FICHE PROGRAMME

Construire la confiance en équipe, étape par étape

Module adaptatif | ~20 min

La confiance ne se décrète pas : elle se construit dans la durée, par des comportements concrets, et c'est elle qui fluidifie la coopération et apaise les tensions. Ce module refuse d'en faire l'affaire du seul manager et montre comment chacun la nourrit au quotidien, puis comment la réparer lorsqu'elle s'abîme. Il pose aussi la condition souvent oubliée : sans la cohérence de la direction, les efforts de l'équipe restent fragiles.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Comprendre ce qui inspire la confiance — chaleur et compétence — et ce qui la détruit : la centration sur soi.

02 Nourrir la confiance par trois comportements — parler vrai, tenir ses engagements, écouter et reconnaître — et savoir la réparer quand elle s'abîme.

03 Ancrer la confiance dans la durée par la régulation collective, la transparence sur les décisions et la délégation progressive.

04 Mobiliser la direction pour obtenir la cohérence, le droit à l'expérimentation et les moyens sans lesquels la confiance reste fragile.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers et collaborateurs qui veulent bâtir, entretenir ou réparer la confiance dans leur équipe, ensemble.

- **Prérequis :** aucun

DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

1. **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
2. **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
3. **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
4. **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
5. **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Ivana, assistante commerciale, devait envoyer mardi à Tiago la nouvelle grille de prix. Ivana a oublié. Tiago a remis au client un devis sur l'ancienne grille, puis a dû envoyer un devis corrigé. Ce matin, Tiago dit sèchement à Ivana : « J'ai eu l'air de quoi ? » Que doit répondre Ivana ?

ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- 3 comportements clés (parler vrai, tenir ses engagements, écoute et reconnaissance) — méthode Afthonios, adossée à l'équation de la confiance
- Équation de la confiance : (crédibilité + fiabilité + proximité) ÷ centration sur soi — David Maister
- Duo chaleur/compétence — Amy Cuddy (Harvard)
- Sécurité psychologique — inspiré d'Amy Edmondson

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Paul Zak — « The Neuroscience of Trust », Harvard Business Review : +76 % d'engagement et +50 % de productivité dans les entreprises à haute confiance
- Amy Cuddy (Harvard) — chaleur et compétence, « Connect, Then Lead », Harvard Business Review, 2013
- Maister, Green & Galford — « The Trusted Advisor » (2000), équation de la confiance
- Amy Edmondson — sécurité psychologique (1999)

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 27/10/2026