



Le « feedback en temps réel » : une stratégie de communication particulièrement mobilisante!

Ne cherchez pas sur le web la signification de « feedback en temps réel ». Cette expression n'existe pas formellement! Qu'on l'appelle « rétroaction en temps opportun », « feedback authentique » ou « feedback en juste à temps », voilà toutes des expressions synonymes qui réfèrent à une communication franche, au moment même où survient un événement (ex : prise de décision, action), initié par un membre de votre équipe.

Les caractéristiques de cette stratégie sont les suivantes : claire, franche, sur le vif ou au moment opportun. Elle peut être positive, constructive ou faire appel à une amélioration. Elle peut être aussi informelle que formelle.

Le monde change, évolue et se transforme. Les organisations ont nécessairement besoin de collaboration pour bien performer. Elles ont aussi besoin de confiance, de compréhension et de créativité afin de toujours être à l'avant-garde des demandes du marché. Pour accéder à ces qualités, les gestionnaires d'entreprises doivent s'assurer de les entretenir de façon régulière et consciente.

Sachant que les comportements des employés peuvent tantôt être à la hauteur des attentes, tantôt dépasser les attentes et, à d'autres moments, ne pas répondre aux attentes, le feedback en temps réel vise précisément à communiquer l'appréciation de chacune de ces situations. Ainsi, pourquoi ne pas reconnaître, sur le vif, la valeur ajoutée, la grande disponibilité, la persévérance d'un employé dans la réalisation d'un projet? Nul besoin d'expliquer que ce dernier ressentira dès lors une très grande fierté, un sentiment du devoir accompli. Cette appréciation

provenant de son supérieur immédiat contribuera nécessairement à la mobilisation de cet employé.

À l'inverse, pourquoi ne pas intervenir rapidement auprès d'un employé ayant pris une décision dont les conséquences sur la qualité d'un service, ou sur l'ambiance du groupe, ne répondent pas aux attentes? Si l'intervention est franche, authentique et constructive, l'employé saura tout de suite ce qui a déplu, ce qui ne peut être toléré et comment modifier son comportement. Sa réaction devrait être adéquate, sachant que le feedback en temps réel fait partie de la culture de l'entreprise et qu'elle n'a pour but que de veiller à la performance et au bien-être des membres de l'équipe.

En conclusion, le fait de recourir au feedback en temps réel comme stratégie de communication et ce, de façon quotidienne, que ce soit sur de petits ou de plus grands enjeux, comporte plusieurs avantages :

- + Elle permet à chacun des membres de l'équipe d'être régulièrement reconnu et apprécié pour les actions et décisions conformes aux attentes, ce qui contribue de façon continue à la mobilisation des employés;
- + Elle permet un réajustement rapide des comportements déviants;
- + Elle évite qu'une goutte fasse déborder le vase d'un gestionnaire suite à une accumulation d'insatisfactions;
- + Elle évite l'énumération d'un lot de reproches lors de l'exercice d'évaluation (formelle et annuelle) de la contribution des employés.

Rédigé par Nancy Cameron, CRHA
Conseillère principale
Cameron ressources humaines