

Utiliser une conception centrée sur l'humain pour mieux comprendre les comportements et atteindre davantage d'enfants zéro dose

La conception centrée sur l'humain (HCD) est une approche comportementale qui comporte deux composantes essentielles : **la compréhension** (recherche et analyse) et **la conception** (cocreation de solutions). L'approche HCD place les aidants, tels que les membres de la famille, au centre des stratégies de vaccination en cartographiant leur parcours complet, de la sensibilisation aux vaccins jusqu'à la fin du schéma vaccinal.

Compréhension : recherche et analyse approfondie. Dans la phase de compréhension, les programmes examinent les motivations des familles, les obstacles qu'elles rencontrent et les facteurs qui influencent leurs décisions en matière de vaccination. Grâce à une recherche immersive et à l'observation communautaire, l'HCD révèle des réalités nuancées que les enquêtes traditionnelles ignorent souvent, telles que l'isolement géographique, les croyances culturelles qui entrent en conflit avec les messages de santé, la méfiance découlant d'expériences passées et les priorités concurrentes des ménages.

Ce travail d'empathie approfondie cartographie chaque point de contact du parcours du soignant – depuis l'information sur les vaccins jusqu'aux démarches d'inscription, de transport, de temps d'attente, d'interactions avec le personnel de santé et de rendez-vous de suivi. En identifiant les situations de friction ou d'exclusion rencontrées par les aidants, les programmes s'attaquent aux obstacles réels plutôt qu'à ceux supposés.

Conception : cocreation de solutions contextuelles. La phase de conception transforme les idées en actions en cocréant des solutions avec les soignants, les responsables de confiance et les professionnels de la santé. Plutôt que d'imposer des programmes descendants, la conception centrée sur l'humain (HCD) implique les communautés tout au long du développement des solutions, générant des innovations adaptées au contexte comme des cliniques mobiles alignées sur les jours de marché, l'éducation par les pairs via des réseaux de confiance, des processus simplifiés pour les populations peu alphabétisées ou des horaires en soirée pour les aidants familiaux qui travaillent.

Le prototypage rapide permet de tester des interventions à petite échelle auprès d'utilisateurs réels, en affinant les approches grâce à des cycles de rétroaction. Ce processus collaboratif favorise

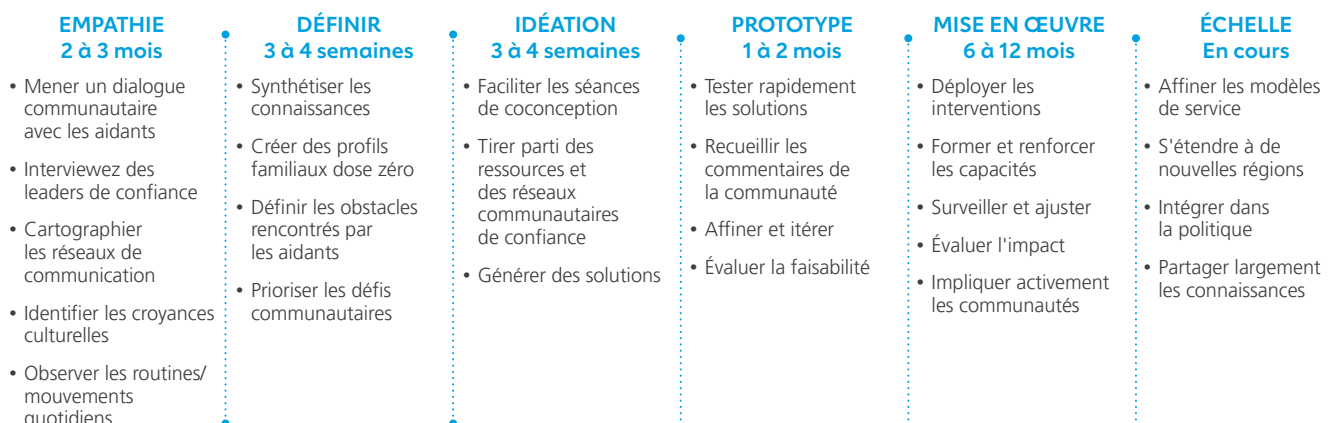
l'appropriation par la communauté, crée des champions locaux et valide les solutions avant leur déploiement à plus grande échelle. En combinant des recherches rigoureuses sur le parcours des soignants avec une conception participative, HCD crée des stratégies de vaccination qui s'attaquent aux causes profondes du statut zéro dose, lorsque les nourrissons n'ont pas reçu la première dose du vaccin contre la diphtérie, le tétanos et la coqueluche (DTP1) avant la fin de leur première année de vie. Cela permet de mettre en place des interventions plus acceptables, durables et efficaces.

Caractéristiques de la conception centrée sur l'humain

Aspect	Description
Axée sur l'empathie	Cela commence par la compréhension des expériences vécues, des défis, des valeurs et des aspirations des gens.
Collaborative	Implique l'écosystème spécifique dans la définition des problèmes et la coconception des solutions
Itérative	Implique des cycles de prototypage, de retour d'information et d'amélioration avec la contribution de la communauté.
Spécifique au contexte	Répond aux besoins locaux réels dans un contexte social, culturel et environnemental
Orientée solutions	Génère des résultats concrets, réalisables et souhaitables qui peuvent être adoptés et maintenus.
Instaure la confiance	Grâce aux solutions cocrées, les gens se sentent respectés, écoutés et responsabilisés.
Axée sur l'équité	Elle se concentre sur les expériences des groupes marginalisés et lutte activement contre les biais systémiques dans la prise de décision.
Favorise l'innovation	Les connaissances de la communauté remettent en question les hypothèses et permettent des solutions créatives et adaptables

Parcours de conception centré sur l'humain pour les communautés zéro dose

Une approche systématique pour comprendre et lever les obstacles à la vaccination infantile



Plaidoyer pour la vaccination à trois niveaux (VaxAd) dans le district d'Illala, République-Unie de Tanzanie

Défi : Dans le district d'Illala de la République-Unie de Tanzanie, malgré une bonne couverture nationale, 27 % des enfants n'étaient pas vaccinés, soit le taux le plus élevé de la région de Dar es Salaam. L'UNICEF a appliqué la méthodologie HCD par le biais d'une recherche de terrain auprès de mères, de travailleurs de la santé et de dirigeants communautaires, afin de comprendre les obstacles sous-jacents. Le processus HCD a révélé des informations inattendues : tous les quartiers utilisaient un seul centre de santé surchargé, les agents de santé communautaires (ASC) se sentaient déconnectés et manquaient d'outils de coordination (« nous passons des maisons au hasard »), et les informations sur la vaccination n'ont pas atteint les chefs religieux qui vivaient et travaillaient dans les communautés.



Crédit : 2025/Faustina Goodluck

▲ Faustina Goodluck entourée d'étudiants lors d'un de ses programmes de sensibilisation. Mme Goodluck éduque les communautés aux maladies évitables et milite pour une meilleure nutrition. Pour plus d'informations, consultez le site [VaccinesWork de Gavi](#).

Solution : Grâce à l'approche participative HCD, comprenant des exercices de cartographie du parcours et des entretiens d'enquête rapide, l'équipe a co-créé avec la communauté le système de plaidoyer vaccinal à trois niveaux (VaxAd). Cette stratégie de mobilisation en cascade a permis de lever chaque obstacle identifié : les commissaires de district sont devenus des champions de la vaccination, les structures administratives existantes ont relayé les messages et le programme a fourni aux agents de santé communautaires des outils standardisés tout en les associant à des vaccinateurs pour des visites coordonnées de porte à porte.

Impact : Les résultats ont dépassé toutes les attentes : les équipes ont vacciné 2 000 enfants zéro dose en dix jours et, en quatre mois, le programme a atteint 10 280 enfants, soit 239 % de l'objectif initial. Les représentants du gouvernement ont immédiatement approuvé cette approche, l'un d'eux faisant remarquer : « C'est tellement facile, on va le faire », démontrant ainsi comment la méthodologie communautaire de HCD transforme des défis profondément enracinés en solutions applicables.

Utiliser une approche de conception centrée sur l'humain pour atteindre les enfants zéro dose au Népal

Défi : Malgré une couverture nationale de 91 % pour le DTP3, le Népal a eu du mal à atteindre 50 000 enfants sans dose concentrés parmi les migrants et les communautés marginalisées. Les approches traditionnelles n'ont pas permis de surmonter les obstacles complexes, notamment la discrimination des soignants par les professionnels de la santé, le pouvoir de décision limité des femmes, les barrières linguistiques et les horaires de prestation de services inadaptés. Les méthodes conventionnelles se sont révélées inadéquates pour comprendre pourquoi les familles vulnérables, notamment dans les bidonvilles urbains et les zones reculées, manquaient systématiquement les vaccinations malgré la disponibilité des services de santé.

Solution : Le gouvernement du Népal, avec l'UNICEF et des partenaires, dont le Centre des sciences comportementales de l'Université de Katmandou, a appliqué la méthodologie HCD dans plusieurs provinces, grâce à des techniques d'enquête rapide, notamment la cartographie communautaire, les transects ou les promenades d'observation et l'analyse du « parcours vers la santé ». Les équipes ont collaboré directement avec les aidants, les professionnels de la santé et les acteurs influents de la communauté. Plutôt que de supposer l'existence d'obstacles, les outils de conception centrée sur l'humain ont permis de découvrir les causes profondes en examinant l'ensemble du parcours de vaccination, de la sensibilisation aux soins de suivi. Cette approche participative a permis aux parties prenantes de concevoir des solutions adaptées au contexte, qui prennent en compte la dynamique des genres, l'accessibilité des services et les lacunes en matière de communication propres à chaque communauté.



Crédit : Gavi/2024/Quentin Curzon

▲ Regardez le film « [Héros de la santé de l'Himalaya](#) » sur [VaccinesWork](#).

Impact : L'HCD a révélé des informations cruciales que les enquêtes traditionnelles ont manquées, notamment le rôle décisif des hommes dans les décisions de vaccination et les défis spécifiques auxquels les migrants sont confrontés pour naviguer dans des systèmes de santé inconnus. Les concepteurs du programme ont utilisé ces résultats pour créer des interventions sur mesure : des journées de service dédiées aux communautés dalit, le recrutement de bénévoles en santé communautaire issus de groupes marginalisés, l'implication des chefs religieux comme messagers et des campagnes de vaccination sur le lieu de travail. Cette approche a permis d'identifier avec succès dix enfants zéro dose auparavant, dans une seule communauté, démontrant ainsi le pouvoir transformateur de la conception centrée sur l'humain (HCD) dans la création de solutions communautaires pour une vaccination équitable.