EN QUOI CONSISTE CET OUTIL ?

Il s'agit d'un outil simple qui peut aider toute personne recevant un retour d'information de la part d'une communauté à réfléchir aux étapes à suivre pour prendre des mesures en réponse à ce retour d'information - qu'il s'agisse de commentaires individuels ou de tendances plus générales. Il ne traite pas de la manière d'agir face à un retour d'information sensible, car de telles enquêtes doivent être menées par des personnes qualifiées et objectives qui ont une formation professionnelle et de l'expérience dans la résolution de ce type de problèmes.

COMMENT UTILISER CET OUTIL ?

Vous pouvez utiliser cet outil lorsque vous avez reçu un commentaire de retour d'information qui, selon vous, doit être traité, ou lorsque vous avez analysé un grand nombre de données de retour d'information et que vous souhaitez aborder un sujet qui est apparu dans les données. Il est préférable de passer en revue les questions ci-dessous avec des représentants de la communauté, un groupe de parties prenantes clés de votre organisation ou un groupe de travail inter-agences qui se concentre sur le retour d'information de la communauté car la réponse au retour d'information est souvent une initiative collective.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Questions à se poser : | | |
| 1. Le sujet que vous souhaitez aborder est-il clair ?  Demandez-vous si vous avez les réponses aux questions suivantes :  Que s’est-il passé ? Qui est concerné ? S'agit-il d'un groupe spécifique de personnes qui ont fait part de ce retour d'information ? Quelles sont les raisons de ce retour d'information ? |  | S'il vous semble que les données sont insuffisantes ou manquent de nuances pour être comprises, vous pouvez envisager de collecter davantage de données, d'effectuer des analyses supplémentaires, de croiser les résultats avec d'autres points de données, de discuter des résultats avec des membres de la communauté, des collègues ou d'autres parties prenantes susceptibles d'apporter des précisions supplémentaires. |
|  |  |  |
| 2. Savez-vous quel type d'action doit être entrepris ?  Si vous avez une bonne compréhension de la situation, vous pouvez envisager ce qu'il faut faire pour répondre aux commentaires de la communauté. Il peut s'agir, entre autres, des mesures suivantes :   * Régler un problème * Modifier un programme ou une opération * Fournir un soutien nouveau ou supplémentaire * Partager des informations, y compris des explications * Travailler avec d'autres personnes * Adapter les stratégies ou les politiques * Partager un retour d'information positif pour motiver les collègues |  | Si vous ne savez pas exactement ce qu'il faut faire pour résoudre un problème, vous devrez demander l'avis des différentes parties prenantes afin de déterminer clairement les différentes options et de convenir de la meilleure solution. |
|  |  |  |
| 3. Savez-vous qui doit assumer la responsabilité de l'action ou des actions ?  Les recommandations ou les points d'action ne sont utiles que si l'on sait clairement qui est censé prendre quel type d'action. Pour ce faire, vous devez bien entendu discuter de la recommandation avec les personnes censées prendre des mesures, afin de vous assurer que le plan est réaliste et applicable.  **OUI** |  | Là encore, discutez avec les parties prenantes concernées et voyez qui serait le mieux placé pour prendre des mesures. |
|  |  |  |
| 4. Ceux qui devraient agir ont-ils été consultés et ont-ils accepté de prendre des mesures ?  Le fait de confier des actions à quelqu'un ne signifie pas nécessairement que cette personne est d'accord avec ces actions, qu'elles sont réalisables ou qu'elle est capable ou disposée à agir. |  | Si les personnes qui doivent agir n'ont pas été impliquées ou n'ont pas accepté de prendre des mesures, vous devez plaider en faveur de la prise de mesures, les convaincre ou cibler d'autres personnes susceptibles de les influencer ou de faire pression sur elles. |
|  |  |  |
| METTEZ-VOUS D'ACCORD SUR LES POINTS D'ACTION ET DOCUMENTEZ-LES, Y COMPRIS LES RESPONSABILITÉS ET LES ÉCHÉANCES  Vous pouvez utiliser ce [modèle de suivi des actions](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1EgAszUouzrrNL_SDO17faVvshaKMcGg0/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true) en plus d'intégrer les actions dans une action plus large s'il y en a une. |  |  |
|  |  |  |
| 5. Peut-on tirer des enseignements de ce retour d'informations pour l'avenir ?  Bien que vous ayez pris des décisions sur les mesures immédiates, il se peut qu'il y ait d'autres actions et décisions à prendre pour éviter que certains problèmes ne se reproduisent à l'avenir. Il peut s'agir, entre autres, des mesures suivantes :   * Partager les enseignements tirés avec d'autres partenaires travaillant dans le même domaine * Discuter de solutions à long terme avec les parties prenantes concernées * Mettre à jour les FAQ afin que les personnes chargées de la collecte des données puissent répondre aux questions et réagir aux problèmes à l'avenir. |  | Respecter les points d'action convenus. |
|  |  |  |
| Assurer un suivi, si nécessaire, avec d'autres partenaires, parties prenantes et collègues sur ces questions à long terme. Vous pouvez répéter ce processus d'enquête et d'action dans ce document s'il s'avère utile pour guider vos démarches dans le traitement de ces questions à long terme. |  |  |

