

Pour l'organisation

La confiance au travail est déterminante, car elle :

- contribue à **la santé mentale** tant des employéEs que des employeurs et des employeuses
- permet d'établir des **relations positives**
- facilite la **négociation** et la résolution des conflits
- favorise le **partage des connaissances**
- favorise le **maintien en emploi** et la fidélisation du personnel
- motive l'**engagement** de tous et toutes dans la tâche
- soutient une **coopération efficace et durable**
- contribue à une **meilleure rentabilité**

Les compétences constituent un élément très important pour développer la confiance en entreprise. En effet :

- Se savoir compétent augmente la confiance que l'on a en soi et contribue à la performance collective
- Savoir un collaborateur ou une collaboratrice compétentE met en confiance dans la réalisation du travail quotidien

Que faire quand la confiance a disparu ?

1- Être à l'écoute des problèmes, des espérances et des besoins.

→ Rencontrer la personne ou le groupe qui a perdu confiance.

2- Identifier les problèmes.

1) Considérer les personnes touchées par la situation comme des experts de la situation. Leur permettre de présenter les découvertes qu'ils ont faites et se permettre d'apprendre ensemble.

3- Apporter des réponses aux problèmes.

→ Voir avec les personnes concernées comment faire pour rétablir la confiance quand le désir a été blessé. Constituer des groupes de travail avec des objectifs très précis. On devient naturellement plus prudent suite à une perte de confiance et on prend alors les précautions nécessaires, en gérant le risque. Conscient du danger, on invente des stratégies et on découvre ensemble des marges de manœuvre mais il faut du temps avant que les effets des mesures prises se fassent sentir.

Références :

ACSM – Division du Québec (2011), Coffre à outils

Arrows K. (1976), *The Limits of Organizations*. Traduction française : *Les limites de l'organisation*, PUF, Paris.

Bornarel F. (2007), La confiance comme instrument d'analyse de l'organisation, *Revue française de gestion*, n°175, p. 95-109.

Bradach J., Eccles (1989), Price, Authority, and Trust: From Ideal Types to Plural Forms, *Annual Review of Sociology*, vol. 15, p. 97-118.

Campoy Éric et Valérie Neveu (2007), Confiance et performance au travail. L'influence de la confiance sur l'implication et la citoyenneté du salarié, *Revue française de gestion*, 2007, no.175, pages 139-153.

Dasgupta P. (1988), Trust as a commodity, *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, D. Gambetta (ed), London, Basil Blackwell, p. 49-72.

Deutsch M. (1958), Trust and suspicion" *Journal of Conflict Resolution*, vol. 2, p. 265-279.

Granovetter M. (1985), Economic action and social structure the problem of embeddedness, *American Journal of Sociology*, vol. 91, n° 3, p. 481-510.

Guerrero Sylvie et Olivier Herrbach (2009), La confiance organisationnelle au cœur de l'échange social : et si bien traiter ses employés était payant?, *Relations industrielles*, vol.64, no1, 2009).

Harisson, Denis (2003), La représentation de la confiance entre gestionnaires et représentants syndicaux : une analyse qualitative, *Relations industrielles*, vol. 58, no1, p.109-136.

Hosmer L. (1995), Trust: the Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics", *Academy of Management Review*, vol. 20, n° 2, p. 379-403.

Leana, C. R. et Van BurenIII, H. J. (1999), Organizational Social Capital and Employment Practices. *Academy of Management Review*, vol. 24, no 3, 538–555.

Le Flanchec, Alice et Jacques Rojot et Catherine Voynnet Fourboul (2006), Rétablir la confiance dans l'entreprise par le recours à la médiation, *Relations Industrielles*, vol.6, n°2, p.271-296.

Lewicki R. J., Bunker B. B. (sous la dir. de) (1996), Developing and maintaining trust in work relationships, *Trust in Organisations: Frontiers of Theory and Research*, p. 114–139.

Mishra J., et Morissey, M.A., (1990) Trust in employee employer relationships. A survey of West Michigan managers. *Publis Personnel Management*, vol.19, n°4, p.443-486.

Putnam R. D. (2007), E Pluribus Unum : Diversity and Community in the Twenty-first Century, The 2006 Johan Skytte Prize Lecture. *Scandinavian Political Studies* 30 (2), pp. 137–174.

Rotter J. B. (1971), Generalized expectancies for interpersonal trust", *American Psychologist*, 26, p. 443-452.

Rotter J. B. (1980), Interpersonal trust, trustworthiness, and gullibility, *American Psychologist*, 35, p. 1-7.

Shapiro S. (1987), The social control of Impersonal Trust, *American Journal of*

Sociology, vol. 93, n°3.

Simon , E. (2007), La confiance dans tous ses états, Revue française de gestion , n° 175, p. 83-94.

Thorelli (1986), Networks: Between Markets and Hierarchies, Strategic Management Journal, vol. 7, n° 1, p. 37-51.

Vatteville, Érick (2009), La stratégie de la diversité au fondement de la confiance et de la performance, Revue management et avenir.

Watier P. (2008), Éloge de la confiance. Collection Nouveaux Mondes, Belin.

Zid, Rim (2006), Comprendre le changement organisationnel à travers les émotions, Mémoire de maîtrise en administration des affaires, Université du Québec à Montréal.

Zucker L. (1986), Production of trust: institutional sources economic structure, Research in Organisational Behavior, vol. 8, 1986, p. 53-111.