

Table des matières

Hervé Sérieyx.....	4
Donald Riendeau	5
Préface par Daniele Henkel	
L'importance de la confiance dans la société de demain.....	9
Chapitre 1	
Introduction : La révolution organisationnelle dans une société mondialisée, numérique et collaborative	15
1.1 Des repères en perdition	16
1.2 Rémoras et pluvians : un bel avenir	17
Chapitre 2	
La confiance de par le monde.....	21
2.1 Société de méfiance ou de confiance ?	22
2.2 La confiance, un enjeu planétaire	26
2.3 Sondages ICO et Léger Marketing (2016).....	29
2.4 L'exception danoise	34
2.5 La transformation québécoise	35
2.6 La France : beau pays, mais terre de défiance. <i>Par Hervé Sérieyx.....</i>	38
2.7 Comment en sommes-nous arrivés là ? <i>Par Donald Riendeau</i>	41
Chapitre 3	
La confiance, composante vitale de la performance dans un monde nouveau	45
3.1 La confiance, qu'est-ce que cela veut dire en 2017 ?	46
3.2 Placer la confiance au cœur de notre environnement.....	51
Chapitre 4	
Le besoin de la confiance en entreprise.....	59
4.1 Le besoin d'un nouveau modèle organisationnel.....	60
4.2 Un mot puissant, mais paradoxalement qui n'est pas assez « <i>business</i> »	62
4.3 De la confiance théorique à la confiance sur le terrain.....	65
4.4 Confiance ou conformité ?	69

Chapitre 5

L'organisation créatrice de confiance : un modèle systémique 79

5.1 Identifier les multiples intérêts INTERNES.....	82
5.2 Identifier les multiples parties prenantes EXTERNES	84
5.3 Identifier les dimensions et les ingrédients contribuant à la confiance	86
5.4 Les ingrédients en fonction des différentes parties prenantes	160
5.5 Démarche méthodologique	172
5.6 Grands constats	175
5.7 Parcours de confiance organisationnelle.....	178
5.8 Présentation et communication du parcours de confiance.....	180
5.9 Outiller les principaux porteurs de confiance.....	182
5.10 Assurer l'effectivité du parcours et son évolution continue	182

Chapitre 6

Le service de police de la Ville du Bonheur..... 185

6.1 Des débuts difficiles.....	186
6.2 La « crise du dodo »	192
6.3 Diagnostic de confiance – Les différents cercles de confiance	195
6.4 Six dimensions et seize ingrédients de la confiance organisationnelle.....	197
6.5 Constats et recommandations	212
6.6 Parcours et chantiers de la confiance	215
6.7 Engagement collectif.....	218
6.8 Outiller les porteurs de confiance.....	219
6.9 Implantation effective du parcours de confiance	219
6.10 C'est parti !.....	224

Chapitre 7

Votre rôle de porteur de confiance..... 227

7.1 Dirigeants et gestionnaires : inducteurs d'une nécessaire culture de confiance	228
7.2 La douzaine d'E (efforts)	229
7.3 Les 10 clés du management de la confiance (« Les 10 C »)	241

En guise de conclusion 255

Annexe A - Exercices..... 263

Annexe B - Tableaux du chapitre 5 271

Annexe C - Le mouvement international de la confiance, faites-en partie 281