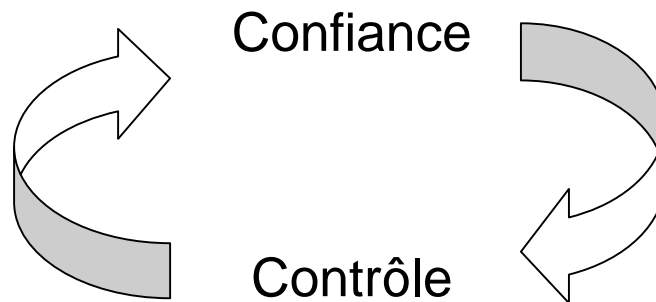


Confiance x Contrôle

Confiance + Contrôle = Quiétude



- ◆ Les contrôles formels (règles et procédures qui imposent un certain type de comportement) ont tendance à réduire la confiance
- ◆ Les contrôles indirects (mesures informelles qui laissent aux gens la liberté de déterminer leur comportement – formation p. ex.) renforcent la confiance
- ◆ Prises dans un climat de méfiance, la plupart des mesures de contrôle sont inefficaces

D'après: Das, T. K., *Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation in Alliances*, Academy of Management Review, July 1998