



Fonds pour l'innovation  
et la transformation

Fund for Innovation  
and Transformation

iDECanada



# Conception centrée sur l'humain

Une étude de cas du FIT au Népal

Réflexions inspirées d'iDE, PMO financée par le FIT



En partenariat avec  
**Canada**

 Réseau de coordination  
des conseils conseils provinciaux et régionaux  
pour la coopération internationale

# Contexte

Dans les zones rurales du Népal, environ 80 % de la population dépend de l'agriculture pour assurer sa subsistance, dont 70 % de femmes. Les inégalités de genre dans l'agriculture sont particulièrement prononcées et, malgré leur rôle crucial dans le secteur, les femmes sont désavantagées en tant que productrices par rapport aux hommes. Dans ce contexte, les légumes sont l'un des rares produits agricoles que les femmes contrôlent et dont elles peuvent tirer leur propre revenu. Les maladies et les ravageurs des végétaux sont parmi les défis de production les plus importants auxquels ces agricultrices sont confrontées ; toutefois, l'approche la plus commune pour lutter contre les ravageurs et les maladies est d'appliquer des pesticides chimiques nocifs. La contamination des légumes par les résidus de pesticides est un problème largement médiatisé au Népal, et un nombre croissant de consommateurs de classe moyenne soucieux de leur santé sont intéressés par l'achat de légumes produits avec peu ou sans pesticides.

Soutenu par le FIT, iDE a testé une solution novatrice visant à augmenter les bénéfices pour les femmes opérant de petites exploitations agricoles en commercialisant des légumes produits à l'aide de solutions de protection intégrée (PI). La PI est une méthode de culture sensible à l'environnement qui réduit la prévalence des ravageurs grâce à un large éventail d'approches alternatives conçues pour minimiser l'utilisation de pesticides chimiques. Dans le projet « Une agriculture plus sûre pour les femmes népalaises », les légumes de la PI ont été testés comme produits différenciés avec une prime de prix sur les marchés de Kaski, dans la province de Gandaki au Népal. Dans le cadre de ce projet, iDE a utilisé la conception centrée sur l'humain (CCH), une méthode qui donne aux client-e-s et aux entrepreneur-e-s une voix dans le choix des produits et services qu'ils produisent, adoptent ou achètent, ce qui a entraîné des taux d'adoption plus élevés et des modèles d'affaires rentables, puisqu'ils participent à la co-création de ces solutions novatrices.



# Présentation de la conception centrée sur l'humain

La conception centrée sur l'humain comprend **trois phases** : découvrir, expérimenter et livrer.

## Découvrir **1**

La phase de découverte concerne l'immersion dans l'expérience vécue du public ciblé, avec pour objectif de découvrir les besoins des gens et de commencer à mettre à l'essai rapidement des solutions potentielles. L'objectif de cette phase est de collaborer étroitement avec le public ciblé afin de recueillir des informations spécifiques et de prioriser les principes et les opportunités de conception qui constitueront le cadre de création et d'expérimentation d'idées de solutions ultérieurement.

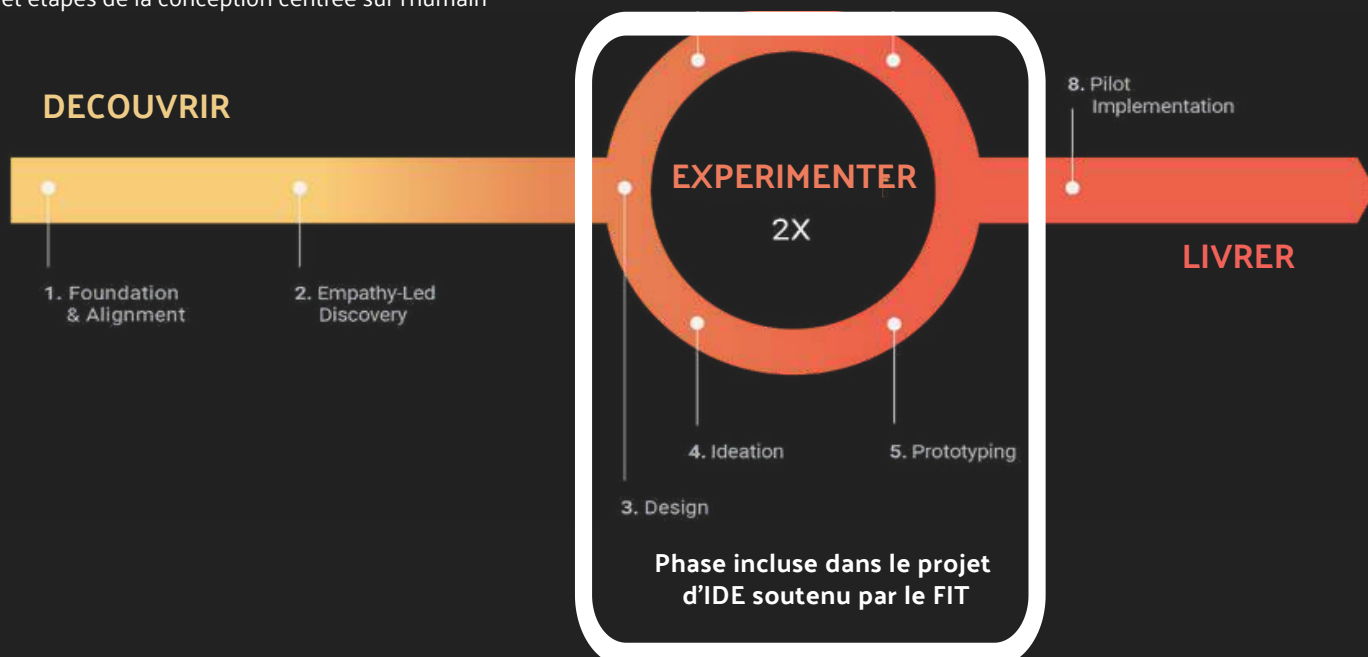
## Expérimenter **2**

Au cours de la phase d'expérimentation, l'accent est mis sur la génération et la mise à l'essai d'idées de solutions répondant aux besoins du public ciblé. Les principes de la conception et les opportunités développées lors de la phase de découverte sont utilisés pour faire un remue-méninge, combiner et prioriser des idées de solutions qui sont mises à l'essai par le biais d'un processus de prototypage itératif (voir la boucle d'expérience dans le schéma ci-dessous). L'objectif de la phase d'expérimentation est de sélectionner et d'affiner une solution prête à être mise à l'essai.

## Livrer **3**

La phase de livraison consiste à mettre à l'essai (lancement, introduction, déploiement, etc.) la solution affinée avec le public ciblé. Cela implique de commencer à petite échelle pour minimiser les risques et les dépenses de ressources, tout en mesurant les performances réelles de l'idée, afin de comprendre comment elle pourrait être améliorée et éventuellement mise à l'échelle.

Phases et étapes de la conception centrée sur l'humain



# La conception centrée sur l'humain au Népal

UN EXEMPLE

IDE a appliqué les principes de la CCH en travaillant avec les agricultrices dans le cadre du projet « Une agriculture plus sûre pour les femmes népalaises ». Étant donné le court délai pour le projet soutenu par le FIT, le projet n'a soutenu que la phase d'expérimentation. Les étapes spécifiques, la manière dont ces étapes ont été complétées pour le projet « Une agriculture plus sûre pour les femmes népalaises » et le travail de l'IDE avec les agricultrices sont décrits plus en détail ci-dessous.

## Phase 1: Découvrir

### Étape 1 : Fondation et harmonisation

Cette étape pose les bases d'un projet réussi en évaluant et en clarifiant les buts, les attentes et les résultats du projet, tant à l'interne qu'à l'externe.

Le travail pour bâtir les fondements a été réalisé avec l'équipe d'IDE Népal avant le début du projet soutenu par le FIT. Cette étape s'est appuyée sur des années de travail avec les femmes népalaises dans la production basée sur la LIR et dans les centres de production agricole, ainsi qu'avec les hommes et les femmes sur les dynamiques de genre et la prise de décisions, et a inclus une harmonisation avec les objectifs généraux du travail d'IDE sur la LIR avec les femmes au Népal. En amont du projet financé par le FIT, l'équipe d'IDE a harmonisé les attentes et les objectifs de haut niveau pour ce projet spécifique.

### Étape 2 : Découverte fondée sur l'empathie

Cette étape plonge les concepteurs dans l'expérience vécue du public ciblé avec un esprit respectueux, ouvert, curieux et empathique pour explorer et comprendre leurs valeurs, motivations, défis et aspirations. Le but est de découvrir les besoins des gens, de s'inspirer d'eux et de commencer à réfléchir à des solutions potentielles. Cette étape implique de mettre rapidement à l'essai les premières idées avec les utilisateur-trice-s. L'objectif est de découvrir des informations spécifiques qui pourront être mises à profit afin de trouver et d'inspirer les futures solutions.

Cette étape a été complétée avant le début du projet soutenu par le FIT et la phase de découverte s'est déployée dans plusieurs districts du Népal, y compris à travers une étude approfondie de la CCH à Lele, dans le district de Lalitpur, qui portait sur l'utilisation de la PI par les agriculteur-trice-s et les façons dont ils préféreraient en apprendre davantage sur la PI, ainsi qu'une enquête sur l'égalité des genres et l'inclusion sociale dans les districts de Banke et de Surkhet. Cette étape comprenait également des discussions avec des agricultrices locales du district de Kaski, des femmes leaders des centres de collecte de Kaski et des conseiller-ère-s agricoles, c'est-à-dire des agent-e-s de vulgarisation privés formés par IDE (dont plus d'un quart sont des femmes) qui soutiennent ces agricultrices en leur offrant des conseils agronomiques et un accès à des intrants de qualité, y compris des produits de PI. Les résultats ont montré que les femmes ont des préoccupations similaires dans les différents districts du Népal, et que malgré les désirs déclarés des femmes d'utiliser les approches de PI, elles ont estimé que les prix de vente étaient trop bas pour qu'elles puissent le faire de manière rentable.

### Étape 3 : Priorités et principes de conception

Cette étape se concentre sur les perspectives et les opportunités de conception spécifiques qui ont émergé de l'étape précédente. Avec les parties prenantes du projet, il s'agit de prioriser et de s'entendre sur des possibilités de conception et des principes de conception pour résoudre les défis spécifiques identifiés précédemment. Cette étape comprend également l'affinement de la stratégie du projet en fonction des données de l'étape précédente.

Cette étape a été complétée dans le cadre de la préparation du plan pour le projet du FIT, qui a été conçu en réponse aux préoccupations des agricultrices locales exprimées par les femmes leaders des centres de collecte, et par les conseiller-ère-s en affaires agricoles. Cette étape comprenait la tenue de séances de remue-méninge avec le personnel agricole du gouvernement local, les membres des centres de collecte et les commerçants locaux de légumes pour discuter et prioriser les défis actuels et les solutions possibles.

## Phase 2: Expérimenter

### Étape 4 : Idéation

Cette étape consiste en un remue-méninge pour faire ressortir le plus grand nombre d'idées de solutions possibles pour répondre aux opportunités de conception prioritaires identifiées à l'étape des priorités et principes de conception. Après plusieurs séances de remue-méninge, les concepteur-trice-s travaillent avec les parties prenantes pour prioriser, regrouper et affiner les idées de solutions en concepts plus complets, prêts à être mis à l'essai. L'équipe de conception sélectionne/priorise les idées finales en appliquant des objectifs transformateurs des relations de genre et des principes d'économie circulaire.

Cette phase a été complétée dans le cadre de la finalisation de la stratégie et des plans du projet soutenu par le FIT et en s'appuyant sur les séances de remue-méninge et de discussions mentionnées ci-dessus. Pour concevoir le projet du FIT, iDE a consulté les personnes focales dans les centres de collecte afin de partager les idées du projet et de recueillir des commentaires et des suggestions. Cette consultation a confirmé la stratégie et l'approche du projet et a aidé à affiner la solution proposée et à s'assurer que le projet soit conforme aux préoccupations culturelles, politiques, économiques et environnementales locales.

### Étape 5 : Prototypage rapide

Un prototype est une version simple, réduite et peu coûteuse de la solution ou un élément de la solution. L'apprentissage, l'itération et la révision permettent de mieux comprendre les besoins et les préférences des utilisateur.trice.s et aident les prototypes à passer d'une résolution inférieure (faible coût et faibles besoins en ressources) à une résolution supérieure (coût plus élevé et nécessitant plus de ressources) à mesure qu'ils se rapprochent d'une solution finale prête à mettre à l'échelle.

Dans le projet soutenu par le FIT, cette étape comprenait l'affinement de la méthodologie de sous-test pour mettre à l'essai différents matériels de commercialisation, stratégies et prix sur le marché pour les légumes de la LIR. Des prototypes de différentes stratégies de commercialisation ont été mis au point et mis à l'essai avec des agricultrices et des vendeur.euse.s et commerçant.e.s de légumes existants. L'équipe d'IDE a également mené une série d'assemblées publiques avec des centres de collecte, ainsi que des entrevues avec des informateurs clés comme des personnes focales du marché, des représentant-e-s du gouvernement et des responsables de projet. Les commentaires et les leçons apprises ont été incorporés dans le matériel de commercialisation final (y compris les bannières, les brochures et les logos) qui a été utilisé au cours de l'étape de la mise à l'essai.

### Étape 6 : Mise à l'essai

Cette phase permet aux gens d'interagir avec le prototype de la façon la plus réaliste possible et de documenter leur expérience et d'évaluer les performances du prototype en temps réel. Les éléments documentés peuvent inclure les comportements, les émotions, les réactions et les commentaires verbaux, pour aider à mesurer les performances et identifier ce qui doit être amélioré pour la prochaine ronde de mise à l'essai.

La mise à l'essai du projet soutenu par le FIT a inclus des sous-tests pour les principales cultures tout au long de l'année (cucurbitacées, tomates et chou-fleur). Chaque sous-test a été réalisé sur les marchés locaux de légumes au Népal avec de vrais client.e.s et a mesuré la demande de légumes de la LIR, le matériel de commercialisation le plus efficace et dans quelle mesure les client.e-s étaient prêts à payer un prix plus élevé pour les légumes de la LIR.

### Étape 7 : Mesure et apprentissage

À la fin de chaque série de tests, des notes et des observations sont utilisées pour identifier de nouvelles connaissances, évaluer la manière dont le prototype a fonctionné en fonction des indicateurs expérimentaux, établir quels éléments doivent être modifiés pour les tests ultérieurs, et comment ils doivent être modifiés. Les performances du prototype peuvent également aider à évaluer si des recherches ou des séances de remue-méninge supplémentaires sont nécessaires, quels ajustements doivent être apportés pour la mise à l'essai en cours ou si un concept de solution doit être complètement abandonné.

Dans le projet soutenu par le FIT, les résultats de chaque sous-test de culture ont été enregistrés et analysés. Cela a impliqué notamment de recueillir les commentaires des client.e.s, vendeur.euse.s, commerçant-e-s, producteur.trice.s et autorités locales, ainsi que d'assurer le suivi des comportements d'achat des client.e-s pour chaque élément du matériel de commercialisation testé dans les étals de légumes. Les résultats de chaque sous-test ont contribué à éclairer l'approche du sous-test suivant et à réitérer la méthodologie de mise à l'essai. Cela a inclus les marchés sur lesquels effectuer les tests, le nombre d'étals à utiliser, comment s'assurer que les femmes puissent participer à la vente et les indicateurs de test à utiliser (passant de la quantité et des recettes de vente seulement pour inclure aussi le taux de vente).

### Étape 8 : Conception finale

Cette phase consiste à synthétiser et analyser les résultats des tests, puis à organiser une réunion pour partager les résultats et recueillir des commentaires sur les prototypes finaux testés. Sur la base des commentaires finaux fournis par le client et les autres parties prenantes, l'équipe de conception finalise la conception et identifie les prochaines étapes.

Dans le projet soutenu par le FIT, cette étape a été complétée après le sous-test final et la rétroaction des parties prenantes, et tous les résultats ont été synthétisés, analysés et décrits dans le rapport final du projet. Les résultats de la mise à l'essai soutenue par le FIT ont montré que les clients préfèrent acheter des légumes de LIR et ont un haut niveau de confiance dans les agriculteur-trice-s, que les clients sont prêts à payer des prix plus élevés pour des légumes de LIR, et que le plus haut taux de ventes a été dans les étals qui ont utilisé du matériel de commercialisation partageant des histoires d'agriculteur.trice.s et expliquant ce qu'est la LIR.

## Phase 3: Livrer

### Étape 9 : Mise en œuvre pilote

Cette étape permet de tester les premières idées dans des contextes réels de marché. Pour qu'un test pilote puisse utiliser cette approche avec succès, il faut des recherches antérieures auprès des utilisateur.trice.s, une stratégie d'innovation et des concepts de solutions validés afin de définir une solution/produit viable minimal à déployer dans un marché petit et à faible risque. Cela permet de mieux comprendre l'intérêt de vos client.e-s/adeptes envers votre solution avant de consacrer du temps et de l'argent au développement de toutes ses fonctionnalités potentielles.

iDE amorcera cette étape, à la suite de l'achèvement du projet soutenu par le FIT, grâce à des programmes financés à l'interne. Cela comprendra le déploiement du matériel de commercialisation testé sur les marchés des légumes gérés par le gouvernement local, la collaboration avec les marchés de légumes en ligne pour inclure les légumes de LIR et le matériel de commercialisation testé, et la poursuite de la communication des résultats et du matériel de commercialisation avec les centres de collecte agricole de la région.

### Étape 10 : Réflexion sur le projet pilote

Cette étape est l'examen après la réalisation du projet pour évaluer les leçons apprises du projet pilote et décider des prochaines étapes de manière éclairée. L'objectif est de comprendre comment améliorer le processus, les méthodes et les flux de travail précédents afin que chaque projet ultérieur soit une amélioration par rapport à son prédécesseur.

Pour le travail d'IDE avec les agricultrices du Népal, cette étape sera complétée à la suite de l'achèvement des programmes décrits ci-dessus.

### Étape 11 : Gestion adaptative de la conception

Un à deux ans après la mise en œuvre complète du projet/de la solution, il est recommandé que les équipes planifient une évaluation pour comprendre ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas et reconcevoir/adapter la solution en fonction des besoins des utilisateur.trice.s.

IDE continuera de travailler avec les agricultrices du Népal à la suite du projet soutenu par le FIT et des projets financés en interne mentionnés ci-dessus, et travaillera à une évaluation de ce travail dans les années à venir



# Intégration de la CCH dans le financement du FIT

La mise en œuvre de la CCH dans le contexte du financement du FIT a fourni un certain nombre de leçons apprises:

- Le FIT a soutenu une composante importante du travail d'iDE sur la CCH avec les agricultrices et les légumes de LIR au Népal, mais n'a pas pu soutenir l'ensemble du processus de CCH étant donné les contraintes de temps pour les projets soutenus par le FIT et le fait que le processus de CCH exige beaucoup de temps et d'implication. Si la CCH est mise en œuvre dans le cadre d'un projet à court terme, il peut être nécessaire d'effectuer certaines des étapes avant et/ou après le calendrier du projet. Cela nécessite une planification à long terme, ainsi que des ressources financières et humaines internes.
- La longévité, la continuité et la confiance des bailleurs de fonds externes sont importantes pour la mise en œuvre de l'approche de la CCH, en particulier parce que le processus peut prendre du temps, qu'il y a plusieurs itérations, car les apprentissages sont adaptés et intégrés, et que les résultats ne sont pas nécessairement connus dès le début. La flexibilité des donateurs externes est également essentielle, car l'approche entraîne souvent des divergences par rapport aux activités prévues initialement pour le projet ainsi que des variations dans les lignes budgétaires. Cela peut ne pas correspondre aux conditions générales du donateur.
- La mise en œuvre de la CCH nécessite d'être dans un état d'esprit de mise à l'essai. C'est particulièrement le cas pendant la phase d'expérimentation, qui ne se concentre pas sur l'obtention de résultats de développement à grande échelle, mais plutôt sur la mise à l'essai et la validation d'une approche qui pourrait évoluer et fournir des impacts de développement dans l'avenir.
- Le projet « Une agriculture plus sûre pour les femmes népalaises » ne comprenait que les étapes de la CCH dans la phase d'expérimentation, et s'est particulièrement concentré sur l'étape de la mise à l'essai. Cette phase ne s'harmonise pas nécessairement bien avec une approche de gestion axée sur les résultats plus typiques qui exige le suivi des résultats et des indicateurs dans un cadre de mesure du rendement et qui est axée sur le niveau d'impact dans le temps. Au lieu de cela, la CCH, et la phase d'expérimentation en particulier, sont axées sur la mise à l'essai d'une innovation à travers la validation et l'itération d'un produit, d'un service ou d'un modèle d'affaires. Cela repose moins sur des indicateurs de résultats et davantage sur des données et des indicateurs spécifiques au projet pour soutenir la nature itérative de la CCH. Par exemple, iDE a assuré le suivi du taux de vente des légumes, de la fréquence d'achat des client.e.s et des attitudes des client.e.s dans le cadre de la mise à l'essai soutenue par le FIT.





Fonds pour l'innovation  
et la transformation

---

Fund for Innovation  
and Transformation



**Fonds pour l'Innovation  
et la transformation**

[www.fit-fit.ca](http://www.fit-fit.ca)

