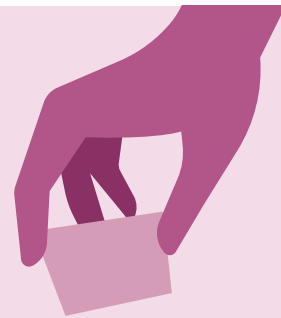


Le Feedback



Le feedback, c'est...

un processus consistant à partager ses observations, ses préoccupations et ses suggestions avec une autre personne dans le but de l'aider à améliorer le résultat ou sa performance.



à quoi sert un feedback ?

Basé sur l'observation directe, il aide les apprenant-e-s à comprendre leurs points forts et leurs points faibles et met en évidence les domaines sur lesquels ils/elles doivent travailler ¹. Le feedback devient un outil d'apprentissage très efficace lorsqu'il débouche sur la formulation d'objectifs d'amélioration et contient des propositions concrètes sur comment atteindre ces objectifs.

Le feedback a montré un impact sur l'apprentissage plus puissant que toute autre variable dans l'éducation, y compris la taille des classes et l'expérience des enseignant-e-s ². Au contraire, l'absence de feedback implique qu'une bonne performance n'est pas renforcée et qu'une mauvaise performance n'est pas corrigée. L'apprentissage se fait alors par «essais-erreurs», au détriment du/de la patient-e. Ainsi, sans culture de feedback adéquate, on risque de former des médecins qui manquent de confiance, ou à l'inverse qui sont trop confiant-e-s.



quels sont les ingrédients d'un feedback efficace ?

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, il n'est pas simple de donner un feedback mesuré, efficace et adapté à l'interlocuteur/trice, surtout quand il porte sur des éléments à corriger et à améliorer. La littérature montre qu'un feedback est plus efficace et mieux accepté quand on prête attention :

au cadre :

- fréquent (fait partie de la culture de l'unité/institution)
- au bon moment (immédiat)
- au bon endroit (confidentialité)
- formel ou informel, mais toujours courtois (proposé, pas imposé)

au contenu :

- basé uniquement sur des faits observés
- basé sur des comportements modifiables
- équilibré : à côté des éléments à améliorer, ne pas oublier les points forts à maintenir
- porte sur des éléments spécifiques (pas vague)
- décrit les conséquences potentielles (positives ou négatives)
- est formulé en « Je... » (j'ai observé, j'ai l'impression, ...)



à la technique :

- s'être préparé-e
- impliquer l'apprenant-e (auto-évaluation et réflexion)
- établir une vraie discussion (éviter les monologues)
- confirmer ou corriger l'auto-évaluation
- fixer des objectifs et formuler un plan d'action
- vérifier la compréhension



comment reçoit-on un feedback ?

Les réponses au feedback sont variables... Recevoir un feedback négatif peut même entraîner une baisse des performances^{3,4}. Un feedback inattendu, qu'il soit positif ou négatif, suscite généralement la surprise et des réactions émotionnelles (p.ex. plaisir, déception)⁵.

Le feedback, même lorsqu'il est dirigé vers une tâche ou une activité spécifique, est souvent perçu comme étant dirigé vers un niveau plus « personnel ». C'est surtout le cas lors de feedbacks négatifs, qui peuvent menacer la « vision de soi ». Cette menace entraîne une réaction défensive qui peut nuire à l'assimilation du feedback et de futurs feedbacks^{4,6}.

Ainsi, une réaction de défense peut être évitée :

- en décrivant ce qu'on a observé et les conséquences potentielles
- en évitant les jugements et les interprétations
- en modulant les échanges en fonction de la réaction de l'étudiant-e
- en abordant la discordance de perception et la nécessité de faire alliance.



quels sont les modèles de feedback ?

Dans les derniers 40 ans, il y a eu une évolution dans la compréhension des éléments nécessaires à donner un feedback efficace. Si les premiers modèles des années '80, comme le modèle « Sandwich (Cookie/Lemon/Cookie) » étaient très simples et impliquaient la réception passive d'informations par l'apprenant-e, à partir des années 2000 le feedback est devenu de plus en plus un acte dialogique complexe qui implique une réflexivité⁷⁻¹¹. Ci-après un modèle plus actuel et efficace :

exemple du modèle « Pendleton plus »

1. Comment cela s'est-il passé ?

	Points positifs, à garder	Points à améliorer
Auto-évaluation	2. Qu'est qui a bien été ? Comment as-tu procédé ? Pourquoi cela a fonctionné ?	4. Que peux-tu améliorer ? Comment le ferais-tu ? Pourquoi le ferais-tu ainsi ?
	↕ <i>conversationnel</i> ↕	↕ ↕
Observateur/trice	3. Ce que j'ai trouvé bien Comment tu l'as fait... Pourquoi je pense que cela fonctionnait ...	5. Ce que je pense que tu dois améliorer 6. Comment je pense que tu peux l'améliorer (plan d'action) 7. Pourquoi cela est important

Références : (1) Brown, Cooke, 2009 / (2) Hattie & Timperley, 2007 / (3) Sargeant et al., 2007 / (4) Archer, 2010 / (5) Sargeant et al., 2011 / (6) DeNisi & Kluger, 2000 / (7) Eva, 2012 / (8) Sargeant, 2015 / (9) Telio, 2016 / (10) Ramani, 2017 / (11) Pellaccia et al., 2018

