

Étude de cas: Medic Mobile

Concevoir avec des cartes : Méthode de conception participative de Medic Mobile

Principes concernés

Concevoir avec l'utilisateur, Comprendre l'écosystème existant



Introduction

Medic Mobile est une organisation de santé numérique qui conçoit, déploie et appuie des outils logiciels conçus pour les agents de santé communautaires qui assurent des prestations de santé en bout de chaîne. La conception centrée sur l'utilisateur est au cœur de notre procédure, à savoir comprendre nos utilisateurs, déterminer quels flux de travail nos outils doivent appuyer et décider comment nos outils doivent fonctionner. Nous avons mis sur pied une méthode unique, celle de la conception au

moyen de cartes qui représentent de simples dessins de personnes clés, de lieux et de choses, afin d'animer les séances de conception avec les utilisateurs. Les agents de santé jouent un rôle primordial dans notre procédure de conception parce qu'ils sont les spécialistes de leur travail quotidien. Leurs idées sont cruciales pour le développement d'outils et de flux de travail qui cadrent avec le contexte et contribuent à accroître la santé des communautés. Communiquer visuellement en faisant une ébauche, procédure facilitée par les cartes, aide les agents de santé à imaginer et proposer de nouveaux systèmes utiles à leur communauté et à eux-mêmes.

Objectifs

Il est essentiel de bien comprendre les flux de travail si l'on veut prendre des décisions éclairées sur les technologies susceptibles de résoudre un problème ou d'atteindre un objectif particulier. Les concepteurs expérimentés se servent de dessins pour faciliter la

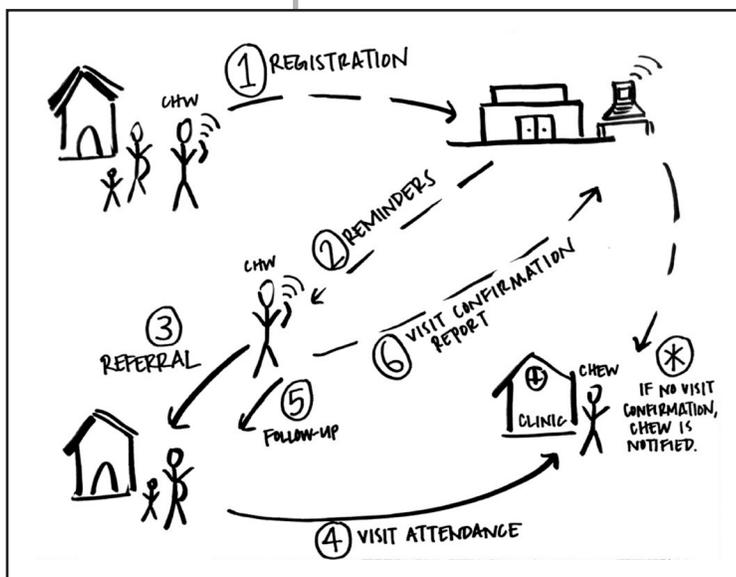


FIGURE 1. Cette image représente un flux de travail dessiné à la main pour une initiative de soins prénatals sur mobile. Dans ce flux de travail, les agents de santé utilisent les outils Medic Mobile sur leurs téléphones pour enregistrer et suivre des visites, référer des patients, rendre compte de signes de danger et envoyer des informations pour les femmes enceintes de leur communauté.

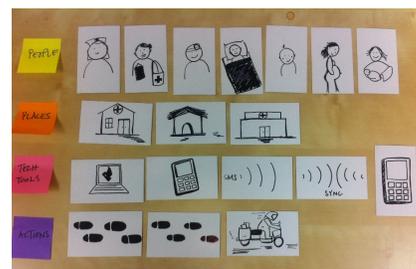


FIGURE 2. Les cartes représentent des éléments courants dans le travail de la santé et du développement. Image Medic Mobile.

IMAGE: MEDIC MOBILE



Contexte

Medic Mobile utilise de nombreuses méthodes lors de la procédure de conception pour mobiliser les utilisateurs. Représenter les flux de travail est l'une des méthodes favorites et les plus fiables. Représenter en images aide à valider l'information que nous recevons des utilisateurs et offre un degré de clarté et de transparence qu'il est difficile d'obtenir avec des notes écrites. La représentation en images apporte un élément participatif à la procédure qui se traduit par des systèmes adaptés et durables. Faire que la conception soit visuelle est aussi utile lorsque l'on travaille avec des traducteurs. Le rapport avec l'utilisateur est ainsi plus direct et aucune information importante n'est oubliée.

Nous avons découvert que de nombreux animateurs et participants aux ateliers manquaient de confiance pour dessiner à la main des flux de travail et concepts complexes. Les cartes qui illustrent des éléments courants dans les prestations de services de santé communautaire permettent à notre équipe et aux utilisateurs de construire des schémas avec rapidité et dynamisme. Les images représentées sur les cartes sont plus claires et plus constantes que les dessins faits à la main. Elles permettent aux participants de communiquer leurs idées, d'essayer différents scénarios et de parvenir à un consensus sur le flux de travail souhaité.

Les cartes utilisées pour la conception ont un effet inclusif, ce qui permet à nos participants de participer plus activement à la discussion. L'équipe Medic Mobile a dirigé des ateliers avec des personnes dont le niveau d'expérience et d'éducation est variable, notamment des patients, des agents de santé, des responsables du ministère de la santé, des directeurs de programmes d'ONG et des universitaires. Les personnes prennent plaisir à participer à un processus de conception participatif en faisant usage des cartes et nous avons constaté que les cartes facilitaient le dialogue, l'apprentissage, le travail d'équipe, l'empathie et la créativité.



Utilisation des cartes lors d'une visite à domicile avec les membres de la famille et les agents de santé communautaire à Narok, Kenya, en partenariat avec Christian Aid.

PHOTO CREDIT: MAEGHAN ORTON

“Notre travail en tant que concepteurs et facilitateurs consiste à attirer continuellement l'attention sur les besoins des utilisateurs finaux. Leurs sentiments peuvent être ignorés pour diverses raisons, mais sans leur soutien, le système a peu de chances d'être durable et de réussir.”

DIANNA KANE
Senior Designer chez Medic Mobile et créatrice des design cards



Il est important de noter que quiconque peut apprendre à devenir animateur d'une séance de conception au moyen de cartes. Nous avons formé un grand nombre de nos collègues et partenaires à diriger ces séances. Les concepteurs de nos services mènent en général des activités de conception lors des visites de terrain mais ils reçoivent beaucoup d'aide de la part des directeurs de projet, stagiaires, responsables techniques, partenaires et agents de santé venus d'horizons divers, à savoir la santé publique, les services d'infirmerie, l'anthropologie, l'ingénierie et les systèmes d'information. La clé de la réussite d'un atelier de conception utilisant ces cartes est la création d'un cadre ouvert, rassurant, pour que les participants puissent échanger des idées et poser des questions démontrant leur esprit inquisiteur et curieux, dans l'esprit de l'apprentissage.

Lignes directrices pour le cycle de vie du projet

L'équipe Medic Mobile se sert de cartes dans le cadre d'un processus de conception plus large centré autour des utilisateurs, mais ces cartes peuvent être intégrées à tout processus de conception ou de mise en œuvre utilisé par votre organisation. Voyez comment elles s'intègrent dans le cadre du cycle de vie d'un projet:

- **Analyse et planification.** Ces cartes peuvent être utilisées pendant la phase initiale de développement d'une initiative ou d'un outil pour réunir des informations de base. Ces cartes facilitent le recueil de données sur l'écosystème [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>] pour lequel l'outil est conçu. Elles peuvent contribuer à jeter un éclairage sur les flux de travail existants, souligner les difficultés et identifier les personnes concernées et repérer toute exigence technologique, juridique et politique existant éventuellement. Lorsque les participants décrivent un scénario, nous choisissons les cartes qui correspondent aux mots-clés : une femme enceinte, un dispensaire et un médicament, par exemple. Une fois un flux de travail simple mis en place, nous introduisons des cartes supplémentaires pour voir comment ce flux de travail s'adapte aux changements. Par exemple, nous pourrions placer une carte qui représente la pluie tombant des nuages sur la maison de la femme enceinte pour demander comment son expérience

RESSOURCES

A Design Journey for Maternal and Child Health Case Study, Principles for Digital Development.

<http://digitalprinciples.org/a-design-journey-for-maternal-and-child-health-case-study/>

Global Health, Design Thinking and Social Justice: Isaac Holeman at TEDxCambridgeUniversity [video], TEDx Talks.

<https://www.youtube.com/watch?v=fyG8GIUORtc>

Information on design practices and to order cards, Medic Mobile.

<http://medicmobile.org/design>

Medic Mobile Design Cards in Action: System Role Play [video], Medic Mobile.

https://www.youtube.com/watch?v=aeB4YMx_flU&feature=youtu.be

Medic Mobile's Human-Centered Design Toolkit: A Spotlight on Sketch Cards, Medic Mobile.

<http://medicmobile.org/blog/medic-mobiles-human-centered-design-toolkit-a-spotlight-on-sketch-cards>

Q&A with Medic's Senior Designer Dianna Kane on Sketch Cards, Medic Mobile.

<http://medicmobile.org/blog/q-a-with-medics-senior-designer-dianna-kane-on-sketch-cards>



change lors de la saison des pluies ou encore nous pourrions enlever la carte des approvisionnements du dispensaire pour découvrir ce qui se passe lorsque les médicaments manquent. Ceci permet d'ancrer les conceptions futures sur les réalités pratiques de mise en œuvre du programme tout en tenant compte des contraintes de l'écosystème et en veillant à ce que les priorités de la communauté aient été entendues.

- **Conception et développement.** Lorsque nous imaginons un nouveau système s'appuyant sur les outils Medic Mobil, nous utilisons les cartes de conception pour explorer les possibilités d'amélioration du flux de travail actuel. Nous ajoutons ou réorganisons des cartes pour étudier rapidement et facilement de nouveaux flux de travail, tester la réceptivité des utilisateurs face aux nouveaux concepts et discuter de leur impact potentiel. Ces cartes sont d'une utilisation souple et facilitent l'essai de nouvelles idées et l'adaptation à celles-ci, le cas échéant. Elles peuvent aussi faciliter des jeux de rôle au sein du groupe pour essayer divers scénarios. Ce processus contribue au fait que nos initiatives sont résilientes, réalistes et ont un impact. D'après notre expérience, organiser des conversations avec des utilisateurs de façon participative et accueillante contribue à faire germer de nouvelles idées et à mettre en lumière de nouvelles informations susceptibles d'éclairer la conception du flux de travail.
- **Déploiement et mise en œuvre.** Quel que soit le degré d'attention apportée à la conception, des idées supplémentaires voient inévitablement le jour lorsque l'on utilise l'outil. L'expérience pratique d'utilisation de nos outils peut entraîner des modifications significatives de conception et des améliorations du système déployé. Les cartes utilisées pour la conception peuvent faciliter la collecte d'information précieuse lors des réunions d'itération et offrir aux partenaires et utilisateurs un moyen de communiquer des observations, de nouvelles idées et des enjeux. Les cartes peuvent aussi aider les partenaires à concevoir des systèmes d'appui à la conception entourant l'outil numérique, par exemple pour la supervision, la formation ou le dépannage technique.
- **Suivi et évaluation intersectoriels.** La possibilité de concevoir

Pour en savoir davantage sur Medic Mobile et l'approche adoptée pour la conception participative, contactez Dianna Kane,

dianna@medicmobile.org.



avec l'utilisateur s'étend au suivi et à l'évaluation (S & E). Se réunir avec les parties prenantes pour recueillir des données qualitatives sur la phase pilote et repérer les possibilités d'amélioration constituent une partie importante du S & E. Les ateliers participatifs et les exercices de conception au moyen de cartes aident les utilisateurs à citer des exemples de l'impact des nouveaux systèmes, à offrir des retours d'information intéressants sur le modèle et à faire part des difficultés qu'ils ont rencontrées. Ces enseignements tirés peuvent contribuer à interpréter les données quantitatives de suivi et à éclairer de futures initiatives ou itérations de l'outil numérique.

Leçons apprises et recommandations

Concevoir au moyen de cartes nous aide à mettre en pratique le principe de conception centrée sur l'utilisateur [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-1-concevoir-avec-lutilisateur>] pendant tout le cycle de vie du projet. Lorsque vous concevez avec l'utilisateur, il est important de faire ce qui suit:

- Continuer à intégrer les commentaires de l'utilisateur pendant toute la durée du cycle de vie du projet. La conception centrée autour de l'être humain n'est pas un processus terminé une fois pour toutes mais doit alimenter une initiative ou un outil, de la phase pilote de mise en œuvre jusqu'au S & E. La conception avec les cartes peut contribuer à recueillir des données qualitatives utiles sur l'expérience des utilisateurs avant, pendant et après l'introduction du nouvel outil.
- Identifier les personnes qui conviennent. Pendant la phase de planification, rechercher des personnes dont les expériences, niveaux d'éducation, milieux, niveaux professionnels et responsabilités sont différents. Mettre l'accent sur le point de vue des personnes qui auront une interaction directe avec un outil numérique est un élément essentiel de la conception centrée sur l'utilisateur. Il est également utile de rechercher et de dialoguer avec des personnes qui peuvent décrire les réalités pratiques de la mise en œuvre du programme. Assurez-vous d'étudier et de bien comprendre les politiques publiques et de recueillir des commentaires auprès de ceux qui sont chargés du soutien à long terme et de la gestion du programme, comme par exemple des directeurs et des responsables gouvernementaux. Donner la possibilité à des personnes marginalisées, comme les femmes et les groupes minoritaires, de faire part de leurs idées et de leurs expériences dans un cadre sans danger.
- Encourager la transparence. Trouver des moyens de faire part aux utilisateurs de la façon dont leur retour d'information est intégré à l'outil ou à l'initiative et de créer des possibilités d'itération. Les partenaires ont besoin de savoir clairement ce que l'on attend d'eux lors du processus de conception participative. À cet effet, Medic Mobil communique un ordre du jour détaillé décrivant les objectifs, les participants et les activités proposées pour chaque atelier. Les partenaires sont encouragés, s'ils le souhaitent, à participer au processus de conception en qualité de coanimateurs et de nombreux partenaires demandent des exemplaires de nos cartes et autre documentation de l'atelier pour



pouvoir reproduire eux-mêmes ce processus plus tard.

- Animer une conversation. Lorsqu'il utilise les cartes, le concepteur n'est pas l'expert qui dispose des réponses mais plutôt un animateur qui pose des questions incisives et pousse les parties prenantes à aller au fond des problématiques. Les cartes aident les utilisateurs et les partenaires à orienter la discussion et aident l'animateur à observer, apprendre et comprendre les besoins et les motivations des utilisateurs cibles. Tout cela aboutit à une séance de conception participative qui est centrée sur les utilisateurs, leurs besoins et leurs points de vue.