



# MATRICE DE RÉTROACTION

Une matrice de commentaires est un outil simple qui vous permet d'obtenir des commentaires sur les performances de votre solution auprès d'utilisateurs ou d'experts potentiels. La matrice mesure les attitudes et les opinions sur la façon dont les utilisateurs peuvent ressentir ou penser à votre solution ou offre.

### OBJECTIF

Demander aux principales parties prenantes de donner leur avis sur vos idées est un élément essentiel du processus de conception.

### CONNEXION WASH-CCH

L'utilisation d'une matrice de rétroaction permet aux professionnels WASH d'avoir une idée rapide de ce que les parties prenantes pensent d'une idée précoce ou d'une intervention de programme en cours, et de ce qui doit changer pour l'améliorer.

### DUREE

30 minutes - 2 heures

### SUPPORTS

- MODÈLE DE MATRICE DE RÉTROACTION
- STYLOS OU CRAYONS



## ETAPES

### 1. Présentez le prototype pour commentaires.

- Partagez le prototype avec des parties prenantes potentielles et demandez aux participants de partager leurs premières réflexions. Cela peut se faire en groupe ou en tête-à-tête.
- N'oubliez pas que les prototypes peuvent être physiques, numériques ou même conceptuels.
- Autoriser le(s) participant(s) à interagir avec le prototype, le cas échéant.
- Demandez « pourquoi » et « que pensez-vous de cela ? » et encourager les histoires.

### 2. Posez des questions d'approfondissement de suivi

- Évitez de demander "Est-ce que tu aimes ça?" ou "Voudriez-vous l'utiliser ?" Les gens veulent valider les autres, alors ils diront oui.
- Gardez tout ouvert : les réponses oui/non ne vous disent rien.
- Ne montrez pas d'attachement à votre idée, car alors les gens ne vous donneront pas une véritable opinion.

### 3. Utilisez une matrice de rétroaction pour guider votre discussion . Lors de la présentation de votre prototype ou de votre idée, un moyen pratique de recueillir les commentaires de votre public consiste à utiliser le modèle de matrice de commentaires téléchargeable. Demandez à votre public ce qui suit :

- Qu'est-ce qui fonctionne ?
- Qu'est-ce qui ne fonctionne pas ?
- Des idées d'amélioration
- Des questions?

QU'EST-CE QUI FONCTIONNE ?

QU'EST-CE QUI NE FONCTIONNE PAS ?

QUE PEUT-ON MODIFIER ?

CHOSSES À EXPLORER