



LE TAGÈTE

Vol. 3 n° 4, 15 février 2013

Marcel JB Tardif

Plante herbacée cultivée pour ses fleurs ornementales jaunes ou orangées à senteur poivrée, appelée communément oeillet.

LE FEEDBACK

Le feedback est ce signal qu'attend tout personnel au travail, pour mieux se situer par rapport à l'entendement qu'ont les supérieurs de la qualité de la tâche qu'il rend. Sans feedback, il n'est pas d'appréciation du travail accompli, il n'est pas non plus de reconnaissance, puisque cette dernière est un témoignage de satisfaction à l'égard de l'apport des subordonnés à la tâche dans l'organisation.

Nombre d'organisations préfèrent, du moins donnent-elles cette impression très nette, produire des résultats chiffrés en lieu et place d'un feedback au travail individualisé auprès de leur personnel de ligne. Il en résulte une image de gestion distante, pour ne pas dire déshumanisante, des apports propres à l'organisation, au sein des troupes d'exécution des mandats de celle-ci. Or les hommes et les femmes en situation de tâche ont besoin d'être confortés dans leur façon d'aborder le travail. Personne ne s'attend à être émotionnellement pris en charge par les autres, bien que tous escomptent n'être jamais pris pour acquis sur le plan émotif dans leur organisation. Tout est question de qualité des interrelations dans le milieu du travail, puisque ce dernier constitue un lieu d'exécution approprié par l'ensemble des acteurs impliquée dans l'activité que ce premier suppose. On ne s'étonnera pas de voir le personnel réclamer plus d'attention à la personne, quand l'organisation entend que le personnel porte plus d'attention aux affaires.

Le feedback doit être récurrent, sans être envahissant. Il doit être franc, sans être offensant. Il doit être précis, sans être tatillon. Il doit être personnel, sans être unique. Il doit être collectif, sans être dénaturé. Il doit être descendant, sans être assommant. Il doit être ascendant, sans être agressant. Il doit être utile, sans être pressant. Il doit être juste, sans être froid. Il doit être compris, sans être appris. Il doit être signifiant, sans être infantilisant. Il doit être vrai, sans être dommageable. Il doit être direct, sans être brusque. Il doit être poli, sans être timide. En somme, il doit être approprié en toute circonstance, et être spécifique en tout état de cause.

Trop souvent, les supérieurs immédiats ne donnent du feedback au personnel qu'au moment de l'évaluation annuelle du rendement au travail. La chose est abordée comme elle le serait devant un tribunal d'instance, où le juge rend un jugement sans appel, où l'intimé reçoit la sentence (la condamnation) plus souvent qu'il ne bénéficie de la relaxation (les félicitations). Or, le feedback ne devrait jamais être donné à l'instant de l'évaluation de la tâche. Il devrait s'exprimer en marge du processus en question, de sorte que, en cours d'exécution du travail, le personnel reçoive soit les encouragements nécessaires à la continuation de la tâche soit les supports requis à la modification du mode d'exécution de la tâche.

Chose certaine, le feedback est très souvent mal abordé, lorsqu'il est utilisé comme instrument d'encadrement de l'engagement au travail au niveau du personnel de ligne. Les gratifications ne pleuvent pas dans le milieu de travail, alors que les reproches sont légion !