

Grâce à l'excellent travail de nos militants de l'équipe UNSA Caisse des Dépôts et Consignations, nous vous proposons de partager ensemble quelques bonnes pratiques. Cette période de confinement perturbe naturellement nos activités personnelle et professionnelle habituelles. Au travers de quelques fiches pratiques et au fil des jours, nous vous communiquerons des informations à la fois utiles, pratiques et innovantes. Bonne lecture !

## n°14 - le feedback c'est tout un art

En télétravail, pratiquer le feedback régulier avec ses collègues est un moyen efficace de continuer à communiquer et de montrer que vous vous intéressez à eux. Que vous envoyiez un dossier à votre chef ou que vous échangiez sur un dossier avec votre équipe...Qu'en est-il de votre dossier ?

Votre interlocuteur est-il satisfait de l'action que vous avez menée, a-t-il compris la consigne, a-t-il compris votre proposition ? A-t-il des remarques à faire ? Ou alors êtes-vous complètement à « côté de la plaque » et votre interlocuteur n'ose pas vous le dire ?

Cela peut être frustrant de ne pas avoir de retour. Votre imagination peut alors tourner à plein régime pour trouver une explication à cette non-réponse. Or, nous avons tous besoin de connaître l'impact de nos actions sur les autres pour avancer. C'est l'objectif du feedback.



Les effets du feedback sont multiples : donner et recevoir des signes de reconnaissance, être valorisé, enrichir la relation avec l'autre, s'améliorer, avoir un autre point de vue auquel nous n'aurions pas pensé.

Les équipes les plus performantes partagent environ 6 fois plus de feedback que la moyenne. Le feedback avec les autres favorise l'estime de soi. Il montre que vous êtes impliqué(e) dans cette relation interpersonnelle.



## Qu'attendez-vous pour le mettre en place ?

Le Bureau de la Fédération UNSA Banques Assurances et Sociétés Financières vous présente les 6 règles à suivre :

1. **Régulier** : l'idéal est de le pratiquer dès que possible, c'est-à-dire pendant votre projet et jusqu'à sa fin.
2. **Faits** : un feedback doit être court et concis afin d'aller droit au but. Il s'agit de faire progresser l'interlocuteur en valorisant les points forts et faibles du travail fourni ou de la proposition formulée. Question clé : sur quels faits concrets je m'appuie pour affirmer que le travail remis ou la proposition doivent être améliorés ?
3. **Constructif** : il faut donner des axes d'amélioration concrets et applicables. Il est essentiel de détailler les raisons du succès ou de l'échec d'une action. Afin de reproduire les conditions du succès ou de corriger les causes de l'échec.
4. **Action** : les parties doivent être d'accord sur le plan d'action. Question clé : cette action peut être réalisée différemment, que pouvez-vous mettre en place pour répondre au besoin ?
5. **Réciproque** : le feedback doit être réciproque et non unilatéral. Cela permet à chacun de s'exprimer et de se remettre en question.
6. **Bienveillant** : le feedback doit se faire dans un esprit d'ouverture, d'écoute, de respect et de compréhension afin de ne pas blesser son interlocuteur.

**Faire un feedback paraît simple sur le papier, mais en réalité c'est difficile car chacun d'entre nous est différent et nous n'avons pas les mêmes besoins de reconnaissance. Ce qui est important pour l'un ne l'est pas forcément pour l'autre.**

**Le mot de l'UNSA : le secret pour savoir faire du feedback, c'est de le pratiquer !**

En tant que Bureau de la Fédération UNSA Banques Assurances et Sociétés Financières, notre rôle est aussi de vous prévenir des dangers afin de limiter les risques professionnels par suite des transformations importantes des conditions de travail.

**Vous avez des questions, nous y répondrons.**



Secrétariat : 01 48 18 88 15 - [sec.fede.ba@unsa.org](mailto:sec.fede.ba@unsa.org)  
Secrétaire général : 06 43 46 23 50 - [fx.jolicard@unsa.org](mailto:fx.jolicard@unsa.org)

<http://banques-assurances.unsa.org/>