

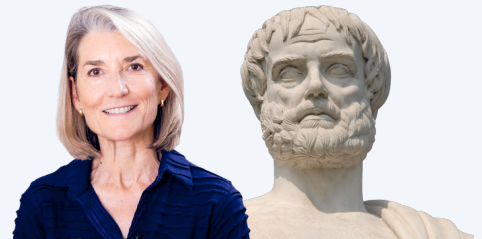
LA CULTURE DE CONFIANCE

La confiance ne se décrète pas, elle se construit par des preuves quotidiennes. Pour l'instaurer, il faut comprendre ce qui la compose mais aussi ce qui la menace.

La sécurité psychologique

Théorisée par Amy Edmondson (chercheuse à Harvard), c'est la conviction partagée par les membres d'une équipe qu'il est possible de prendre des risques interpersonnels sans crainte d'être puni, moqué ou marginalisé.

C'est le socle qui permet de dire en toute sérénité "je ne sais pas" ou "je me suis trompé".



L'équation de la confiance (Charles H. Green)

$$\text{Confiance} = \frac{\text{Crédibilité} + \text{Fiabilité} + \text{Intimité}}{\text{Orientation vers soi-même}}$$

Ce qui la construit :

- **Crédibilité** : Les compétences et l'expertise. "Je sais de quoi je parle".
- **Fiabilité** : Le respect des engagements et la constance. "Je fais ce que je dis".
- **Intimité** : La sécurité émotionnelle. "Vous pouvez vous confier à moi".

Ce qui la menace :

- **Orientation vers soi-même** : L'ego ou l'intérêt personnel. Attention : plus l'ego est fort, plus la confiance baisse, quel que soit le niveau d'expertise.

LES 4 PRATIQUES DU MANAGER DE CONFIANCE

Start with **why**

- Le manque de communication nourrit les rumeurs, qui sont le poison de la confiance.
- Partager la vision, la stratégie, mais aussi les difficultés en expliquant le "pourquoi" derrière chaque décision.

Responsabiliser plutôt que de micro-manager

- Définir des objectifs clairs et laisser les collaborateurs choisir le chemin pour y parvenir.
- Manager par objectif, c'est offrir de l'autonomie.

Incarner un leadership authentique

- Faire preuve d'authenticité et accepter votre part de vulnérabilité.
- Un leader qui admet publiquement une erreur crée un précédent puissant.

Le droit à l'erreur (et le devoir d'en tirer des leçons)

- Remplacer la culture du blâme par la culture de l'apprentissage.
- Face à l'échec, la question n'est pas "À qui la faute ?", mais "Que s'est-il passé et qu'avons-nous appris ?".

L'IMPACT : THE SPEED OF TRUST

La "taxe de défiance" : Quand la confiance est basse, tout prend plus de temps et coûte plus cher (contrôles, validations multiples, bureaucratie). À l'inverse, une confiance élevée accélère la vitesse d'exécution et réduit les coûts.

L'innovation : Là où la défiance paralyse par la peur de l'échec, la confiance libère la créativité et encourage la prise de risque.

Santé et engagement : La relation avec son manager est l'un des premiers vecteurs de fidélité. Un climat de confiance renforce l'engagement durable et prévient le turnover.

Blend |  **by extia**

Notre mission ? Transformer vos pratiques managériales et votre organisation pour booster durablement l'engagement et le bien-être de vos équipes. Élus Ire "Great Place to Work®" de France, nous accompagnons votre transformation grâce à Blend, notre offre en RH & Transformation.

blend@extia.fr | blend.extia-group.com