

CONGRÈS GESTION 2022
La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait
AUTHENTICITÉ - CREDIBILITÉ - LEADERSHIP - MOTIVATION - CONFIANCE - SOLUTIONS
24 - 25 novembre 2022
FORMULE HYBRIDE
Palais des Congrès et en ligne
Original par
Adm.A ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
GESTIONNAIRE PROFESSIONNEL

1

Note sur la
propriété
intellectuelle

Toutes les marques de commerce, marques de service, noms commerciaux, logos, icônes, matrices, figures, formules, tableaux, concepts et modèles contenus dans cette présentation sont la propriété de l'Institut de la crédibilité inc. Rien sur son site internet ne doit être réimprimé sans le consentement, par implication, explicite ou autrement, toute licence ou droit d'utiliser des marques de commerce, des marques de service, des noms commerciaux, des logos, des icônes, des matrices, des figures, des formules, des tableaux, des concepts et des modèles affichés sur son site internet sans l'autorisation écrite de l'Institut de la crédibilité. L'utilisation des marques, marques de service, noms commerciaux, logos, icônes, matrices, figures, formules, tableaux, concepts et modèles affichés dans cette présentation ou sur son site internet est strictement interdite.

Le matériel fourni sur toutes les pages internet de l'Institut de la crédibilité, y compris les informations, les outils, les fonctionnalités, le contenu et les images incorporées dans le site internet ou ses pages, est uniquement destiné à votre usage personnel et privé. Vous ne pouvez pas modifier, republier ou publier quoi que ce soit que vous obtenez sur ce site internet, y compris tout ce que vous téléchargez à partir du site, à moins d'obtenir au préalable un consentement écrit. Vous ne pouvez pas vous engager dans la récupération systématique de données ou d'autres contenus de ce site internet. Nous vous demandons de ne créer aucun type d'hyperlien à partir d'un autre site vers le nôtre, à moins d'avoir obtenu au préalable une autorisation écrite.

Merci de respecter les droits d'auteurs et la propriété intellectuelle de l'Institut de la crédibilité et des auteur(e)s mentionnés.

© Institut de la crédibilité

2

Stéphane Prud'homme
Président fondateur
Institut de la crédibilité

La crédibilité des gestionnaires :
nouvelle monnaie d'échanges
en affaires

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

Adm.A ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
GESTIONNAIRE PROFESSIONNEL

3

Ordre des Adm.A. – Congrès Gestion 2022

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

La crédibilité des gestionnaires : nouvelle monnaie d'échanges en affaires

Créer de la valeur à travers les actifs intangibles et l'innovation

Stéphane Prud'homme
MA, MBA, PhDc, SCMP, Adm.A.
Président fondateur

www.linkedin.com/in/stepru
www.twitter.com/stepru
www.stepru.com

Expertises

- Gestion des actifs intangibles
- Crédibilité et réputation
- Communication d'influence
- Gestion d'enjeux et gestion de crise
- Intelligence artificielle et innovation
- Évaluation des communications avec KPIs

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

Adm.A. ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRIÉS

4

Aujourd'hui

```
graph LR; 1((1 Réputation)) --> 2((2 Crédibilité)); 2 --> 5((5 Évaluation des actifs intangibles)); 5 --> 4((4 Créer le momentum)); 4 --> 3((3 Retour sur investissement)); 3 --> 1;
```

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

Adm.A. ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRIÉS

5

Réputation

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

Adm.A. ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRIÉS

6

© Institut de la crédibilité

Pourquoi investir dans sa réputation ?

Actif intangible et retour sur investissement	Équité de la marque	Communication d'influence
Marque employeur (rétention et recrutement)	Avantage concurrentiel	Consolider votre leadership
Financement	Relations avec les parties prenantes (internes et externes)	Gestion de crise

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

7

© Institut de la crédibilité

L'écosystème de la réputation

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

8

© Institut de la crédibilité

Branding

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

9



10



11



12



13



14



15

La réputation est **plurielle**

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

16

© Institut de la crédibilité

L'écosystème
de la réputation

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

17

Crédibilité

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

18

Ordre des Adm.A. – Congrès Gestion 2022
 La posture du gestionnaire : trouver
 l'équilibre parfait

La crédibilité des gestionnaires :
 nouvelle monnaie d'échanges en affaires



19



20



21



22

La crédibilité est
une perception

23

« Dubito, ergo cogito, ergo sum »
Je doute, donc je pense, donc je suis
— Antoine-Léonard Thomas

24



La crédibilité est **binaire**

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

25



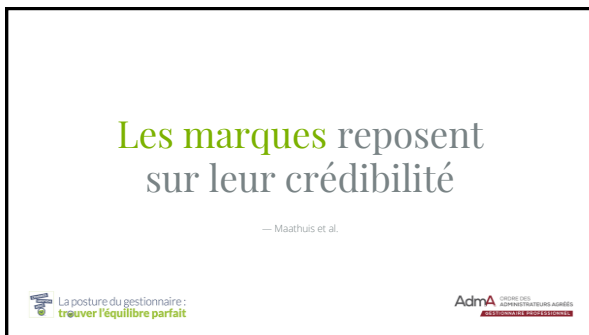
La **confiance**
est l'ingrédient clé
de la crédibilité

— Kouzes et Posner

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

26



Les **marques** reposent
sur leur crédibilité

— Maathuis et al.

La posture du gestionnaire :
trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES
ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
PROFESSIONNELS

27



28



29



30



31



32



33



34



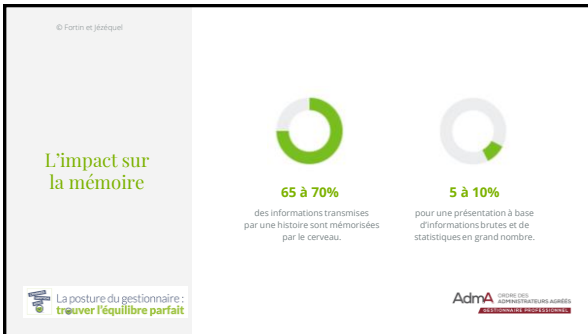
35



36



37



38



39

Neurotransmetteurs

- Dopamine**
Attention, imagination, mémoire, renforcement positif
- Glutamate**
Apprentissage et mémoire
- Sérotonine**
Proximité avec les autres, bonheur, anxiolytique, humeur
- Noradrénaline**
Attention, émotions, apprentissage
- Endorphine**
Rire et bonheur, anticipation du plaisir

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRIÉS PROFESSIONNELS

40

Narratif corporatif

© Fortin et Jézéquel

RÉTENTION DE L'INFORMATION
 Nous sommes davantage sensibles à une information mise en scène à travers une histoire : entre 65 et 70% des informations diffusées dans une histoire sont retenues, contre 5 et 10% des informations d'une transmission traditionnelle.

ACTIVATION DU CERVEAU
 Environ 65% de la communication verbale chez les humains se fait en se racontant des histoires. C'est un mode central de communication que l'on tend à négliger.

MODE PRINCIPALE DE COMMUNICATION
 Environ 65% de la communication verbale chez les humains se fait en se racontant des histoires. C'est un mode central de communication que l'on tend à négliger.

HISTOIRE • ÉMOTIONS • IMPACT
 Une histoire permet de faire appel aux émotions et de toucher les individus bien plus que toute autre forme de message. L'objectif ici est que l'interlocuteur assimile sans trop d'efforts le message transmis.

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

41

**7 émotions contre
 4 000 sentiments**

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRIÉS PROFESSIONNELS

42

© Pedaa

Émotions et sentiments

Les 7 émotions sont joie, tristesse, colère, peur, surprise, dégoût et honte.

ÉMOTIONS	SENTIMENTS
Les émotions sont des états physiques qui surgissent comme une réponse à un stimulus externe	Les sentiments sont des associations mentales et des réactions aux émotions
Elles surviennent avant les sentiments	Ils sont causés par des émotions
Elles sont des états physiques	Ils sont des associations mentales et des réactions
Elles peuvent être observées à travers une réaction physique	Ils peuvent être cachés

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGÉS PROFESSIONNELS

43

© Fornin et Jébaque

Conseils pour créer une bonne histoire

- Prenez votre temps
- Écoutez
- Soyez curieux
- Allez chercher du feedback
- Impliquez les membres de votre organisation
- Sortez des sentiers battus
- Écrivez votre histoire ; constituez une banque d'histoires

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGÉS PROFESSIONNELS

44

6

Le storytelling a un impact sur le processus constructif de la crédibilité et de la réputation

La posture du gestionnaire : trouver l'équilibre parfait

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGÉS PROFESSIONNELS

45



46



47



48



49



50



51



52



53
