

## Méthode du feedback SCI

La technique **SCI** (Situation, Comportement, Impact) est une méthode structurée pour donner un feedback clair, précis et constructif. Elle est particulièrement utile pour renforcer les comportements positifs et limiter les malentendus. Voici une description de chaque étape :

**Situation** : précisez le contexte dans lequel le comportement s'est produit.

« Lors de la réunion d'équipe lundi matin »

...

**Comportement** : décrivez le comportement que vous avez pu observer.

« J'ai remarqué que tu avais coupé la parole à plusieurs reprises »

...

**Impact** : expliquez les conséquences de ce comportement.

« Mon impression est que cela a créé de la frustration chez les autres participant-e-s et que certaines idées n'ont pas été exprimées jusqu'au bout »

### Pour aller plus loin

Programme de formation continue de l'Etat de Fribourg –  
catégorie Communication : [www.fr.ch/form](http://www.fr.ch/form)

### Contact

**Service du personnel  
et d'organisation SPO**  
Rue Joseph-Piller 13  
1701 Fribourg  
+ 41 26 305 32 52  
[www.fr.ch/spo](http://www.fr.ch/spo)  
[spo@fr.ch](mailto:spo@fr.ch)

## Travailler à l'Etat de Fribourg

### Culture du feedback



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Service du personnel et d'organisation SPO  
Amt für Personal und Organisation POA



## Culture du feedback

Une **culture du feedback** favorise une communication ouverte, constructive et continue, grâce à des **principes clés** :



Encouragement

Communication  
ouverte et honnête



Support et engagement  
du management

Feedback constructif  
orienté action



Suivis réguliers  
et évaluation

Culture de  
l'apprentissage



Reconnaissance

Confiance



## Un feedback efficace

### C'est...

- **Un dialogue** : un échange ouvert
- **Un feedback spécifique** : des commentaires clairs et précis
- **Un feedback axé sur le problème** : se concentrer sur les faits, pas sur la personne
- **Un feedback axé sur le développement (futur)** : proposer des pistes d'amélioration
- **Un message par feedback** : se limiter à une remarque à la fois
- **Un feedback constructif en individuel** : s'adresser à la personne en privé

### Ce n'est pas...

- **Un monologue** : une personne parle sans écouter l'autre
- **Un feedback général** : des commentaires vagues ou imprécis
- **Un feedback axé sur la personne** : critique de la personne, plutôt que de ses performances ou de son comportement
- **Un feedback axé sur les reproches (passé)** : se focaliser sur des erreurs déjà commises
- **Recourir au « tu » ou « on »** : utiliser des formulations qui accusent ou généralisent
- **Un feedback sandwich** : cacher une critique entre deux compliments
- **Un feedback critique devant d'autres personnes** : critiquer en public, ce qui peut être humiliant

## Les différents types de feedback

### Feedback positif

Reconnaître un comportement ou un résultat à encourager et / ou à reproduire

### Feedback constructif

Aider à corriger un comportement ou améliorer des résultats

### Feedback correctif

Signaler des comportements ou des actions problématiques

### Feedback d'encouragement

Soutenir et remotiver lors d'efforts significatifs même si les objectifs ne sont pas encore atteints

### Feedback d'évaluation

Donner une appréciation globale des résultats de manière formelle

### Feedback de développement

Accompagner la personne dans son évolution à long terme

### Feedback spontané

Donner un retour immédiat sur une tâche ou un comportement récent