

Les 5 règles du feedback

Les 5 principes

1-Le feedback doit faire grandir :

Le but du feedback n'est pas de critiquer, mais d'aider à grandir, que ce soit en confirmant que la personne est sur la bonne voie ou en indiquant les corrections à apporter.

1

2-Le feedback est centré sur les actions, pas sur la personne :

Le feedback doit évaluer les actions et non juger la personne pour éviter qu'il ne soit perçu comme une attaque personnelle.

3-Le feedback doit être juste et précis :

Pour être accepté, le feedback doit être objectif, précis et basé sur des faits, permettant à la personne de comprendre exactement ce qui doit être amélioré.

4-Il doit y avoir plus de feedbacks positifs que de feedbacks d'amélioration :

La majorité des actions quotidiennes sont bien réalisées. Il est donc logique de fournir plus de feedbacks positifs, car ils sont essentiels pour maintenir la motivation.

5-Le feedback doit être rapide et idéalement immédiat :

Le feedback doit être donné dès que possible, que ce soit pour féliciter ou pour corriger, afin d'éviter que les problèmes ne s'aggravent et pour maintenir la motivation.

Les exemples

1. Le feedback doit faire grandir :

- **À suivre** : Après une présentation, le manager félicite la clarté des idées exposées et suggère d'améliorer l'impact visuel des diapositives pour rendre le message encore plus percutant. Il montre ainsi que le collaborateur est sur la bonne voie et peut encore progresser.
- **À ne pas suivre** : Le manager dit simplement : "C'était correct, mais il y a beaucoup à améliorer." sans donner de conseils concrets. Cela laisse la personne dans le doute, sans savoir comment s'améliorer.

2

2. Le feedback est centré sur les actions, pas sur la personne :

- **À suivre** : Lors d'une réunion, le manager indique : "Lors de cette réunion, tu as parlé plusieurs fois sans laisser les autres s'exprimer. Ce serait bénéfique pour l'équipe si tu laisses plus d'espace pour les autres interventions."
- **À ne pas suivre** : Le manager dit : "Tu es trop autoritaire et tu ne laisses jamais les autres parler." Ce type de commentaire attaque la personne au lieu de se concentrer sur l'action à corriger.

3. Le feedback doit être juste et précis :

- **À suivre** : Le manager précise : "Lors de l'envoi du rapport hier, il manquait les données de la dernière semaine. Cela a entraîné une confusion dans la prise de décision. En ajoutant ces données à l'avenir, nous pourrions éviter ce type de problème."
- **À ne pas suivre** : Le manager dit : "Ton rapport était incomplet." sans préciser quelle partie manquait, laissant la personne incertaine sur ce qu'elle doit corriger.

4. Il doit y avoir plus de feedbacks positifs que de feedbacks d'amélioration :

- **À suivre** : Le manager commence par dire : "J'ai vraiment apprécié la qualité de ton analyse dans le rapport, c'était très approfondi. Juste une petite remarque : n'oublie pas d'ajouter une conclusion pour résumer tes points clés."
- **À ne pas suivre** : Le manager ne fait que pointer les erreurs : "Ton rapport était bien, mais tu as oublié la conclusion et certaines données étaient manquantes." sans reconnaître les aspects positifs du travail.

5. Le feedback doit être rapide et idéalement immédiat :

- **À suivre :** Juste après une réunion, le manager prend quelques minutes pour dire : "J'ai beaucoup apprécié ton intervention, elle a vraiment aidé à clarifier les choses pour tout le monde."
- **À ne pas suivre :** Le manager attend une semaine pour dire : "Lors de la réunion de la semaine dernière, tu aurais dû mieux structurer ton intervention." Ce délai rend le feedback moins pertinent et plus difficile à appliquer.

Source Clément Bergon : <https://www.youtube.com/watch?v=0uNHcbQKT2M&t=84s>