



1

---

---

---

---

---

---

---

---



2

---

---

---

---

---

---

---

---



3

---

---

---

---

---

---

---

---

**“La confiance décloisonne des possibilités nouvelles et inimaginées.”**

Robert C. Solomon, philosophe





AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉS  
DESIGNATION PROFESSIONNELLE

4

---

---

---

---

---


---

---

---

**Comment établir et renforcer des liens de confiance ?**

- Quels sont les éléments fondamentaux à la création du sentiment de **confiance**?
- Comment mettre en application la **compassion** dans un contexte d'affaires?
- Quels sont les éléments essentiels à la création du sentiment d'**appartenance** dans vos équipes?
- Comment l'**hospitalité** peut-elle être un différentiateur dans la création de relations de confiance?




AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉS  
DESIGNATION PROFESSIONNELLE

5

---

---

---

---

---



---

---

---

**Question 1**

Quels sont les éléments fondamentaux à la création du sentiment de confiance ?

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉS  
DESIGNATION PROFESSIONNELLE

6

---

---

---

---

---

---

---

---

**Qu'est-ce que la confiance ?**  
 Sentiment de sécurité, d'assurance ou de courage

7

---

---

---

---

---

---

---

---

Quels sont les éléments fondamentaux de la confiance?

- Limites relationnelles
- Fiabilité
- Imputabilité
- Confidentialité
- Intégrité
- Non-jugement
- Générosité / bienveillance

Source: Dr. Brent Brown / Dare to Lead

8

---

---

---

---

---

---

---

---

Quels sont les éléments fondamentaux de la confiance?

- Crédibilité
- Compétence
- Franchise
- Vulnérabilité

9

---

---

---

---

---

---

---

---

**Question 2**  
Comment mettre en application la compassion dans un contexte d'affaires ?

10

10

---

---

---

---

---

---

---

---

**Qu'est-ce que la compassion ?**  
Sentiment de bienveillance envers autrui et la volonté d'aider, voir répondre à un besoin ou même éliminer la souffrance.

11

11

---

---

---

---

---

---

---

---

La compassion est un cadre stratégique applicable dans des contextes autres que la souffrance.

12

12

---

---

---

---

---

---

---

---

### Le cadre stratégique de la compassion

<b>Sensibilité</b>	Capacité à recevoir des signaux
<b>Sympathie</b>	Capacité à comprendre les signaux
<b>Empathie</b>	Capacité à ressentir les signaux
<b>Tolérance à la détresse</b>	Capacité à se protéger de la détresse de l'autre
<b>Non-jugement</b>	Capacité à sortir de nos propres biais
<b>Motivation</b>	Capacité à convertir les signaux en action

Source: "What is compassion and how can we measure it? A review of definitions and measures", Clinical Psychology Review, July 2016, Strauss, Taylor, Gu, Rayburn, Barr, Jones and Cavanagh

13

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La compassion permet d'informer les solutions nécessaires pour répondre aux besoins de nos interlocuteurs.

14

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### La compassion informe les solutions

- **Actions**  
(plans, programmes, produits, etc.)
- **Réactions**  
(situations de crises, évaluations, interventions, etc.)
- **Interactions**  
(collègues, gestionnaires, employés, public, etc.)
- **Transactions**  
(promotions, etc.)

15

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Question 3**

Quels sont les éléments essentiels à la création du sentiment d'appartenance dans vos équipes?

16

---

---

---

---

---

---

---

---

**Qu'est-ce que l'appartenance ?**

Le sentiment de sécurité, de confiance et d'identification qui existe entre les membres d'un groupe.

17

---

---

---

---

---

---

---

---

Quels sont les éléments fondamentaux de l'appartenance?

- Inclusion
- Acceptation
- Soutien
- Équité
- Alignement de valeurs
- Projection vers le futur
- Création de liens affectifs

Source : "The Culture Code" Daniel Coyle + "Community: The Structure for Belonging" Peter Block

18

---

---

---

---

---

---

---

---

**L'appartenance  
nourrit la confiance.**



19

---

---

---

---


---

---

---

---

**Question 4**  
Comment l'hospitalité peut-elle être un différentiateur dans la création et maintenance de vos relations d'affaires?



20

---

---

---

---


---

---

---

---

**Qu'est-ce que l'hospitalité ?**  
La façon dont on prend soins des gens dans nos interactions.



21

---

---

---

---

---

---

---

---

L'hospitalité en 4 temps

- **Accueil**  
(proximité)
- **Comprendre les besoins**  
(compassion)
- **Solution**  
(action, réaction, interaction, transaction)
- **Résolution**  
(conclusion)

22

---

---

---

---

---

---

---

---

L'hospitalité est l'expérience qui nourrit le sentiment d'appartenance, facilitant la création du lien de confiance.

23

---

---

---

---

---

---

---

---

**Alors...**  
si on mets tout ça ensemble.

24

---

---

---

---

---

---

---

---



Nous renforçons les liens de confiance avec nos équipes et interlocuteurs lorsque nous mettons en application notre compassion afin de mieux répondre à leurs besoins, et notre hospitalité afin de créer un sentiment d'appartenance.

25

---

---

---

---

---

---

---

---

**Questions ?**

Nous vous invitons à inscrire votre question dans le module Forum de la formation.

26

---

---

---

---

---

---

---

---

**Merci !**

27

---

---

---

---

---

---

---

---