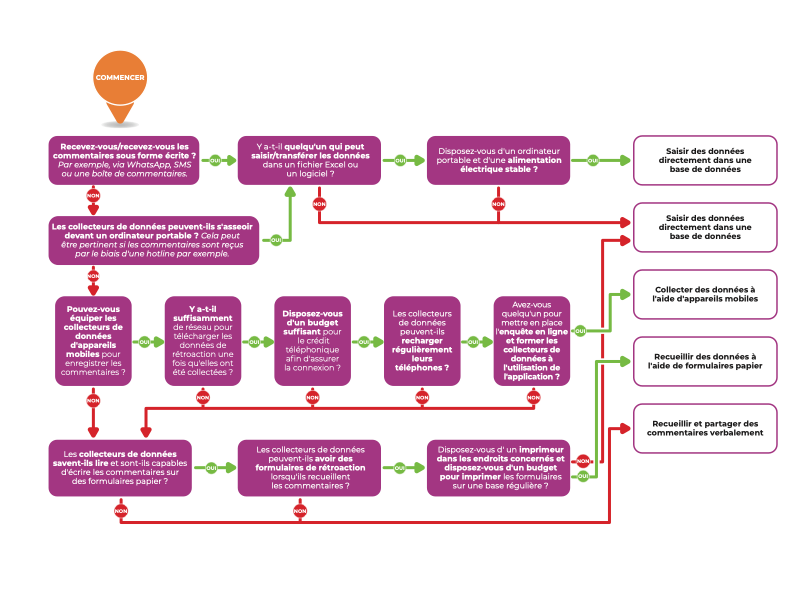
DE QUOI S’AGIT-IL ?

Cet outil vous permet de clarifier les options que vous avez pour documenter le retour d'information ouvert que vous avez reçu ou que vous allez recevoir par le biais de différents canaux de retour d'information. Pour des conseils et des outils pour identifier les meilleurs canaux de retour d'information pour votre contexte, consultez « Étape 1 : Construire votre mécanisme de retour d'information » dans le kit de retour d'information.

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

1. Commencez par la première question ci-dessous et suivez les flèches selon vos réponses, ce qui vous conduira vers différentes options quant à la façon de documenter le retour d'information que vous recevez.
2. Consultez le tableau ci-dessous pour en savoir plus sur les avantages et les inconvénients des différentes manières de documenter les données de retour d'information.
3. Continuez le processus de mise en place ou de renforcement de votre mécanisme de retour d'information comme indiqué dans « Étape 1 : Construire votre mécanisme de retour d'information ».

****

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TYPE | AVANTAGES | INCONVÉNIENTS |
| Collecter et partager le retour d'information oralement  Ne pas enregistrer les informations de manière systématique mais communiquer les éléments principaux lors de debriefings et de réunions hebdomadaires | * Du personnel ou des ressources supplémentaires ne sont pas nécessaires. * Facile à mettre en place et à intégrer dans des réunions déjà existantes. * Pas d'interruption due aux coupures d’électricité ou d'internet | * Les commentaires individuels ne peuvent pas être quantifiés et analysés de manière systématique * Facile d’oublier les détails * Difficile de partager le retour d'information en utilisant les mots employés par les personnes fournissant le retour d'information |
| Enregistrer le retour d'information dans un journal de bord papier  Tous les commentaires du retour d'information sont notés manuellement dans un journal de bord central | * Facile à mettre en place * Ne dépend pas d’un équipement particulier * Pas d'interruption due aux coupures d’électricité ou d'internet | * Difficile de partager et d'analyser le retour d'information * Risque d’erreurs humaines * Plus difficile de maintenir en sécurité les informations sensibles et restreindre accès |
| Collecte des données papier  Avoir avec soi des formulaires papier et enregistrer les informations lorsque le retour d'information est reçu | * Facile à mettre en place * Ne dépend pas d’un équipement spécial * Souvent plus facile à remplir pour ceux qui documentent le retour d'information * Pas d'interruption due aux coupures d’électricité ou d'internet | * Coûts d’impression * Coût pour le temps passer à saisir les données dans la base de données * Risque d’erreurs humaines * Plus difficile de maintenir en sécurité les informations sensibles et restreindre l’accès |
| Collecte de données avec portable  Utiliser des téléphones portables ou tablettes pour enregistrer les informations | * Réduit les erreurs humaines * Plus facile et plus rapide pour partager les données de retour d’information * Plus facile de conserver en sûreté les informations sensibles * Beaucoup de personnes sont déjà à l'aise pour travailler avec un téléphone portable | * Besoin d'un portable et d'une connexion pour télécharger les données * Risques de coupures d'électricité et d’interruptions des services de données mobiles * Besoin que quelqu’un crée l’enquête en ligne et forme les collecteurs de données sur l'utilisation de l'application. |
| Saisir les données directement dans la base de données  Saisir les informations directement dans un fichier Excel pendant la conversation ou lorsque le message est reçu | * Idéal pour les personnes qui sont devant un ordinateur lorsqu’elles reçoivent le retour d'information, p.ex. opérateurs de centres d'appel, durant des émissions de radio interactives, pour les personnes documentant le retour d'information reçu sur WhatsApp * Gain de temps car aucune étape supplémentaire nécessaire pour transférer les données sur une base de données | * Possible uniquement si un ordinateur portable est disponible * Le personnel doit savoir utiliser les ordinateurs et doit être formé à la saisie de données * Risque de coupures d’électricité |