire le pain et que vous voulez voir si les gens l'aiment. Veulent-ils y mettre de la confiture? Ou du beurre? Si nous parlons d'affiches: le comprennent-ils? Aiment-ils les couleurs?

Un pilote s'apparente à un test de tout un système ou service. Tout fonctionnera-t-il? C'est comme un projet miniature, pour s'assurer que tout se passe bien avant de passer à l'échelle. Un pilote est plus tard qu'un prototype, plus tard qu'un pré-test, et beaucoup plus gros - avec de nombreuses variables fonctionnant à la fois. Vous pouvez par exemple piloter un nouveau programme d'études - dans une  cole, avant d'aller dans 100 écoles.