



Savez-vous comment **exprimer** **votre satisfaction** à vos collaborateurs ?

L'enjeu

Parce qu'ils ne savent pas comment s'y prendre, par peur de tomber dans un sentimentalisme déplacé, ou simplement parce qu'ils n'en voient pas l'intérêt, beaucoup de managers témoignent peu leur gratitude ou leur satisfaction à des collaborateurs qui ont progressé ou qui se sont surpassés.

Le feedback positif est pourtant essentiel à la motivation : il permet au collaborateur de mesurer l'impact de ses performances et contribue à donner un sens à son travail. C'est aussi un moment privilégié pour faire prendre conscience au collaborateur de ses qualités et renforcer ainsi sa confiance en lui.

Les points clés à respecter

Saisissez les occasions qui se présentent d'exprimer sincèrement des compliments à vos collaborateurs. Veillez alors à ce que votre feedback respecte quatre critères :

1

JUSTIFIÉ

- **Soyez précis et concret**, afin que votre collaborateur sache ce que vous avez apprécié.
Ex : "Merci d'avoir bouclé ce dossier deux jours plus tôt" sera plus utile que "Vous avez fait du bon travail".
- **Louez l'effort fourni** plus que des facteurs sur lesquels votre collaborateur n'a pas de contrôle.
Ex : Valoriser la performance plutôt que le niveau d'expérience.
- **Soulignez les conséquences positives** de la performance réalisée.
Ex : "Votre intervention a permis de remporter ce contrat".

2

ENRICHISSANT

- **Efforcez-vous de faire parler** votre collaborateur sur sa performance, et écoutez-le attentivement. Votre écoute sera la marque d'un intérêt sincère.
- **Faites-lui prendre conscience de ses propres ressources**. Discutez de la méthode qu'il a utilisée pour réussir : comprendre comment on a réussi est aussi important que savoir pourquoi on a échoué.
Ex : "Comment expliquez-vous ce bon résultat ?", "Comment avez-vous procédé ?", etc.

3

MESURÉ

- Des félicitations distribuées gratuitement ou de façon aléatoire n'ont aucune valeur. Elles peuvent même être plus préjudiciables qu'utiles.
- **N'abusez pas des compliments** : vous risqueriez de les banaliser et de leur faire perdre toute valeur aux yeux de vos collaborateurs.
 - **Veillez à ne pas exprimer de félicitations disproportionnées** : cela risquerait d'affecter votre crédibilité et par conséquent votre relation aux autres.

4

SANS DÉLAI

- **Ne tardez pas** trop à exprimer votre satisfaction. Plus vos félicitations seront différées par rapport à l'événement, moins elles seront crédibles aux yeux de votre collaborateur.
- Attendez néanmoins d'être dans **un contexte propice**. Des félicitations publiques peuvent mettre votre collaborateur mal à l'aise vis-à-vis de ses collègues. De même, féliciter au moment de demander autre chose peut paraître calculateur.