

Feedbacks : Partager des feedbacks opportuns et actionnables

1 - Le Feedback = ... ?

#1 : Feedback de recadrage

- “Comment on fait pour que ça n’arrive plus ?”
- À chaud, et toujours en privé
- En insistant sur l’importance et l’urgence
Ex. en visio : “J’aurais préféré te voir au bureau, mais ça ne peut pas attendre”

#2 : Feedback de développement

- “Tu pourrais t’améliorer sur...”
- Toujours objectif et priorise les faits tangibles
- Quasiment toujours à l’oral.
- Toujours en privé, sauf s’il concerne l’ensemble de l’équipe
- À froid (1 jour-3 semaines) sauf si c’est un petit détail ou un recadrage urgent.

#3 : Feedback de reconnaissance

- Est plus précis qu’un compliment “t’as été top”, “franchement, bravo”
- Peut être fait à chaud ou à froid et se prête à la forme écrite.
- Peut se faire en collectif car c’est une source d’apprentissage pour les autres
- Est plus facile à faire mais **souvent oublié**

Le feedback est un cadeau qui vise à changer ou renforcer un comportement.

2 - Comment le faire

#1 : La méthode qui fonctionne pour tous : COIN

→ Contexte : À tel moment

- ◆ Parlez d’événements **précis**. Même si ça arrive tout le temps, faites référence **aux dernières fois**.
- ◆ Vous allez forcément oublier : créez-vous **un journal de bord** du feedback.

→ Observations : J’ai observé que

- ◆ Ce n’est pas votre opinion, impression ou sentiment, c’est quelque chose d’**observable** et **irréfutable**.

→ Impacts : C’est important parce que



- ◆ C'est le "**pourquoi** c'est important"
- ◆ **Sans ça** la personne peut prendre le feedback comme une critique qui ne l'affecte pas particulièrement ou se défendre derrière un "*je suis comme ça*".

→ **Next Steps : Qu'en penses-tu ? Comment puis-je t'aider ?**

- ◆ "*Je te propose de..., qu'en penses tu ?*"
- ◆ **Reconnaissance** : "*Serais-tu d'accord pour partager cela aux autres ?*"
- ◆ **Développement** : "*Comment puis-je t'aider la prochaine fois ?*" "*Qu'en penses-tu, comment penses-tu t'y prendre la prochaine fois ?*"

 **#2 Savoir le recevoir**

→ Le feedback est un cadeau qui **prend du temps**

- ◆ Écoutez
- ◆ Remerciez
- ◆ Posez des questions pour avoir des précisions

→ **Montrez que vous avez écouté**

- ◆ Proposez des prochaines étapes ou demandez des conseils
- ◆ La meilleure manière de montrer l'utilité du feedback est de changer son comportement

 **#3 Les erreurs à éviter**

→ **#1 Le feedback anonyme** "*On m'a dit que...*"

- ◆ Même si vous n'êtes pas la source du feedback, demandez des faits objectifs

→ **#2 Le feedback sandwich** : positif / négatif / positif

- ◆ Oui : "Points Positifs et Points d'amélioration"
- ◆ Éviter "*C'était top, en revanche, mais c'était quand même top*"

→ **#3 Le "je veux voir s'il y arrive tout seul"** : "*Qu'en as-tu pensé ?*" "*Est-ce que tu es satisfait du meeting ?*"

- ◆ Le risque : que la personne ne parle que d'éléments positifs et que vous vous retrouviez à devoir le casser
- ◆ Donnez votre feedback et ensuite demandez son avis
- ◆ Ou alors demandez-lui de vous partager ses points positifs et points d'amélioration

→ **#4 Le feedback sur les oeufs** : Ne tournez pas autour du pot

- ◆ "*Si je puis me permettre...*" "*Je sais que tu étais très occupé mais...*"

3 - Quand le faire

 **#1 : Le bon moment = à froid et en privé par défaut**

Sauf si...

- C'est un petit détail à partager **rapidement**.



- C'est un sujet de recadrage et il est **urgent de corriger** un comportement.
- C'est un sujet de reconnaissance publique et ça **n'aura pas le même impact si c'est fait plus tard** dans un autre contexte.

#2 : Utiliser le timing pour augmenter l'impact de vos feedbacks

→ **Reconnaissance**

- ◆ A la veille d'un départ en vacances
- ◆ Le Vendredi soir après une grosse semaine / le Lundi matin avant une grosse semaine

→ **Développement**

- ◆ Dans la routine managériale
- ◆ Utiliser le caractère exceptionnel (rdv dédié) pour marquer le coup

4 - Cela demande du courage

#1 : Les biais qui empêchent le feedback

- **Analytique** "On n'est pas là pour parler d'émotions"
- **Empathique** "Il fait déjà tellement d'efforts, si en plus je lui dis que ce n'est pas bien ..."
- **Efficace** "On perd du temps : si les gens ne comprennent pas, ça ne sert à rien."
- **Visionnaire** "J'embarque tout le monde en réunion d'équipe, pas en 1:1"

Prendre conscience de son biais permet de le repérer pour le mettre à distance la prochaine fois qu'il vous retiendra de donner un feedback.

#2 : La culture de la candeur radicale : soyez directs et bienveillants

Si vous avez tendance à être ...

- Plutôt de **nature bienveillante** => **soyez plus direct**
 - ◆ "Qu'est-ce que je veux vraiment dire ?" : ne tournez pas autour du pot.
 - ◆ Si vous avez un message négatif à passer, dites-le
 - ◆ N'ayez pas peur des moments de silence
- Plutôt de **nature directe** => **soyez plus bienveillant**
 - ◆ Demandez-vous "comment est ce qu'il / elle va se sentir ?"
 - ◆ Pour ne pas attaquer la personne, concentrez-vous sur les étapes COIN

#3 : To-do pour en faire une routine

Commencez par ...

- **Demandez des feedbacks** : c'est utile et ça vous entraîne.
- **Proposez un moment de feedback** à vos collaborateurs sans les prendre de court.
- **Faites-le en bilatéral** d'abord : "on se donne du feedback"



- **Proposez un format simple** pour vous mettre en confort. Ex : 3 points de progrès / 3 points à ne pas changer.

Et ritualisez-le !

- **Bloquez-vous 30'** en fin de semaine pour remplir votre fichier et préparer vos feedbacks. Si ça reste vide 2 semaines, il y a un problème.
- **Passez à l'action :**
 - ◆ Reconnaissance : chaque semaine par écrit ou à l'oral.
 - ◆ Développement : le mettre à l'agenda (prochain 1:1 ou spécifique)
- **Observez vous** en train d'esquiver
- **Animez vos réunions d'équipe hebdo** avec des actualités transformées en apprentissages collectifs.

