

LES LIMITES DE LA RATIONALITÉ HUMAINE : LA CONFIANCE FACE À LA
DIFFÉRENCE

Écrit par :
David Marinier

Thèse soumise dans le cadre des exigences du programme de:
Maîtrise en Philosophie

Sous la direction de:
David Robichaud

Département de Philosophie
Faculté des Arts
Université d'Ottawa

Résumé

Cette thèse se penche sur un problème contemporain de nature à la fois théorique et pratique : l'interaction particulière entre le développement des relations de confiance et la diversité sociale. Les statistiques démontrent un lien inquiétant : il semble exister une corrélation négative entre la diversité sociale d'un contexte quelconque, et la propension de ses membres à développer des relations de confiance. L'objectif de la thèse est d'élucider les caractéristiques essentielles de la confiance, afin de pouvoir expliquer ses manifestations dans les sociétés multiculturelles contemporaines.

Pour répondre à cette question, nous réalisons une étude en cinq temps. D'abord, nous abordons les deux perspectives théoriques principales, soit l'approche rationnelle et l'approche morale. Nous postulons ensuite que l'élément essentiel de la confiance est la notion d'information: la nature, ainsi que la qualité, le contenu et la source de l'information que nous détenons sur un individu contribuent à notre tendance à avoir confiance en cet individu. Nous explorons alors les différentes informations que nous jugeons pertinentes lorsqu'il est question de confiance. Nous soulignons cependant que plusieurs filtres s'imposent à l'objet de notre perception, et teintent notre compréhension de l'autre et de ses motivations. Enfin, à partir des outils théoriques établis au préalable, nous proposons des hypothèses afin d'expliquer en quoi un contexte social diversifié influence notre acquisition de l'information, et peut se présenter comme un obstacle au développement des relations de confiance.

We have come upon a very different age from any that preceded us. ... Yesterday, and ever since history began, men were related to one another as individuals. ... All over the Union, people are coming to feel they have no control over the course of their affairs. To-day, the everyday relationships of men are largely with great impersonal concerns, with organizations, not with other individual men. Now this is nothing short of a new social age, a new era of human relationships, a new stage-setting for the drama of life.

Woodrow Wilson, *The New Freedom*, cité
par Robert Putnam, *Bowling Alone*, 2000, p.
381.

Remerciements

J'aimerais remercier l'ensemble des gens qui ont contribué à mon succès dans l'écriture de cette thèse. Je voudrais particulièrement remercier David Robichaud pour m'avoir lancé dans l'exploration des relations de confiance et guidé dans ma rédaction, ainsi que les autres membres du département de philosophie qui ont lu, évalué ou commenté certaines idées que l'on retrouve ici.

J'aimerais également remercier les membres de ma famille, qui m'ont toujours soutenu dans mon parcours académique, ainsi que mes amis, qui m'ont offert d'innombrables conversations me permettant de parfaire mes idées et mes capacités d'analyse.

Table des matières

Introduction.....	1
Quels sont les effets de la confiance sur les relations humaines?.....	3
La confiance d'un point de vue biologique.....	4
La différence et la confiance.....	5
L'objectif de la thèse.....	6
Chapitre 1 : Définitions et autres outils conceptuels	8
L'approche rationnelle	8
L'approche morale	22
Confiance, normes sociales et capital social.....	34
Chapitre 2 : Une définition axée sur l'information.....	37
Ce que nous conservons de l'approche rationnelle.....	37
Ce que nous conservons de l'approche morale.....	39
Ce qu'est la confiance.....	41
Les deux composantes de la confiance	43
Ce qu'est la relation de confiance.....	46
Le spectre de la relation de confiance.....	48
Chapitre 3 – L'information pertinente	51
Les incitatifs internes	52
Les incitatifs externes	62
Influences sur nos critères de confiance	69
Chapitre 4 - La déformation de l'information	72
Le filtre opérationnel.....	73
Le filtre associatif	79
Le filtre moral	91
Le processus de compréhension de l'autre	94
Chapitre 5 – De la théorie à la pratique	97
Pourquoi l'approche rationnelle ne peut expliquer le problème.....	97
Pourquoi l'approche morale ne peut expliquer le problème.....	99

L'avantage de notre approche	101
Hypothèse 1 : une préférence pour la prévisibilité	102
Hypothèse 2 : le filtre associatif et l'utilisation de stéréotypes	105
Hypothèse 3 : l'accès limité à la réputation	109
Hypothèse 4 : la spécificité culturelle de la seconde nature éthique.....	112
Conclusion	115
Sommaire	115
Le talon d'Achilles des stéréotypes	116
Recherches futures	118
Bibliographie	120
Annexe 1 : le dilemme du prisonnier.....	124
Annexe 2 : les deux facettes de la confiance	125
Annexe 3 : le spectre de la relation de confiance	126
Annexe 4 : l'utilisation des trois filtres.....	127

Introduction

Le bon fonctionnement de nos sociétés semble reposer, tout du moins en partie, sur le conformisme à des normes de comportement, que celles-ci soient morales ou sociales, explicites ou implicites¹. Plusieurs de ces normes sont prescrites explicitement dans les textes de loi, qui se trouvent être une des bases essentielles des démocraties libérales contemporaines, prescrivant des contraintes ainsi que des sanctions liées au non-respect de ces contraintes. Évidemment, si certains comportements tels que ne pas s'arrêter à un stop ou voler des produits à l'épicerie n'étaient pas réglementés, nous assisterions à des conséquences désastreuses pour la stabilité de la société. Toutefois, régir une action comme l'arrêt à un stop ou le vol est relativement facile, considérant le fait qu'en tant qu'actions, cela se trouve dans le domaine du tangible. La situation se corse lorsque nous étudions la distinction entre les actions et les dispositions : alors qu'il est possible de réglementer une action, l'influence d'un ensemble de dispositions sur une action donnée est bien plus subtile, et, étant du domaine psychologique, il nous est impossible de les réglementer. Par exemple, il est possible d'imposer des normes régissant les processus d'embauche, ce qui nous permet d'éliminer ou de contrôler la discrimination, mais intervenir au niveau des notions préconçues qui soutiennent les comportements potentiellement discriminatoires est une tâche radicalement différente. C'est une tension que l'on remarque notamment lorsque l'on traite de la confiance. Se trouvant principalement dans le domaine psychologique, il est possible de l'étudier indirectement à travers l'action – et donc de manière empirique² –, mais il s'avère particulièrement difficile de l'influencer par des moyens externes.

¹ Elster. (2007).

² Les études empiriques sur la confiance se concentrent généralement soit sur les habitudes comportementales des individus dans des situations de confiance spécifiques, comme les *trust games*, soit sur les dispositions à faire confiance via des sondages auto-évaluatifs comme le *General Social Survey*, le *Citizenship, Involvement and Democracy study*, ou encore le *European Social Survey*. Dans le cas des *trust games*, les auteurs étudient des actions

La confiance est omniprésente dans les relations humaines : sans que nous ne nous en rendions compte, nous avons recours à la confiance dans plusieurs de nos opérations quotidiennes afin d'éviter de dépenser certaines ressources que nous pourrions utiliser autrement. Ainsi, accepter immédiatement comme étant valide l'explication que nous présente notre ami « expert » quant à la couleur bleue du ciel nous évite d'avoir à effectuer les recherches et les réflexions nécessaires pour parvenir nous-mêmes à cette conclusion. Au cours de l'histoire humaine, la nature de nos relations de confiance a grandement changé. En effet, dû à la taille des sociétés primitives, nos ancêtres interagissaient presque exclusivement avec des gens qu'ils connaissaient directement, soit les membres du clan ou de la tribu. Ils avaient donc un portrait plutôt précis de leur personnalité, de leurs intérêts, de leurs habitudes de vie, et étaient mieux disposés à prédire adéquatement leur comportement. Les relations de confiance qui se développaient entre les individus de ces sociétés relevaient de la confiance *directe*, puisqu'elles impliquaient une interaction entre deux individus. Dans la société d'aujourd'hui, le nombre de personnes avec qui nous interagissons au quotidien a grandement augmenté, entraînant un changement important dans nos relations de confiance. La mondialisation et la spécialisation font en sorte que nous sommes dépendants d'une quantité croissante de gens avec qui nous interagissons, directement ou indirectement, mais dont nous sommes de plus en plus détachés émotionnellement et physiquement. Par exemple, nous ne connaissons pas la grande majorité des gens que nous croisons sur les routes lorsque nous conduisons nos automobiles, mais nous avons confiance en eux, nous assumons qu'ils respecteront adéquatement le code de la route et ne mettront pas notre

– soit des données empiriques – pour en déduire des dispositions psychologiques, alors que dans le cas des sondages ils doivent dépendre des opinions subjectives des individus y participant

propre vie en danger. Ce type de confiance, qu'Eric Uslaner nomme confiance *généralisée*³, occupe une place particulière dans la société contemporaine, où la quantité de citoyens est tellement importante qu'il y est impossible de connaître personnellement l'ensemble de ses membres. Les facteurs qui définissent ce type de confiance, en particulier ce qui nous pousse à en faire preuve, sont néanmoins radicalement différents de ceux de la confiance interpersonnelle, et témoignent de la complexité du concept de confiance. Puisque ces deux types de confiance cohabitent, il nous est essentiel de bien les comprendre et les distinguer pour mieux comprendre ce qui fait le succès de nos sociétés contemporaines, ainsi que pour régler certains problèmes que nous rencontrons.

Quels sont les effets de la confiance sur les relations humaines?

Nombre d'études récentes permettent de saisir l'importance de la confiance dans nos relations sociales, ainsi que l'importance de mieux en comprendre les déterminants. La confiance est particulièrement importante dans un contexte social, puisqu'elle agit à la fois comme une colle et un lubrifiant. D'un côté, elle assure la cohésion sociale en créant un lien de réciprocité entre les citoyens⁴, en fonction duquel nous éprouvons un devoir de répondre aux attentes d'autrui; de l'autre, elle permet d'éviter des coûts de transaction liés aux relations sociales, que ces coûts soient matériels ou temporels. Les effets de la confiance s'observent dans plusieurs sphères d'action humaine : une société dont le niveau de confiance généralisée est élevé voit également une plus grande croissance économique⁵, une résolution plus facile et rapide des problèmes d'action

³ Il existe un débat quant à savoir si la conduite automobile relève effectivement de la confiance généralisée, un débat que l'on retrouve notamment dans *Trust and Trustworthiness* de Russell Hardin, et ce débat sera brièvement adressé dans la thèse. Toutefois, l'exemple illustre ici très bien l'essence de la confiance généralisée.

⁴ Supporté, entre autres, par Bicchieri & Xiao (2011), et Alesina & La Ferrara (2002).

⁵ Zak & Knack. (2001); Alesina & La Ferrara. (2002).

collective⁶, et des institutions sociales et politiques plus efficaces⁷. Il est clair que cette amélioration de la productivité d'une société, dû au fait que ses membres peuvent s'éviter de prendre des précautions, est significative et hautement désirable. Ceci veut dire qu'un environnement social qui promeut la confiance, que ce soit entre autres par les valeurs et normes que l'on y retrouve, le climat politique favorable ou l'héritage socio-historique, dispose d'un avantage par rapport aux autres environnements où l'expérience collective pourrait rendre les citoyens plus fermés.

La confiance d'un point de vue biologique

Si nous pouvions réduire la confiance à ses manifestations physiques et physiologiques, nous pourrions atteindre un cadre évaluatif objectif et universel. C'est ce que tentent de faire les partisans de l'approche biologique, une approche qui se fonde sur des recherches empiriques, réalisées en laboratoire, cherchant à cibler les fondements biologiques – et donc observables – de la confiance. La figure la plus importante au sein de ce courant est sans aucun doute Paul J. Zak. Il est l'auteur de plusieurs expériences en laboratoire qui fournissent les données sur lesquelles se base l'approche biologique, une méthode qui inscrit cette approche au sein de la neuroéconomie. Les recherches de Zak soulignent la découverte d'une corrélation entre une hormone nommée *ocytocine* et les relations de confiance. De manière générale, l'ocytocine facilite la reconnaissance sociale, l'attachement maternel et l'accouplement chez les animaux⁸. Ce qu'a démontré Zak est que l'ocytocine est sécrétée, entre autres, lorsque quelqu'un démontre de la confiance en nous, en réaction à la communication d'un désir de coopération⁹. Qui plus est, le niveau d'ocytocine dans

⁶ Arrow. (1974).

⁷ Zmerli & Newton. (2008); Knack. (2002); Knack & Keefer. (1997).

⁸ Zak, Kurzban & Matzner. (2005), p. 522.

⁹ *Idem*, p. 526.

le sang semble directement lié à notre disposition à réciproquer la confiance¹⁰. Ceci semble s'expliquer par le fait que notre cerveau a développé un circuit neuronal qui donne de la valeur aux résultats, et qui établit un équilibre entre les risques et les récompenses¹¹. L'ocytocine démontre une influence directe sur nos motivations à obtenir la récompense et sur la quantité de risque perçue, qui à leur tour influencent notre susceptibilité à avoir confiance¹².

Il serait tentant d'en conclure tout simplement que l'ocytocine est responsable de la confiance et de la réceptivité à la confiance, mais une telle conclusion ne prendrait pas en compte les limites sévères de l'approche biologique. Outre les lacunes des méthodes utilisées lors des recherches¹³, et le fait que les scénarios présentés aux participants n'étudient qu'un type de confiance¹⁴, la critique la plus substantielle de l'approche biologique est qu'avec les outils et informations présentement à notre disposition, il est impossible de savoir si c'est l'ocytocine qui mène à la confiance ou vice-versa, une limite que Zak lui-même reconnaît¹⁵. Ainsi, la relation entre ces deux éléments ne peut s'élever au-delà du simple statut de corrélation. Notre niveau de connaissance sur les rouages de l'esprit humain ne nous permet pas de réduire la relation de confiance à des termes exclusivement empiriques, et nous devons par conséquent utiliser les exemples pratiques pour en induire des dynamiques relationnelles.

La différence et la confiance

Plusieurs facteurs peuvent affecter le niveau de confiance au sein d'une société, et l'un de ces facteurs est la différence. Notre approche reprendra une conclusion populaire des études sur la

¹⁰ Zak & Kugler. (2011), p. 148.

¹¹ *Idem*, p. 140.

¹² Zak, Kurzban & Matzner, (2005); Zak *et al*, (2013); Zak & Kugler, (2011).

¹³ Nave, Camerer & McCullough. (2015).

¹⁴ Les études réalisées par Zak se penchent sur la confiance interpersonnelle (soit envers un autre individu) et unidirectionnelle (la confiance n'implique pas nécessairement une réciprocité relationnelle).

¹⁵ Zak, Kurzban & Matzner. (2005), p. 526.

confiance: que tout élément de l'identité physique ou psychologique d'autrui que nous jugeons pertinemment différent peut s'avérer un obstacle à l'établissement des liens de confiance, de par la façon même que la confiance s'établit. Cette conclusion s'ancre dans plusieurs études qui démontrent que la confiance est moindre dans les contextes sociaux hétérogènes¹⁶. Ceci est particulièrement alarmant, considérant le fait que la diversité culturelle au sein des sociétés contemporaines est en croissance, ce qui met à risque les multiples bénéfices associés à un niveau de confiance élevé, notamment le développement économique et l'efficacité des institutions sociales et politiques.

L'objectif de la thèse

L'objectif de la thèse sera donc de répondre à la question suivante : quelle approche théorique est la plus à même d'expliquer les relations de confiance telles qu'elles se manifestent dans les sociétés multiculturelles contemporaines? Pour y répondre, nous nous pencherons sur plusieurs dynamiques essentielles des relations de confiance, afin d'en saisir la nature et la portée. Cette thèse est un premier pas vers une meilleure compréhension de ce qui compose la relation de confiance, un processus fondamental dans nos sociétés complexes, où les interactions sont de plus en plus anonymes, mais aussi de plus en plus diversifiées, à la fois dans leur nature et dans le type de personne avec qui nous interagissons. L'absence d'une définition satisfaisante et consensuelle dans la littérature rend la réflexion sur la confiance extrêmement difficile. Les dynamiques essentielles que nous aborderons devraient nous permettre d'analyser de façon critique les définitions de la confiance les plus populaires; et en utilisant le cas des relations dans les sociétés où nous retrouvons une grande diversité sociale, nous serons à même d'en souligner les lacunes.

¹⁶ Alesina & La Ferrara (2002); Glaeser *et al* (2000); Johansson-Stenman (2008); Robichaud (2012) (1); Robichaud (2012) (2).

La thèse sera donc divisée en cinq chapitres. Le premier chapitre détaillera les deux approches théoriques principales, ainsi que quelques autres concepts théoriques qui nous permettront d'introduire des nuances intéressantes. Le second chapitre offrira une définition de la confiance, et proposera une base normative pour la relation de confiance. Le troisième chapitre explorera les critères pertinents pour que nous ayons confiance en quelqu'un. Le quatrième chapitre se penchera sur la manière dont cette information est déformée, ainsi que l'écart qui est alors créé entre compréhension et réalité. Enfin, le cinquième chapitre démontrera comment la définition proposée, grâce aux outils qu'elle permet de mobiliser, offre un cadre d'analyse pertinent et intéressant pour les enjeux contemporains portant sur la confiance.

Chapitre 1 : Définitions et autres outils conceptuels

L'étude des relations de confiance dans les sociétés contemporaines est une entreprise complexe et délicate. Depuis quelques décennies, les recherches en sciences sociales qui se penchent sur les relations de confiance dans les pays occidentaux ont démontré que des niveaux de confiance variés causent des différences sociales importantes¹⁷. Nous pouvons constater ces différences dans l'ensemble des sphères d'opération de la confiance, autant celle économique que politique, religieuse ou communautaire. Des enquêtes empiriques et théoriques essaient de mettre le doigt sur les principes fondamentaux de ce type d'interaction humaine, afin d'établir la juste valeur de la confiance, et de remédier aux situations potentiellement problématiques dans les sociétés où celle-ci s'avère trop faible. Malgré la quantité considérable de textes écrits sur le sujet, l'absence de consensus quant à la nature, la substance et l'objectif de la relation de confiance peut néanmoins embrouiller l'individu qui tente d'explorer ce domaine d'étude. Nous proposons donc un survol des deux approches les plus populaires dans le domaine, soit les approches rationnelle et morale, ce qui devrait nous permettre de bien comprendre ce qu'est la confiance et pourquoi il est si difficile d'en arriver à un consensus quant à sa définition. Ce survol sera ponctué de quelques nuances conceptuelles qui serviront à préciser la pensée de certains auteurs, ou encore à étendre légèrement notre perspective pour témoigner de son ampleur.

L'approche rationnelle

La figure prééminente du courant rationnel est sans aucun doute Russell Hardin. Pour bien saisir l'essence de ses écrits, une distinction doit s'inscrire entre quatre facettes de la relation de confiance. Il existe effectivement une différence entre la dignité de confiance, la dignité de

¹⁷ Marková & Gillespie. (2008), p. 3.

confiance perçue, la confiance que nous avons envers quelqu'un, et l'action sur la base de cette confiance¹⁸. Alors que la dignité de confiance est la susceptibilité que l'individu en question réponde ou non à nos attentes vis-à-vis le résultat de l'interaction, la dignité de confiance perçue est notre propre perception subjective de cette susceptibilité; étant donné notre vision potentiellement biaisée ou limitée de l'autre, il est possible qu'il y ait un écart entre notre perception de l'autre et sa réelle susceptibilité. Nous reviendrons sur cette distinction dans les chapitres subséquents. Selon l'approche rationnelle, la confiance se base sur cette perception subjective de l'autre, et n'est qu'une attitude face à l'autre, une disposition mentale qui ne compte que deux statuts : nous avons confiance en l'autre; ou nous n'avons pas confiance en l'autre¹⁹. Le statut de cette attitude dépend directement de l'information dont nous disposons sur cet individu²⁰. Enfin, lorsque nous décidons d'une action dans le cadre de la relation de confiance, nous agissons sur la base de cette attitude face à l'autre²¹. Dans la vie quotidienne, ce que nous entendons par « faire confiance à quelqu'un » est plutôt le produit d'une disposition mentale favorable envers autrui, et une action qui suit cette disposition. La confiance est indépendante de l'action, et donc peut même ne jamais se réaliser concrètement; inversement, il est possible de ne pas avoir confiance en quelqu'un, mais de tout de même agir comme si nous avons confiance en lui.

Avoir une telle distinction claire entre les différentes facettes de la relation de confiance nous permet d'éviter plusieurs embûches conceptuelles, notamment la confusion entre confiance et dignité de confiance, et entre avoir confiance et agir sur la base de cette confiance. Cette distinction nous permet également d'expliquer et de justifier l'écart entre la dignité de confiance réelle et la dignité de confiance perçue.

¹⁸ Hardin, 2002, p. 29-32, 58-60.

¹⁹ *Idem*, p. 58.

²⁰ *Idem*, p. 31.

²¹ *Idem*, p. 58.

La rationalité et le calcul de base

Les théories de la confiance qui cherchent à se fonder sur la rationalité humaine postulent en général qu'au sein de la relation de confiance, nous retrouvons un équilibre entre les gains potentiels de l'interaction et les risques qui en découlent. Pour comprendre l'idée de rationalité qu'emploie Hardin, nous devons d'abord comprendre cette interaction entre les gains et les risques.

Les gains proviennent d'une satisfaction de notre intérêt par celui ou celle à qui nous témoignons de la confiance. Hardin regroupe sous le terme « intérêt » l'ensemble des facteurs proprement subjectifs qui composent le bien-être de l'individu. En effet, nous dit-il, « [t]he whole story [of a person's motivations in a particular context] is one of well-being through the use of resources. Interests are merely a proxy for this whole story²². » La beauté de cette définition vague de l'intérêt découle de possibilités de compréhension accrues, et ce, sur deux plans : la possibilité pour l'individu de définir sa propre conception du bien-être; et la possibilité d'inclure sous le terme « bien-être » n'importe quelle composante qui pourrait s'avérer importante pour l'individu. Cela ouvre la porte à des justifications psychologiques et morales pour le maintien de la relation de confiance.

La seconde composante du calcul rationnel est l'ensemble des risques que nous encourons lorsque nous nous engageons dans une relation de confiance. Ces risques sont une conséquence nécessaire de notre dépendance envers autrui; ils sont le produit direct du fait que la relation de confiance remet la satisfaction ou non de nos intérêts entre les mains d'autrui. De manière générale, pour que nous choissions d'établir une relation de confiance plutôt que d'agir individuellement, la voie de la confiance doit offrir un avantage; mais cet avantage n'est accessible que si la personne agit effectivement en fonction de notre intérêt individuel. Ceci veut dire que nous nous retrouvons

²² *Idem*, p. 23.

dans une position de vulnérabilité par rapport à l'autre, où il est possible pour autrui d'agir à l'encontre de notre intérêt, soit parce que ses motivations ne sont pas telles que nous les avons perçues, ou parce qu'il n'est tout simplement pas en mesure de satisfaire notre intérêt²³.

Hardin nous dit que notre perception du risque correspond à notre perception des motivations d'autrui; ainsi, nous avons une propension plus grande à s'engager dans une relation de confiance avec quelqu'un si nous pensons que cet individu dispose d'intérêts personnels qui le mènent à répondre à nos attentes. En d'autres mots, notre confiance vis-à-vis quelqu'un est équivalente à notre croyance que l'autre est en mesure d'encapsuler notre intérêt dans le sien²⁴. Cette notion d'intérêt encapsulé est le point central de la définition de Hardin. C'est une définition alléchante, puisque selon ces paramètres, la relation de confiance peut être mutuellement bénéfique: non seulement l'autre satisfait-il mon intérêt, il peut le faire en satisfaisant son propre intérêt.

C'est en ce sens que la thèse de Hardin se distingue des autres thèses rationalistes : il distille la relation de confiance en affirmant que « [...] trusting someone in some context is simply to be explained as merely the expectation that the person will most likely be trustworthy²⁵. » Cette attente envers l'autre s'ancre dans notre connaissance de l'individu, une connaissance de sa capacité à percevoir son intérêt personnel comme étant dépendant du nôtre.

Il nous faut préciser davantage cette idée, puisque dans un monde où les ressources sont limitées, la satisfaction de l'intérêt individuel peut s'avérer un jeu à somme nulle. Le meilleur exemple pour expliquer ceci est devenu un classique dans le domaine philosophique : le dilemme du prisonnier. Imaginons une situation où deux prisonniers sont arrêtés pour suspicion de vol à

²³ La notion de risque chez Hardin sera abordée sous peu.

²⁴ *Idem*, p. 5.

²⁵ *Idem*, p. 31.

main armée; les autorités disposent présentement de preuves suffisantes pour les incarcérer durant trois ans. Ils sont interrogés séparément, et se font offrir une réduction de leur peine de trois ans s'ils témoignent contre leur partenaire. Inversement, s'ils sont reconnus coupables de vol à main armée, ils font face à une peine de dix ans. Le dilemme du prisonnier présente quatre résultats possible (voir Annexe 1) : les prisonniers témoignent l'un contre l'autre, et obtiennent tous deux une peine de dix ans, réduite de trois ans pour avoir dénoncé leur partenaire; un prisonnier témoigne alors que l'autre reste silencieux (et vice-versa, ce qui représente deux scénarios), où celui qui témoigne n'a aucune peine alors que celui resté silencieux obtient une peine de dix ans; ou les deux prisonniers restent silencieux, et obtiennent tous deux une peine de trois ans. Ce dernier résultat est l'issue optimale d'un point de vue collectif, puisque les deux courtes peines n'équivalent pas à la longueur d'une longue peine : c'est une situation de coopération, où tous deux ont confiance que l'autre ne témoignera pas. Le pire résultat d'un point de vue collectif est celui où tous deux témoignent, puisque les deux peines, soit sept ans chacun, totaliseront un nombre supérieur à une peine de dix ans, ou à deux peines de trois ans. Toutefois, les théories du choix rationnel affirment que, dans une telle situation, le seul choix rationnel pour le prisonnier est de témoigner : en témoignant, il obtient le meilleur résultat *indépendamment de ce que choisit son complice*, soit sept ans au lieu de dix si l'autre le dénonce, et aucune peine au lieu de trois ans si l'autre ne le dénonce pas.

Les relations de confiance sont souvent des échanges similaires ou identiques au dilemme du prisonnier : nous nous engageons dans cette interaction car nous croyons que l'autre satisfera nos attentes, et ce faisant nous atteignons le résultat optimal; mais s'engager dans cette interaction veut également dire que nous devons soumettre notre intérêt à la décision d'autrui. L'argument rationnel habituel est donc que le gain supplémentaire que nous pourrions réaliser grâce à la

confiance ne vaut pas le risque que nous prendrions; et puisque l'autre est également rationnel dans ses décisions, et donc qu'il décidera probablement de faire défection, ce risque est élevé. Pour se sortir de ce dilemme, Hardin soulève un point bien particulier : si nous trahissons les autres participants dans le cadre d'une relation de confiance, nous nous aliéons ces individus, et les chances qu'ils aient confiance en nous lors d'une nouvelle interaction sont très minces. Ainsi, Hardin justifie le respect de la confiance qui nous est accordée en détournant notre attention du gain à court terme que nous pourrions réaliser de par la défection, et en recentrant notre attention sur les bénéfices à long terme que peuvent nous procurer des relations de confiance *réitérées*²⁶. Chacune de ces interactions futures potentielles est une occasion supplémentaire de réaliser un gain à court terme, mais ne peut se concrétiser que si l'autre nous offre ces possibilités d'interactions. Il est donc plus avantageux pour l'être humain d'encapsuler l'intérêt d'autrui dans le sien, puisque son propre intérêt à long terme est dépendant de l'intérêt à court et à long terme d'autrui. En changeant ainsi la dimension temporelle de l'intérêt, Hardin conserve son étiquette d'approche « rationnelle », mais arrive également à justifier la relation de confiance : puisque l'autre peut décider rationnellement de se conformer à nos attentes, nous pouvons également décider rationnellement d'agir sur la base de la confiance que nous portons à son égard.

Néanmoins, la confiance est plus qu'une simple compatibilité des motivations. Le fait qu'autrui ait des intérêts similaires quant au résultat d'une certaine situation peut influencer nos attentes par rapport à ses actions, mais ceci ne correspond pas à de la confiance : nous pourrions simplement dire que nous croyons que l'autre est rationnel dans ses décisions, et donc que nous pouvons nous fier à lui, sans pour autant impliquer la notion de confiance. Ainsi, nous dit Hardin, l'autre doit également accorder une certaine valeur à la continuation de notre relation; il doit agir

²⁶ *Idem*, p. 18.

en ayant notre intérêt en tête, il doit être *conscient* que nous nous engageons dans une relation de confiance avec lui. S'il n'y a aucune présence d'un tel souci, alors nous ne pouvons dire que l'autre agit afin de satisfaire la relation de confiance, et nous ne pouvons guère dire davantage que « Cet individu est fiable ». Hardin utilise l'exemple de la conduite automobile, où malgré le fait que nous ayons des intérêts compatibles avec ceux des autres quant à la voie dans laquelle nous décidons de conduire, nous préférons tout de même que les autres ne soient pas sur la route, puisque cela élimine tout risque de collision et maximise notre intérêt personnel; en d'autres mots, nous n'avons aucun désir de maintenir la relation²⁷.

Hardin reconnaît tout de même que certaines relations de confiance peuvent dépendre de justifications autres qu'un simple intérêt encapsulé, soit qu'elles peuvent incorporer des motivations qui ne sont pas nécessairement proprement rationnelles; c'est le cas notamment pour nos relations avec nos amis et notre famille, où nous pouvons poser des actions uniquement en fonction du bien-être de l'autre, indépendamment de notre propre intérêt, et sur la base d'un attachement émotif. Il affirme néanmoins que ce type de relation est tellement limité par rapport à l'ensemble des relations de confiance qu'il est habituellement approprié de restreindre notre définition à l'intérêt encapsulé. Il va même jusqu'à dire que les relations qui se fondent sur plus que l'intérêt personnel de l'autre ne sont présentes que dans des cas qui sont « [...] not always of greatest import in social theory or social life »²⁸. Nous reviendrons sur ce point subséquent.

La confiance en tant que relation

Hardin identifie la confiance comme étant essentiellement relationnelle²⁹. En effet, la confiance ne peut s'établir indépendamment de notre interaction avec autrui, car nous devons avoir

²⁷ *Idem*, p. 5.

²⁸ *Idem*, p. 7.

²⁹ *Idem*, p. 3.

confiance *en quelqu'un*. La confiance que nous aurons à l'égard de cet individu est déterminée par la valeur que nous pensons que cet individu accorde à notre relation, que ce soit directement à travers notre échange, ou indirectement à travers des facteurs tiers comme la réputation³⁰. Qui plus est, nous dit Hardin, nous devons avoir confiance en quelqu'un *pour quelque chose* (l'objet de la relation de confiance ne peut rester indéterminé). La relation de confiance prend donc la forme tripartite suivante : « *A a confiance en B pour X* »³¹. Une telle formulation logique de la relation de confiance nous permet d'introduire des nuances intéressantes dans son opération.

D'abord, il est curieux d'étudier les relations de confiance où la bonne volonté dont dépend le résultat favorable de la relation proviendrait d'un individu inconnu (la formule « *A a confiance pour X* »). Hardin semble argumenter que ce type de confiance – qu'il nomme *confiance généralisée*, et qui est développé davantage par Uslaner – n'est pas un objet d'étude valable dans le cadre d'une définition de la confiance, puisque nous pouvons réduire ces relations à de simples attentes par rapport au comportement d'autrui.

De plus, Hardin fait référence à l'usage de l'expression « *A a confiance en B* », qui indique une confiance totale que nous avons en quelqu'un – fort probablement un individu de qui nous sommes très proche. Mais, souligne-t-il, il est peu plausible que nous ayons confiance en quelqu'un pour n'importe quel objet *X* dont le résultat pourrait dépendre de sa bonne volonté. La relation doit par conséquent impliquer un objet donné, qui limite le cadre dans lequel la confiance peut régir le comportement individuel.

La dernière formulation qui semble digne de mention est la suivante : « *tout le monde a confiance en B pour X* ». Bien que Hardin ne la mentionne pas, il aurait facilement pu établir un pont entre ce type de relation et la réputation dont dispose un individu quant à son respect ou non

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Idem*, p. 9.

des relations de confiance qui lui sont accordées; un tel lien serait hautement pertinent dans les sections ultérieures de la présente thèse. Inversement, les formulations à une seule partie, soit « tout le monde a confiance pour X », qui ne contient que l'objet X de la relation de confiance, « tout le monde a confiance en B », qui ne contient que le sujet B , et « A a confiance », qui ne contient que le sujet A , sont peu vraisemblables, et ne contribuent pas à la conversation.

La motivation à être digne de confiance

La présentation du dilemme du prisonnier faite précédemment fournit une piste de réflexion intéressante : pourquoi respecter la confiance qui nous est accordée³²? Hardin répète à plusieurs reprises que les gens sont dignes de confiance tant qu'ils ont des motivations pour maintenir leur relation avec celui qui témoigne de la confiance : en d'autres mots, limiter nos actions en fonction de la confiance qui nous est accordée est rationnel dans la mesure où satisfaire ainsi les intérêts de celui qui a confiance est également dans notre intérêt personnel³³. Ceci implique qu'aussitôt que nous n'avons plus de raison de maintenir de relation avec l'autre, il est rationnel d'exploiter toute confiance placée en nous. Un problème se pose alors dans toute relation de confiance à sens unique (A a confiance en B , mais B n'aura pas besoin d'avoir confiance en A), ainsi que toute relation de confiance à instance unique. En effet, les relations de confiance réitérées permettent de maximiser les gains au long terme grâce à la coopération, et il est alors rationnel de sacrifier un léger intérêt personnel dans l'immédiat afin d'accéder à une satisfaction significativement supérieure de l'intérêt personnel dans le futur. Cette justification rationnelle n'est pas présente dans une relation de confiance à instance unique, puisque, comme le démontre

³² Il existe une différence importante entre les motivations pour respecter la confiance qui nous est accordée, et les motivations supportant la confiance en soi, qui peuvent se diviser en deux volets : celui des externalités positives, qui se trouve dans l'introduction; et celui des rouages internes supportant sa construction, qui se trouve dans le chapitre 3.

³³ *Idem*, p. 3.

si bien le dilemme du prisonnier, l'intérêt personnel est habituellement maximisé dans l'immédiat par la non-coopération. Il semble donc approprié de dire que, selon la définition de la confiance établie par Hardin, il n'est proprement rationnel de se montrer digne de confiance – et par conséquent de faire confiance – que dans les situations où nous avons l'intention d'interagir à nouveau avec le(s) même(s) individu(s) dans le futur.

Pourtant, dans les études réalisées sur le sujet, l'individu *B* rend la pareille dans la plupart des cas; il faut tout de même noter que les risques sont habituellement faibles, et que cette tendance pourrait disparaître lorsque les risques augmentent³⁴. La relation de confiance à sens unique est utile pour illustrer des concepts théoriques, parce qu'elle est simple et facilite donc l'explication du cadre de la relation de confiance; mais Hardin affirme qu'elle ne représente qu'une fraction des relations de confiance dans la vie humaine³⁵, et que les relations mutuelles et réitérées sont largement plus fréquentes. En effet, la méthode la plus facile pour s'assurer le respect de nos relations de confiance est de rendre les autres dépendants de notre propre dignité de confiance : dans ces situations, chacun dispose d'un « built-in incentive to be trustworthy »³⁶. La motivation primaire devient donc le maintien de la relation, puisque l'intérêt de l'autre sera à son tour soumis à notre propre jugement, un jugement qui sera peu favorable si notre confiance a été précédemment exploitée. Nous détenons alors un pouvoir de sanction imposant, et ce pouvoir s'étend temporellement; briser une relation de confiance nous fait perdre notre crédibilité pour les interactions futures.

Ces relations de confiance mutuelle peuvent évoluer au point d'inclure des motivations autres que celles « rationnelles ». Nos relations les plus communes sont « [...] grounded in a

³⁴ *Idem*, p. 14-15.

³⁵ *Idem*, p. 17.

³⁶ *Idem*, p. 17.

complex of overlapping iterated interactions over broad ranges of matters³⁷ », ce que Hardin nomme « relations épaisses ». Ces relations se développent habituellement dans des groupes plus petits, par exemple entre les membres d'une famille ou les amis, ou encore dans les petites communautés. Puisque les relations de confiance sont multiples, elles se chevauchent et génèrent une quantité de connaissance importante en ce qui concerne la susceptibilité de chacun de répondre à nos attentes. Maintenir notre réputation devient une autre motivation importante pour satisfaire les relations de confiance, puisque nous voulons préserver les occasions d'interaction avec les autres; inversement, la réputation devient une source de connaissance importante – mais non exclusive – à propos des motivations d'autrui. L'inter-connectivité que l'on retrouve dans les relations « épaisses » peut même pousser nos motivations au-delà d'une perspective exclusivement individuelle. Ce faisant, la maximisation de l'intérêt d'autrui n'est plus simplement notre objectif par nécessité pour la maximisation de notre propre intérêt, mais devient plutôt un bien en soi³⁸.

L'utilité de la réputation n'est toutefois pas limitée aux relations « épaisses ». Même si parfois notre intérêt immédiat est maximisé par une trahison de la confiance qui nous est accordée, il peut nous être avantageux de sacrifier cet intérêt immédiat au profit d'une meilleure réputation. En effet, comme nous le verrons dans le troisième chapitre de la présente thèse, la réputation peut s'avérer un important canal d'information sur les autres. Non seulement contient-elle des informations sur notre susceptibilité à respecter la confiance qui nous est accordée pour un ensemble d'objets *X*, mais elle peut s'étendre au-delà de nos interactions physiques grâce aux différents modes de communication disponibles, et ainsi influencer les dispositions de l'ensemble des sujets *B* qui pourraient un jour interagir avec nous.

³⁷ *Idem*, p. 21.

³⁸ *Idem*, p. 4.

Le risque dans la relation

L'une des propriétés essentielles de la relation de confiance est qu'elle place celui qui a confiance dans un état de vulnérabilité par rapport à autrui. La personne qui a confiance risque son intérêt immédiat afin d'obtenir un bénéfice quelconque; ce faisant, elle peut se retrouver dans une situation supérieure au statut quo, mais sa situation peut également empirer. Il existe un lien intéressant entre l'évaluation du risque et l'information dont nous disposons sur autrui : Hardin affirme que nous commençons souvent une relation avec un peu de prise de risques, étant donné notre information limitée sur l'autre, mais que nous évoluons passé cette prise de risque au fur et à mesure que nous obtenons plus d'informations et que d'autres motivations entrent en jeu³⁹.

L'interaction entre risque et information est d'autant plus intéressante puisque « [...] we are in the murky in-between land that is neither deterministic nor fully indeterminate⁴⁰. » Alors que l'information que nous récoltons définit petit à petit les résultats potentiels de la relation de confiance, elle ne permet pas d'éliminer l'indétermination liée à la possibilité pour autrui d'agir à l'encontre de ce que nous prévoyons. Le libre-arbitre dont chacun dispose fait en sorte qu'il y a toujours une part d'incertitude dans la manière dont l'individu décidera d'agir⁴¹, puisque nous n'avons pas connaissance des différents facteurs qui influencent son processus de décision. Sans libre-arbitre, nous pourrions prédire avec précision les actions des autres : la confiance n'aurait aucune utilité, et chacun serait tout simplement fiable. Nous pourrions savoir que nous ne pouvons pas avoir confiance en Chantale pour s'occuper de notre chien durant nos vacances avec autant de certitude que nous savons que le soleil se lèvera demain matin. Pour Hardin, le risque au sein de

³⁹ *Idem*, p. 84-85.

⁴⁰ *Idem*, p. 12.

⁴¹ Tout du moins selon notre perspective individuelle, puisque nous avons une information limitée sur l'autre. Il serait possible qu'un être omniscient puisse entièrement prédire le comportement de l'individu, mais nous décidons d'éviter ce débat métaphysique.

la relation de confiance découle précisément de cette possibilité pour autrui d'agir de manière imprévue, ou en fonction de principes dont nous n'avons pas connaissance.

Certains auteurs décident plutôt d'octroyer au risque un statut central. Selon Jon Elster, l'une des figures dominantes de l'approche basée sur le risque, « [...] to trust someone is to lower one's guard, to *refrain from taking precautions against an interaction partner*, even when the other, because of opportunism or incompetence, could act in a way that might seem to justify precautions »⁴². Ces précautions peuvent revêtir plusieurs formes, notamment l'établissement de contrats ou la dépendance envers des tiers-partis (e.g. les institutions juridiques, politiques ou sociales), et permettent de garantir (ou presque) la conformité des actions d'autrui à ces obligations. De telles restrictions permettraient d'empêcher les actions qui exploiteraient notre confiance de manière considérable, et faciliteraient l'établissement de relations de confiance en éliminant les risques les plus substantiels, en particulier ceux illustrés dans le dilemme du prisonnier⁴³. Toutefois, nous développons des relations de confiance justement pour ne pas avoir à prendre ces précautions, car cela nous permet d'éviter d'investir les ressources nécessaires à leur mise en œuvre.

Pour Elster, cette économie de ressources se réalise de plusieurs manières⁴⁴ : parce que la vie est courte et que la paix d'esprit que nous avons en n'étant pas toujours sur nos gardes contribue davantage à notre bien-être total que la perte d'utilité occasionnelle causée par une confiance mal placée; parce que prendre des précautions témoigne de l'importance que nous accordons au résultat, ce qui peut inciter l'autre à exploiter notre vulnérabilité; parce que prendre des précautions peut entrer en conflit avec nos dispositions émotionnelles envers autrui (e.g. l'amour); parce que

⁴² Elster. (2007), p. 344.

⁴³ Hardin. (2002), p. 64.

⁴⁴ Elster. (2007), p. 346-349. Veuillez noter que l'entièreté de cette énumération est tirée de ces pages, et qu'afin d'éviter la redondance des notes de bas de page, la référence est ici combinée.

nous disposons d'idées préconçues quant à la dignité de confiance d'autrui, que nous pouvons substituer aux précautions; et parce que témoigner de la confiance envers quelqu'un aide à garantir une réponse favorable si la personne à qui nous témoignons cette confiance est consciente du fait que nous nous abstenons de prendre des précautions.

L'évaluation du risque qui se cache derrière ces motivations est évidente : l'incertitude qui réside au cœur de la relation de confiance nous force à rationaliser notre prise de risque, afin que notre décision soit considérée cohérente. Ce faisant, même un *homo economicus*, un être humain dont les décisions se basent uniquement sur un calcul rationnel, peut avoir accès aux bénéfices de la confiance. Néanmoins, nous devons toujours tenir compte de l'interaction entre risques et bénéfices dans la relation de confiance, puisqu'il serait difficile de justifier de s'engager dans une relation où il n'y aurait que des risques et aucun bénéfice potentiel. Compte tenu de cette interaction, la différence entre l'approche rationnelle de Hardin et l'approche basée sur le risque d'Elster semble plutôt mince, ce qui nous permet d'utiliser cette dernière comme un complément à la théorie de Hardin en incorporant l'idée de l'utilisation de précautions dans les relations de confiance.

Il faut noter que notre perception du risque présent dans une relation de confiance est directement liée à notre évaluation de la situation, ce qui veut dire qu'elle se prête à plusieurs facteurs. Nous pouvons nommer, entre autres, notre croyance en la susceptibilité de l'autre à répondre aux obligations que nous lui imposons, la réputation dont cet individu dispose, la probabilité que nous interagissions à nouveau avec cet individu, et l'importance que nous accordons aux résultats de l'interaction. L'ensemble de ces facteurs sont décrits en plus amples détails dans le troisième chapitre.

L'approche morale

Maintenant que nous avons établi les éléments essentiels de l'approche rationnelle, nous pouvons procéder à l'exploration de l'approche morale. Cette exploration est facilitée par notre discussion de l'approche rationnelle, étant donné que l'approche morale peut se concevoir comme une opposition à la pensée de Hardin. En effet, alors que ce dernier insiste sur l'information et la rationalité, Eric Uslaner, l'auteur principal de l'approche morale, avance que ces outils ne sont pas suffisants pour justifier nos interactions avec des inconnus.

Un postulat optimiste

Le postulat principal de la définition morale de la confiance est que, contrairement à ce que nous venons tout juste de présenter, l'information que nous récoltons sur les autres n'est pas suffisante – ou même pertinente – pour déterminer leur dignité de confiance. Cette dernière doit donc s'ancrer dans un élément d'analyse différent. Uslaner propose ainsi que la confiance envers les autres est « based upon a fundamental ethical assumption: that other people share your fundamental values »⁴⁵. Le fait que l'on pense que les autres partagent nos valeurs fondamentales nous mène à penser que nous pouvons adéquatement prédire leur comportement, car ils font référence aux mêmes valeurs et normes dans leurs décisions. C'est un postulat *moral*, car il inclut un ensemble de valeurs qui détermine la possibilité d'action dans un contexte donné; autrement dit, nous pensons qu'il serait immoral pour quelqu'un d'agir à l'encontre de notre intérêt, non pas parce que cela nuirait à leur propre intérêt à long terme, mais plutôt parce qu'une telle action irait à l'encontre des valeurs fondamentales que nous leur attribuons. L'approche morale inclut donc

⁴⁵ Uslaner, 2002, p. 2.

une vision positive et optimiste du monde, où les gens sont généralement bien intentionnés, et où les risques découlant de nos relations de confiance sont faibles ou inexistants.

Ce que nous avons vu précédemment pourrait nous mener à la question suivante : ne serait-il pas possible que les autres soient mal intentionnés, mais qu'exploiter notre confiance les exposerait à des risques qui ne valent pas les bénéfices encourus? Un système de valeurs fondamentales qui serait différent du nôtre, un système qui n'inclurait pas nécessairement le postulat moral présenté par Uslaner, pourrait justifier des actions qui respectent notre confiance. Cependant, ce que nous dit Uslaner est que la plupart des théories de la confiance, qui tentent d'expliquer la confiance à partir de l'expérience, laissent de côté un élément essentiel de la relation, soit la foi en les étrangers, la croyance que « most people can be trusted »⁴⁶. Si nous n'acceptons pas ce postulat de base, il est impossible pour l'individu de surmonter la difficulté illustrée dans le dilemme du prisonnier; nous n'aurions jamais de raisons de croire que l'autre respectera notre confiance. Peu importe la justification soutenant la dignité de confiance de l'autre, nous devons avoir foi en lui, en la cohérence de son système de décision; nous devons croire qu'il n'exploitera pas la confiance que nous lui accordons⁴⁷.

Une opposition à la confiance stratégique

La thèse morale s'explique particulièrement bien en opposition à la thèse rationnelle, qu'Uslaner nomme « confiance *stratégique* ». Il affirme que les positions rationnelles, en offrant le calcul comme base de la relation, rend l'interaction stratégique en insistant sur la compétition entre des motivations conflictuelles; le fait que l'interaction soit stratégique présuppose également l'existence d'une certaine part de risque, qui dépend de l'écart entre notre perception des

⁴⁶ *Idem*, p. 3.

⁴⁷ *Idem*, p. 18.

motivations de l'autre et l'existence réelle de ces motivations. Citant un passage d'un texte de Partha Dasgupta, Uslaner argumente que la position rationnelle dépeint la confiance comme une alternative au raisonnement moral : si nous faisons toujours ce que nous nous sommes engagés à faire lorsque la situation se présente – si nous étions parfaitement moraux –, alors les autres n'auraient pas besoin de nous faire confiance⁴⁸. En ce sens, c'est justement la possibilité pour l'individu d'agir d'une manière qui ne respecte pas nécessairement nos principes moraux fondamentaux, que ce soit par ignorance de ces principes ou par mauvaise volonté, qui incorpore une dose d'incertitude dans la relation. Ceci veut dire que, dans un cadre rationnel, l'individu faisant preuve de confiance doit postuler que les gens avec qui il interagit n'agiront pas nécessairement moralement. Pour Uslaner, adopter un cadre rationnel pour l'étude de la confiance impose donc un choix entre la croyance que nos concitoyens agissent de manière morale, et la croyance que nos concitoyens agissent de manière immorale.

Une des différences majeures entre l'approche morale et l'approche rationnelle est la forme que revêt la relation de confiance. En effet, alors que la confiance stratégique adopte la forme « A a confiance en B pour X », Uslaner défend que la confiance morale est de la forme « A a confiance », soit la même forme que la confiance généralisée⁴⁹. Toutefois, il est peu plausible que quelqu'un ait confiance *en tout le monde et pour tout*; il y a des situations dans lesquelles nous n'aurions tout simplement pas confiance en un inconnu. Uslaner reconnaît qu'une telle position serait ridicule, et nuance en disant que la confiance morale nécessite que nous ayons confiance en *la plupart des gens pour la plupart des choses* (où *plupart* est vaguement et largement défini)⁵⁰. Pourtant, cette nuance soutient la critique : la forme ne devrait pas être « A a confiance », mais

⁴⁸ *Idem*, p. 17.

⁴⁹ Uslaner tente de distinguer la confiance généralisée de la confiance morale, mais ses arguments sont obscurs et insatisfaisants; par conséquent, nous ne ferons pas de distinction entre ces deux noms dans le reste de la thèse.

⁵⁰ *Idem*, p. 21.

plutôt « A a confiance en B pour X » où B est limité à « la plupart des gens », et X est limité à « la plupart des choses »; ou encore, elle devrait être « A a confiance en *la plupart des B* pour *la plupart des X* ». Cette seconde formulation est plus similaire à celle d'Uslaner, puisqu'elle utilise un langage inclusif (*la plupart des gens*, et *la plupart des actions*), alors que la première formulation utilise un langage restrictif (*ces gens*, et *ces actions*). Puisque le seul argument utilisé par Uslaner pour justifier son étymologie de la confiance est une référence au langage ordinaire⁵¹, nous décidons d'adopter la forme standard « A a confiance en le groupe B pour X ». L'avantage de l'utilisation de cette forme standard est que nous pouvons identifier les gens inclus dans le *groupe B* en se référant à la fois à des critères inclusifs (nous avons confiance *car...*) et des critères exclusifs (nous n'avons *pas* confiance *car...*), alors que la forme proposée par Uslaner nécessite l'utilisation de critères exclusifs uniquement (*la plupart n'inclut pas ceci ou cela car...*)⁵².

Étant donné que la confiance stratégique est une *prédiction* quant aux motivations d'autrui, et que nous n'avons pas un accès direct et parfait à ces motivations, il y demeure toujours une part d'incertitude⁵³. Uslaner argumente que puisque ce ne sont que des *prédictions*, nous n'avons pas d'obligation morale de satisfaire la confiance que quelqu'un nous accorde; ainsi, la confiance stratégique serait *amorale*⁵⁴. Une relation de confiance stratégique ne nécessite pas de justification morale, puisque limiter son action aux prédictions contenues dans la confiance que nous nous voyons accordée peut être justifié uniquement grâce aux gains potentiels de l'interaction. Dans cette optique, nous dit Uslaner, les deux pôles de la confiance stratégique sont *confiance* et *absence de confiance*, où l'absence de confiance n'inclut pas nécessairement une vision négative de l'autre;

⁵¹ *Idem*, p. 22.

⁵² Pour préciser cet argument : le postulat de base de l'approche morale est que nous avons une ouverture sur les autres grâce à une perspective optimiste du monde en général. Par conséquent, il n'y a pas de besoin de justifier l'inclusion des gens ou des actions dans l'expression « *la plupart* », puisqu'ils y sont déjà inclus par défaut. Nous ne pouvons alors que limiter l'étendue de « *la plupart* », grâce à un vocabulaire restrictif.

⁵³ *Ibid.*

⁵⁴ *Ibid.*

alors que la confiance morale propose une opposition entre *confiance* et *méfiance*, ce qui veut dire que les personnes qui ne sont pas incluses dans *la plupart des gens* sont essentiellement perçues négativement⁵⁵. Ceci reflète le caractère absolu des postulats moraux, mais Uslaner nous laisse dans un système noir et blanc, où il ne peut y avoir de perception neutre d'autrui.

Une autre idée quelque peu déconcertante est la distinction que présente Uslaner entre le type de prédiction quant au comportement d'autrui : « Strategic trust reflects our expectations about how people *will* behave. [...] Moralistic trust is a statement about how people *should* behave. *People ought to trust each other*⁵⁶. » Ceci semble être une recette parfaite pour un désastre. En effet, c'est probablement une mauvaise idée d'agir dans le monde sur la base de ce que nous pensons que les gens *devraient* faire : penser que les voitures *devraient* arrêter et laisser les piétons traverser la rue à n'importe quel endroit n'empêchera pas les voitures de nous frapper. Uslaner utilise cette idée pour justifier la définition de la confiance en tant que valeur morale. Il dit ainsi que les individus *devraient* avoir confiance, et savoir que les individus *devraient* avoir confiance est une norme sociale assez forte pour justifier notre confiance en les autres membres de la société. Si la confiance généralisée est un lubrifiant social et aide la croissance économique d'une société, nous pouvons expliquer pourquoi ses membres devraient faire preuve de confiance mutuelle; mais cette justification semble plutôt convenir à l'approche rationnelle. La seule manière de soutenir le caractère moral de l'affirmation que les gens devraient avoir confiance en leurs concitoyens est en posant une valeur intrinsèque à la confiance, soit une valeur qui lui est propre indépendamment de l'expérience humaine et des intérêts qui se rattachent à cette expérience subjective. Toutefois, pour ce faire, nous devons avoir recours à des arguments métaphysiques, et établir le pont entre le monde métaphysique et le monde physique est particulièrement difficile.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Idem*, p. 23.

L'expérience : un élément d'analyse inutile

Le postulat optimiste de la thèse morale nous mène à penser qu'il serait immoral pour autrui d'agir à l'encontre de la confiance que nous avons à leur égard car cela trahirait leurs valeurs fondamentales. Mais l'expérience ne nous permettrait-elle pas de découvrir ces valeurs? Pour Uslander, la présomption que les autres sont dignes de confiance ne peut être basée sur des preuves⁵⁷. En effet, puisque nous interagissons avec des individus dont nous ne connaissons pas les motivations, nous ne pouvons qu'avancer des hypothèses.

L'auteur utilise l'exemple d'un marchand de fruits qui laisse son comptoir de fruits plein à proximité de l'autoroute, avec une petite boîte pour déposer de l'argent; ce marchand se base sur la confiance morale pour justifier son choix, car il a foi que les inconnus qui passeront devant son comptoir ne voleront pas ses fruits, et déposeront le montant de la transaction dans la boîte. Uslander nous dit qu'il serait bête pour le marchand d'extrapoler ses expériences personnelles avec les gens qu'il connaît à de purs étrangers : « We can't base trust in strangers on their trustworthiness, because there is no way for us to know whether they are honorable⁵⁸. » Dans ce genre de situations, le marchand doit forcément *présumer* que les autres sont honorables, et qu'ils respecteront le contrat implicite qu'il leur présente. Cela revient essentiellement à une prise de risque : il « teste » la dignité de confiance des gens qui fréquentent le comptoir, dans l'espoir qu'ils soient effectivement dignes de confiance. Cet optimisme peut s'avérer hautement profitable, car il n'a alors pas besoin de passer sa journée à surveiller le comptoir, et peut vaquer à ses autres obligations.

⁵⁷ *Idem*, p. 2.

⁵⁸ *Idem*, p. 15.

Malheureusement, cette justification ne peut être défendue par Uslaner, puisqu'il affirme que nous ne donnons pas aux étrangers le bénéfice du doute simplement parce que la confiance offre des gains supérieurs à la méfiance⁵⁹. La confiance envers les étrangers ne peut que se baser sur le postulat moral selon lequel les étrangers partagent nos valeurs fondamentales; et ce postulat moral est robuste, il ne peut être altéré facilement par les expériences quotidiennes. Uslaner explique son expérience avec une glacière qu'il a laissée sans surveillance dans un stationnement, afin de se réserver une place pour stationner son véhicule. Lorsqu'il revient, la glacière a disparu mais le stationnement est toujours libre. Sa conclusion : « I no longer leave coolers in parking places. Yet my overall faith in others remains unshaken⁶⁰. » Ce raisonnement est curieux : le fait qu'il ne laisse plus de glacières dans les places de stationnement veut dire qu'un changement s'est produit dans la « plupart » des choses pour lesquelles il a confiance en les inconnus; A (Uslaner) a confiance en B (les gens fréquentant ce stationnement) pour X (qui désormais n'inclut plus laisser sa glacière sans surveillance). Ce changement reflète un apprentissage, soit qu'il vaut mieux ne pas avoir confiance dans une telle situation. Uslaner défend que « [...] it would make little sense to judge *most people* on the basis of a few actions [...] »⁶¹; mais une enquête rapide sur la nature du processus de décision chez l'être humain nous révèle que ce n'est pas parce que quelque chose n'a peu ou pas de sens que nous ne le faisons pas⁶². La croyance ici est soit à propos de *la plupart des gens* – ce qui n'est forcément pas le cas selon Uslaner, puisque le postulat moral est robuste –, soit à propos du niveau de risque associé à l'action. En effet, si notre glacière est volée quand nous la laissons sans surveillance dans un lieu public, nous allons avoir tendance à voir ce comportement comme étant plus risqué, ce qui nous incite à

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ *Idem*, p. 16.

⁶¹ *Idem*, p. 17.

⁶² Voir chapitre 4.

ne pas répéter la même erreur dans une situation future. En éliminant l'apport de l'expérience, Uslaner élimine également l'importance du risque dans la relation de confiance, puisqu'aussi longtemps que nous aurons une perspective positive de la nature humaine, nous n'avons pas à nous soucier des résultats négatifs de notre interaction. Toutefois, en soutenant cette position, Uslaner rejette explicitement les résultats d'études concurrentes démontrant le lien entre un bris de confiance et la réduction de la confiance qui s'ensuit⁶³.

L'auteur nous indique qu'en insistant sur l'expérience, nous manquons l'élément essentiel de la relation de confiance morale : « A sense of optimism and control over the world is more important than experience for generalized trust⁶⁴. » Mais ce sentiment d'optimisme et de contrôle sur le monde n'est-il pas défini par notre expérience? Uslaner le reconnaît en affirmant que « We learn (or fail to learn) generalized trust from our parents⁶⁵. » Si nous *apprenons* la confiance généralisée de nos parents, ceci veut dire que notre expérience – l'apprentissage ou non de cette forme de confiance – déterminera nos dispositions futures quant aux relations de confiance. L'auteur nous dit par la suite que les résultats des études sur la confiance révèlent que la confiance vis-à-vis les étrangers reflète une vision optimiste du monde plutôt que nos circonstances de vie particulières⁶⁶, un argument auquel nous pouvons toujours opposer la question du lien entre expérience personnelle et vision du monde. En référant à Erik Erikson pour justifier que la confiance généralisée se développe durant l'expérience infantile, Uslaner se doit de réviser son argument : la vision optimiste du monde est dépendante de l'expérience dans sa formation, mais n'est pas altérée par nos expériences spécifiques avec des individus qui exploitent notre confiance. En effet, nous dit-il : « We are not likely to shift from trust to mistrust if we discover new

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ *Idem*, p. 21.

⁶⁵ *Ibid.*

⁶⁶ *Idem*, p. 55.

information about any particular person, group, or even “most people”. [...] *Trust must be learned, not earned*⁶⁷. » Pourtant, il révisé subséquemment son commentaire sur l’extrapolation de l’individuel au général, en affirmant que « [...] the close ties we develop in friendship relations serve as models for reaching out to trust strangers »⁶⁸, ce qui le mène à admettre que « [c]learly in some circumstances personal experiences can have a big effect on generalized trust »⁶⁹. Il finit tout de même par rejeter cette idée parce que c’est « [...] the basis of strategic trust, not moralistic trust⁷⁰. »

La position d’Uslaner quant à l’influence de l’expérience sur la confiance donne l’impression qu’il s’est fixé une position avant d’étudier la situation, et qu’il tente ensuite désespérément de défendre cette position face aux preuves la contredisant. Cette tension peut être résolue en modifiant l’étendue de sa définition de l’expérience. Effectivement, nous pouvons accepter l’influence de l’expérience sur notre vision du monde tout en reconnaissant que nous n’avons pas d’expériences spécifiques concernant la personne avec qui nous interagissons. L’expérience définit nécessairement la vision du monde de l’individu; mais en extrapolant nos expériences antérieures à la présente situation, nous ne sommes pas coupables d’une erreur de jugement. Bien au contraire, face à l’absence d’expériences spécifiques avec l’individu avec qui nous interagissons présentement, nous n’avons pas d’autre choix que de nous fier à nos expériences générales; ces expériences générales peuvent *et peuvent ne pas* résulter en une vision optimiste du monde. Puisque notre vision du monde est dépendante de notre expérience – ce qu’Uslaner reconnaît lui-même –, nous devons accepter l’influence de l’expérience sur la confiance morale. Nous devons tout de même souligner que la plupart de nos connexions sociales sont tissées avec

⁶⁷ *Idem*, p. 77.

⁶⁸ *Idem*, p. 85.

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.*

des individus qui nous ressemblent grandement⁷¹, et donc l'influence de ces expériences sur nos relations futures, lesquelles peuvent s'établir avec des individus que nous jugeons significativement différents de nous, ne peut être que limitée.

La différence entre la confiance et l'optimisme

Depuis le début de notre exposition de la thèse d'Uslaner, nous utilisons de manière interchangeable les termes « confiance » et « optimisme ». Néanmoins, bien que la confiance morale se base sur un postulat optimiste, ces deux termes ne sont pas simplement synonymes⁷². D'abord, l'optimisme se base sur quatre composantes, dont les deux premières sont essentielles : croire que le futur sera mieux que le passé, ce qui ne dépend pas de nos attentes à court terme; croire que nous avons un contrôle sur notre environnement, et que nous pouvons donc le rendre meilleur; un sentiment de bien-être, contenant des attitudes positives que nous transposons aux autres; et une communauté qui encourage la coopération, puisque l'optimisme et la confiance sont contagieux⁷³. À l'inverse, la confiance est composée d'attentes à court terme (tout du moins selon Uslaner), et nécessite de remettre notre contrôle de la situation et des résultats à quelqu'un d'autre. Uslaner identifie également des bases justificatrices distinctes pour la confiance morale, notamment : l'égalitarisme, puisque lorsque nous percevons les autres comme nous étant égaux, nous serons portés à avoir confiance en eux et à tisser des liens sociaux; et les croyances religieuses, qui nous font délaissier les soucis matériels au profit d'un souci d'aider les autres⁷⁴. Plus spécifiquement, les données de recherche démontrent que la confiance et l'optimisme sont distincts, puisqu'ils produisent des effets différents qui peuvent être quantifiés⁷⁵. Quelqu'un

⁷¹ *Idem*, p. 120.

⁷² *Idem*, p. 77.

⁷³ *Idem*, p. 81, 84-85.

⁷⁴ *Idem*, p. 86-87.

⁷⁵ *Idem*, p. 95-97.

pourrait avoir confiance sans être optimiste, ou encore être optimiste sans avoir confiance. Néanmoins, Uslaner n'offre pas de distinction claire entre les deux phénomènes, une distinction qui est nécessairement difficile à établir puisque l'optimisme justifie une confiance en les autres, et des relations de confiance satisfaisantes peuvent mener à une vision optimiste⁷⁶.

Une interprétation généreuse d'Uslaner

Le postulat optimiste établi par Uslaner laisse quelque peu à désirer, et le lecteur assidu se rendra rapidement compte qu'il existe plusieurs failles logiques dans son argumentation. Par exemple, il rejette complètement l'apport de l'expérience dans notre disposition à avoir confiance. Qui plus est, poursuivre la présentation de ses arguments ne résoudrait en rien ces problèmes argumentatifs. Nous proposons donc ici une interprétation bien spécifique de la thèse d'Uslaner, qui permet non seulement de conserver le postulat optimiste, mais également d'offrir une perspective intéressante sur les interactions avec les inconnus.

Notre interprétation se fonde dans une restriction du champ d'application du postulat, une restriction qui peut se formuler de deux manières. La première manière est en utilisant cette obligation morale pour justifier la *dignité de confiance*. Lorsqu'un individu fait face à une situation où il pourrait faire preuve de confiance envers quelqu'un d'autre, il est très peu probable qu'il se dise « Je dois avoir confiance en cette personne, c'est mon devoir »; ceci est encore plus improbable si, comme nous décidons de le faire dans la présente thèse, nous conservons la distinction que Hardin établit entre avoir confiance – un processus automatique, basé sur l'information dont nous disposons sur quelqu'un – et agir sur la base de cette confiance. Un individu qui se force à agir comme s'il avait confiance en l'autre peut le faire sans pour autant

⁷⁶ *Idem*, p. 97.

changer son niveau de confiance. Ainsi, poser que nous avons une obligation morale à être digne de confiance pourrait sembler plus plausible : pour être un citoyen accompli et honnête, nous devons contribuer au bien-être des autres en respectant la confiance qui nous est accordée. Toutefois, cette première formulation de la nuance comprend une limite sévère : l'obligation morale ne peut s'imposer que lorsque l'individu a un choix évident entre respecter la confiance qui lui est témoignée et agir à l'encontre de cette confiance. Par exemple, si nous déposons un livre dans le pigeonier d'un collègue, sur lequel nous collons une note lui demandant de retourner ce livre à la bibliothèque avant la date limite, nous jugeons que notre collègue est digne de confiance et qu'il respectera la confiance que nous lui accordons. Dans cette mise en situation, notre collègue est en congé de maladie, et n'ouvrira pas son pigeonier avant la date limite, ce qui fait en sorte qu'il ne saura pas que nous lui témoignons de la confiance avant qu'il ne soit trop tard pour la satisfaire. Il serait pourtant absurde de dire que notre collègue a agi de manière immorale. Il faut donc que les termes de la relation de confiance soient explicites, et que les deux individus s'engagent consciemment dans cette interaction, pour que nous puissions défendre le caractère moral de la dignité de confiance.

Nous jugeons néanmoins que limiter l'application du postulat à la dignité de confiance n'est pas approprié, et ce, pour deux raisons. Premièrement, justifier l'importance de la dignité de confiance n'a pas besoin de se faire à partir du domaine moral : en fait, il est largement plus facile d'en justifier l'importance en ayant recours à des arguments rationnels (les bénéfices qu'elle procure) ou sociaux (les différentes normes sous-jacentes, notamment les normes de réciprocité). Deuxièmement, cette restriction réduit l'approche morale à une définition de la dignité de confiance en tant que bien moral : ce faisant, nous perdons de vue l'objectif d'Uslaner, qui est d'offrir une définition de la confiance en soi. Nous proposons donc une seconde formulation de la

restriction du postulat : lorsque nous n'avons aucune raison d'avoir confiance en l'autre (i.e. lorsque nous n'avons pas l'information nécessaire) *ni* aucune raison de ne pas avoir confiance en l'autre, nous *devons* faire preuve d'optimisme par rapport aux valeurs fondamentales des autres. Effectivement, selon un cadre optimiste, le monde est un lieu bénéfique où les gens sont bien intentionnés, et donc dignes de confiance⁷⁷. Ainsi, si l'obligation morale à agir comme si nous avions confiance entre en jeu *uniquement* lorsque nous n'avons pas assez d'informations pour déterminer la dignité de confiance des autres, elle devient un optimisme *envers les motivations de nos concitoyens*, un optimisme qui s'ancre dans et qui contribue à construire une vision positive de la sphère sociale. Comme le dit si bien l'auteur lui-même, « Moralistic trust provides the rationale for getting involved with other people and working toward compromises. »⁷⁸. Selon un cadre rationnel, il est peu probable que nous fassions confiance à un inconnu, puisque nous ne connaissons pas ses motivations, et donc nous ne pouvons pas savoir s'il sera en mesure d'encapsuler notre intérêt dans le sien; mais le postulat optimiste permet de surmonter le risque associé au manque de connaissance des motivations d'autrui, et encourage l'interaction.

Confiance, normes sociales et capital social

Les deux approches principales que nous venons de présenter nous aident à comprendre ce qu'est la confiance, et la manière dont elle opère dans la société. Pour comprendre ce qu'elle n'est pas et offrir des frontières définies à l'étendue de son champ d'opération, nous devons la distinguer de deux concepts connexes : les normes sociales et le capital social.

D'abord, Cristina Bicchieri et ses collègues remarquent qu'en général, les gens identifient la confiance comme étant normative, c'est-à-dire qu'il existe des normes sociales encadrant les

⁷⁷ *Idem*, p. 2.

⁷⁸ *Idem*, p. 15.

relations de confiance et imposant des sanctions lorsque non-respectées⁷⁹. Toutefois, les résultats de leur étude démontrent que ce n'est pas la confiance en soi qui est une norme, et aucune sanction n'est imposée à ceux qui n'ont pas confiance en des inconnus⁸⁰. Après tout, il serait difficile de justifier que nous « devons » avoir confiance si la confiance découle d'un ensemble d'informations – véridique ou non – que nous associons à l'autre, comme l'affirme l'approche rationnelle. Plutôt, c'est la dignité de confiance qui est perçue comme étant une norme, et quelqu'un qui ne respecte pas la confiance qui lui est témoignée subit des représailles de la part d'une majorité de gens⁸¹. Ceci ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'interaction entre la confiance et les normes sociales : bien que la confiance ne puisse être en soi une norme sociale, il est tout de même possible de faire référence à certaines normes sociales, notamment les normes de réciprocité, pour la justifier⁸². Par exemple, lorsque nous développons une relation sur la base de la confiance, nous communiquons une intention de coopération, et nous jugeons alors que cette communication suscitera les normes de réciprocité chez l'autre, et que celles-ci seront assez puissantes pour restreindre son comportement à une satisfaction de notre intérêt individuel⁸³. Nous explorerons en plus amples détails l'interaction entre confiance et normes sociales dans le troisième chapitre.

Ensuite, nous pouvons constater une interaction significative entre la confiance et le capital social. Ce dernier est un concept que nous pourrions facilement confondre avec la confiance, en particulier si nous décidons d'en adopter une définition vague et générale, comme le fait Robert Putnam. Il avance en effet que le capital social regroupe l'ensemble des connexions sociales qui accroissent notre productivité, comme la participation politique, civique ou religieuse, ainsi que

⁷⁹ Bicchieri *et al.* (2011), p. 170.

⁸⁰ *Idem*, p. 181. Il serait possible d'imaginer des situations où ne pas agir comme si nous faisons confiance aux autres peut entraîner des sanctions, par exemple si nous ne faisons systématiquement pas confiance à un certain groupe culturel.

⁸¹ *Idem*, p. 170.

⁸² *Idem*, p. 181.

⁸³ *Ibid.*

les normes de réciprocité et de dignité de confiance qui en découlent⁸⁴. Cependant, nous avertit Putnam, il peut s'avérer difficile de démêler l'ensemble de nos interactions sociales afin d'illustrer les dynamiques distinctes de la confiance et du capital social, notamment parce que tous deux suscitent les normes de réciprocité présentes au sein de la communauté en question⁸⁵. Pour bien distinguer ces deux concepts, nous postulons deux interactions bien précises entre confiance et capital social, en fonction de la définition mise sur pied par Putnam. La première interaction est la réduction de la confiance à une forme de capital social : les relations de confiance sont un ensemble de connexions sociales qui accroissent notre productivité, car elles nous évitent de dépenser certaines ressources pour la satisfaction de notre intérêt individuel. La seconde interaction est l'utilisation de la confiance pour expliquer le développement et le maintien du capital social : une exploitation systématique de la confiance que les membres d'une communauté s'accordent mutuellement porterait atteinte aux normes de réciprocité que l'on y retrouve, alors qu'un environnement social encourageant l'adoption d'une position vulnérable par rapport à nos concitoyens favorise le développement de ces normes de réciprocité. Encore une fois, nous explorerons les effets des normes de réciprocité sur la confiance dans le troisième chapitre.

⁸⁴ Putnam. (2000), p. 19.

⁸⁵ *Idem*, p. 137.

Chapitre 2 : Une définition axée sur l'information

Bien que le survol théorique que nous venons d'effectuer nous procure les outils nécessaires pour comprendre les relations de confiance, nous devons tout de même situer la ligne argumentative de la présente thèse par rapport à la littérature. Il nous faut également adopter une définition claire de ce que nous entendons par « confiance » et « relation de confiance », afin que nous évitions de nous embrouiller dans nos critiques et nuances conceptuelles.

Ce que nous conservons de l'approche rationnelle

Nous considérons qu'en fonction des arguments offerts par Hardin, les éléments essentiels de l'approche rationnelle sont solides et valides. Sans pour autant affirmer que notre confiance en quelqu'un est le résultat d'un processus conscient, nous pouvons tout de même affirmer que ce processus est en partie logique et mathématique. Plus précisément, nous conserverons deux éléments de l'approche rationnelle, et chercherons à en éviter une lacune importante.

Le premier élément que nous conserverons est la notion de calcul coût-bénéfice dans la relation de confiance. En effet, nous jugeons que la dynamique qui se retrouve au cœur de la relation de confiance est une tension entre d'un côté les ressources que nous nous économisons en ayant recours à la bonne volonté et à l'expertise d'autrui, et de l'autre les coûts potentiels qui découleraient d'une exploitation de la vulnérabilité que nous présentons à l'autre. Les bénéfices que l'on peut retirer de la relation de confiance sont évidents : nous avons recours à l'autre pour satisfaire notre intérêt soit parce que nous n'avons pas le temps de réaliser la tâche en question par nous-mêmes, soit parce que nous jugeons que l'expertise que détient cette personne la rend plus qualifiée que nous pour accomplir cette tâche. Toutefois, il est important de souligner que présenter une vulnérabilité à quelqu'un engendre des risques, car nous pourrions encourir certains coûts, et une définition de la confiance doit pouvoir rendre compte de l'impact de notre perception du risque

sur notre décision de développer une relation de confiance ou non. Ce faisant, nous pouvons expliquer à la fois ce qui nous encourage à *et* ce qui nous prévient d'établir ce type de relations.

Pour que le calcul coût-bénéfice soit opérationnel, nous devons conserver un second élément de l'approche rationnelle, soit que l'information est l'unité de base de la confiance. Ainsi, nous soutenons que notre niveau de confiance est directement dépendant de l'information dont nous disposons. Cette information peut provenir de plusieurs sources, la plus importante étant nos interactions directes avec la personne. Elle peut aussi porter sur plusieurs caractéristiques différentes de l'autre, notamment ses désirs, ses objectifs, sa personnalité et ses tendances, ses valeurs, sa perspective sur le monde, ou même ses expériences de vie; la connaissance de ces éléments peut influencer notre décision de présenter une vulnérabilité à l'autre ou non. La confiance est donc le résultat de la perception dont dispose celui qui a confiance des motivations de l'autre, une perception qui le mène à croire que celui qui reçoit la confiance respectera celle-ci⁸⁶. En ce sens, dire que nous avons confiance en quelqu'un revient à dire que nous savons ou croyons certaines choses à propos de cet individu qui nous mènent à croire que cette personne n'exploitera pas la vulnérabilité que nous lui présentons⁸⁷. Ainsi, les risques encourus en développant une relation de confiance doivent être en équilibre avec les gains potentiels de l'interaction; et la quantité de risque associée à la relation de confiance est dépendante de la confiance que nous avons en quelqu'un, qui est elle-même dépendante de l'information dont nous détenons sur cet individu.

La définition de la confiance que nous offrirons doit tout de même éviter une lacune importante qui limite les types de relations de confiance que nous pouvons expliquer grâce à l'approche rationnelle. Cette dernière est très utile pour expliquer les relations de confiance

⁸⁶ Hardin. (2002), p. 13.

⁸⁷ *Idem*, p. 10.

réitérées, en particulier les relations « épaisses », où les interactions multiples sont autant d'occasions d'obtenir de l'information sur l'autre. Toutefois, dans les sociétés contemporaines, les relations sont souvent non-réitérées, ou avec des gens que nous n'avons jamais vus auparavant et desquels nous n'avons aucune information (ou presque). En fait, Hardin affirme qu'il y a toujours une part de risques dans une relation de confiance – même lorsque cette relation implique un membre de notre famille ou un ami –, puisque notre information concernant autrui n'est jamais complète⁸⁸. Dans ces situations, nous devons utiliser autre chose que l'information pour évaluer les risques associés à une position vulnérable, mais Hardin n'explique pas comment nous pouvons supplanter ces risques et tout de même s'engager dans la relation de confiance. Nous ne pouvons réduire cette décision à un simple calcul coût-bénéfice, car il faut tout de même *croire* que l'autre n'exploitera pas la vulnérabilité que nous lui présentons. Il faut donc trouver une pièce justificatrice pour la décision d'agir sur la base de la confiance malgré notre information incomplète.

Ce que nous conservons de l'approche morale

Nous avons discuté des limites de l'approche morale dans le premier chapitre. La plus substantielle de ces limites est qu'il est incohérent d'affirmer que nous avons une *obligation* d'avoir confiance en les autres. En effet, nous acceptons l'information comme unité de base de la confiance, et la confiance que nous avons en quelqu'un est directement liée à l'information que nous avons sur cet individu. Ceci veut dire qu'une obligation d'avoir confiance en les autres implique de délaisser ce que notre perception nous présente, et invalide le calcul coût-bénéfice que nous retrouvons au cœur de la relation de confiance. Bien sûr, ceci n'est pas un problème pour

⁸⁸ *Idem*, p. 59-60.

Uslaner car il rejette l'importance de l'expérience dans le processus, un argument qui va pourtant à l'encontre du fait que nous observons un niveau de confiance généralisée moindre dans les sociétés multiculturelles. Ainsi, nous préférons délaissier l'attribution d'un caractère moral à la confiance.

Nous jugeons toutefois qu'un élément essentiel présenté par Uslaner permet d'enrichir notre compréhension de la confiance. Il utilise le postulat comme une *alternative* au risque, en affirmant que l'inclusion des inconnus dans notre « communauté morale », qui découle de notre supposition qu'ils partagent nos valeurs fondamentales, réduit la quantité de risque dans l'interaction⁸⁹. Nous pourrions alors affirmer que nous utilisons ce postulat comme un substitut à l'acquisition d'information. En ce sens, les valeurs fondamentales contenues dans le postulat seraient attribuées à l'individu lorsque nous n'avons pas d'interactions préalables avec lui. Une telle interprétation est validée par la notion de « long term potentiation », selon lequel le principe fondamental du processus d'apprentissage dans le cerveau humain est la stimulation répétée de certains réseaux de neurones, ce qui solidifie la connexion entre celles-ci⁹⁰. Par conséquent, dans les situations futures, des stimuli similaires ou identiques sont plus susceptibles d'activer ces réseaux de neurones⁹¹. Selon le même principe, nous avançons que les réseaux de neurones impliqués dans les relations de confiance se solidifient en fonction des expériences individuelles. Celles-ci, qu'elles soient positives ou négatives, influenceront les interactions subséquentes. L'apprentissage de l'individu quant à la confiance est donc enregistré sous forme d'information dans sa mémoire, et cette information est invoquée lorsque des scénarios similaires se présentent. Ceci veut dire que l'information suscitée par ces réseaux neuronaux – la fréquence à laquelle la

⁸⁹ Uslaner. (2002), p. 1.

⁹⁰ Zak. (2011), p. 226.

⁹¹ *Ibid.*

relation de confiance a été satisfaite dans les situations précédentes, les normes qui sont mobilisées par la situation présente, les valeurs et normes de la société dans laquelle nous nous trouvons –, qui contient nécessairement notre croyance ou non en le postulat moral illustré par Uslaner, est plus facilement accessible pour juger les nouvelles situations. Ceci semble cadrer parfaitement avec l'idée selon laquelle « [we] learn (or fail to learn) generalized trust from our parents »⁹². En définissant ainsi l'interaction entre le postulat moral et la relation de confiance, il est possible de réduire le postulat à un ensemble d'informations, et de l'intégrer au calcul coût-bénéfice.

Ce qu'est la confiance

Dans son livre, Hardin identifie un problème majeur qui affecte une grande part des écrits sur la confiance : ceux-ci traitent en général des motivations pour respecter la confiance qui nous est accordée plutôt que de la confiance en elle-même⁹³. Ainsi, les multiples définitions offertes par la littérature ont tendance à traiter de la *dignité de confiance*, et non de la confiance, en illustrant les raisons pour lesquelles nous respectons la confiance qui nous est accordée. Pour Hardin, notre confiance est *équivalente* à notre croyance (ou non) en la dignité de confiance de l'autre⁹⁴. Notre perception de l'autre nous mène donc à la création de l'élément cognitif dénommé « confiance », et c'est sur la base de cette image mentale que nous interagissons – ou que nous nous retenons d'interagir – avec l'autre. Cette distinction est supportée, entre autres, par la recherche de Bicchieri *et al* que nous avons mentionnée précédemment, dont les résultats dénotent à la fois l'inexistence d'une norme de confiance, selon laquelle nous *devrions* faire confiance, et l'existence d'une norme de réciprocité, selon laquelle nous devrions respecter la confiance qui nous est accordée⁹⁵. C'est

⁹² Uslaner. (2002), p. 21.

⁹³ Hardin. (2002), p. 29-33, 55-66. C'est ce problème qui affecte la thèse d'Uslaner, et qui justifie notre interprétation spécifique de sa thèse.

⁹⁴ *Idem*, p. 7.

⁹⁵ Bicchieri *et al.* (2011), p. 170, 181.

logique : une norme de confiance tenterait de pousser l'individu à agir comme s'il avait confiance, indépendamment de sa compréhension de l'autre et de la désirabilité ou de l'utilité de la relation de confiance⁹⁶. En ce sens, la confiance ne peut être demandée ou imposée, car elle est composée de l'information dont nous disposons sur l'autre et de notre évaluation de la susceptibilité de l'autre de satisfaire notre intérêt; la confiance existe, tout simplement.

Hardin insiste également sur la distinction entre la confiance et l'acte basé sur la confiance. Alors que la confiance, en tant qu'élément cognitif, fait partie du domaine de la connaissance, l'acte sur la base de la confiance se trouve dans le domaine de l'action⁹⁷. Nous pourrions avoir confiance en quelqu'un et ne jamais le démontrer en lui présentant une vulnérabilité quelconque; inversement, nous pourrions présenter une vulnérabilité sans pour autant avoir confiance en l'autre⁹⁸. L'expression « faire confiance » laisse ainsi quelque peu à désirer, puisque la confiance n'est pas une question de choix ou d'action; « faire » confiance sous-entend une certaine liberté, selon laquelle nous devons *activement* produire le résultat. La confiance est plutôt quelque chose de *passif*: comme le dit Hardin, « I just do or do not trust to some degree, depending on the evidence I have »⁹⁹.

Nous offrons donc la définition suivante : la confiance est l'image mentale que nous associons à quelqu'un, sur la base de l'information que nous avons sur cet individu, qui nous permet de déterminer la susceptibilité de cet individu de satisfaire notre intérêt si nous lui présentons une vulnérabilité quelconque. La confiance n'est pas une émotion, bien que l'information utilisée pour la construire puisse inclure des expériences émotives. Elle n'est pas non plus nécessairement représentative de la réelle susceptibilité de l'autre à satisfaire notre intérêt,

⁹⁶ Hardin. (2002), p. 59.

⁹⁷ *Idem*, p. 7.

⁹⁸ *Idem*, p. 58.

⁹⁹ *Idem*, p. 59.

puisque'elle est dépendante de notre compréhension de l'autre. La confiance est passive plutôt qu'active, puisque nous ne pouvons pas arbitrairement décider de modifier l'information dont nous disposons sur autrui; et elle demeure un élément cognitif plutôt qu'une manifestation physique, puisque'elle sert de justification à nos relations de confiance. Enfin, la confiance n'est pas une action, bien qu'elle puisse se manifester à travers le développement de relations de confiance avec autrui. Il est essentiel que nous conservions à l'esprit cette distinction claire entre la susceptibilité de l'autre à satisfaire la confiance que nous lui accordons, l'information que nous utilisons pour déterminer cette susceptibilité, et l'action sur la base de cette information. En ce sens, ne pas avoir confiance en autrui n'est pas nécessairement négatif en soi, et peut dépendre d'un ensemble de variables que nous ne pouvons pas toujours directement contrôler.

Les deux composantes de la confiance

Uslaner utilise la notion d'optimisme pour justifier la confiance envers les inconnus, à travers une vision positive du monde qui s'applique à tous. Ceci nous offre une piste d'explication de l'écart entre d'un côté notre capacité à agir sur la base de la confiance malgré le fait que nous n'avons pas une connaissance parfaite de l'individu avec qui nous interagissons, et de l'autre le fait que cette capacité ne peut pas être expliquée par une disposition à la prise de risques¹⁰⁰. En effet, nous pourrions alors justifier que c'est une attitude optimiste qui nous permet de franchir ce manque d'information et de s'engager dans une relation de confiance.

C'est précisément ce que tente de faire Karen Jones, en affirmant que la confiance est une « [...] attitude of optimism that the goodwill and competence of another will extend to cover the domain of our interaction with her, together with the expectation that the one trusted will be

¹⁰⁰ Ben-Ner & Halldorsson. (2010).

directly and favorably moved by the thought that we are counting on her¹⁰¹. » Ainsi ne devons-nous pas simplement croire que l'autre est *physiquement* capable de remplir les attentes contenues dans la confiance que nous lui accordons – qu'il a les compétences pour accomplir la tâche –, nous devons également croire qu'il est *mentalement* en mesure d'étendre sa bonne volonté à notre intérêt personnel. Dans la plupart de nos interactions, ceci ne peut s'ancrer dans nos croyances à propos de la dignité de confiance de l'autre, puisque nous n'avons pas de preuves empiriques; c'est plutôt une vision distinctive et émotionnellement chargée qui nous mène à agir sur la base de la confiance¹⁰².

Pourtant, nous avertit Jones, la relation de confiance n'est pas uniquement composée de cet optimisme : ce dernier doit être complété par des attentes quant au comportement de l'autre, plus particulièrement une croyance qu'il n'a pas (assez) de motivations pour agir à l'encontre de notre intérêt¹⁰³. Ces attentes ne sont néanmoins pas une simple correspondance des intérêts, ce qui ne serait que de la fiabilité; l'autre doit activement être mobilisé par le fait que nous lui faisons confiance, il doit accorder un assez grand poids à la confiance que nous lui témoignons pour que cette confiance supplante toute motivation contradictoire¹⁰⁴. Ainsi, satisfaire les critères de la relation de confiance devient la motivation primaire de l'action de l'autre, tout du moins selon notre perspective individuelle optimiste.

C'est donc l'accord de ces deux aspects – l'aspect cognitif, qui inclut des attentes par rapport au comportement d'autrui, et l'aspect affectif, qui est composé de l'attitude optimiste ancrée dans une disposition émotionnelle vis-à-vis autrui – qui produit les circonstances

¹⁰¹ Karen Jones. (1996), p. 4.

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ *Idem*, p. 8.

¹⁰⁴ *Ibid.*

nécessaires pour réaliser le « saut de confiance »¹⁰⁵, ce saut optimiste qui ne peut se baser sur des preuves empiriques. Pourtant, les attentes que nous entretenons par rapport au comportement d'autrui sont elles-mêmes dépendantes d'un optimisme envers la bonne volonté d'autrui : même si nous avons des raisons de croire que quelqu'un agira d'une certaine manière, croire que ces raisons s'étendent à notre interaction avec cet individu relève de l'optimisme. Il faut donc reconnaître que, selon les prémisses offertes par Jones, l'un des éléments essentiels de la relation de confiance est cette disposition à faire le « saut de confiance » nécessaire pour surmonter l'incertitude que l'on y retrouve.

La thèse de Jones nous permet donc de continuer le raisonnement entrepris par Hardin et de trouver une solution à cette tension entre le manque d'explication pour notre prise de risques et le besoin d'y trouver une explication rationnelle. En fait, les recherches récentes en neuroéconomie – soit l'étude des comportements économiques dits « rationnels » en fonction des processus cognitifs – démontrent que nos calculs coûts-bénéfices sont influencés par des régions du cerveau responsables de la médiation entre émotion, motivation et attention, et que les choix stratégiques impliquent une distribution équilibrée des ressources entre l'individu et son entourage¹⁰⁶. Ainsi, il semblerait que les émotions aient une grande importance dans les choix stratégiques, et qu'elles doivent guider les comportements pour un être qui se veut hautement social¹⁰⁷.

Le portrait final que nous obtenons est celui d'un continuum de justification, où nous avons à un extrême la pure prise de risque, et à l'autre extrême une connaissance parfaite de l'individu (voir Annexe 2). La confiance peut se situer à n'importe quel endroit sur ce continuum, et inclut

¹⁰⁵ Traduction libre de l'anglais « *leap of faith* ». Puisqu'il n'existe aucune traduction officielle, et que la traduction directe « saut de la foi » pourrait impliquer une connotation religieuse, nous avons arbitrairement opté pour la traduction « saut de confiance ».

¹⁰⁶ Zak & Kugler. (2013), p. 140.

¹⁰⁷ *Idem*, p. 141.

des éléments à la fois rationnels et émotifs. Il est donc important de rendre compte de l'aspect rationnel *et* de l'aspect émotif dans la justification de la relation de confiance. Il faut cependant noter une nuance importante : la confiance ne peut jamais se trouver à l'extrême de la connaissance, puisqu'une connaissance parfaite de l'autre veut dire que notre choix est purement rationnel. Une telle justification, qui n'utilise que la dimension rationnelle de l'esprit humain, n'est pas de la confiance – c'est de la fiabilité. Pour que nous ayons *confiance* en l'autre, nous devons nous trouver dans une situation où nous ne pouvons être certains de l'action de l'autre, et où nous avons recours à la dimension émotive de notre esprit pour justifier notre choix. Bien que cette nuance soit importante, il est peu probable que nous ayons une connaissance parfaite de l'autre, même si cette personne est un membre de notre famille immédiate. Il faut aussi noter qu'il existe des liens subtils entre les deux composantes de la confiance : par exemple, les émotions que nous éprouvons envers quelqu'un peuvent influencer notre compréhension de ses motivations, et biaiser l'information que nous en obtenons; inversement, avoir connaissance de certaines motivations d'autrui peut provoquer en nous des émotions qui influenceront la confiance que nous avons en cet individu. Ce lien peut être élucidé grâce aux outils présentés dans le quatrième chapitre.

Ce qu'est la relation de confiance

La confiance n'est qu'une image mentale que nous avons d'autrui, déterminant notre *propension* à lui montrer une vulnérabilité quelconque. Pourtant, les auteurs se penchant sur ce sujet font fréquemment référence aux relations de confiance pour justifier leur définition de la confiance, en utilisant un raisonnement inductif. Ceci peut faire en sorte que les auteurs présentent les éléments essentiels de la *relation de confiance*, et non de la confiance en soi. Pour éviter de s'embrouiller dans notre exploration des éléments pertinents pour le développement de la

confiance, nous proposons ici une définition opérationnelle de la relation de confiance qui servira de base à notre analyse dans le reste de la thèse.

Nous posons donc que la relation de confiance est le fait de présenter une vulnérabilité à quelqu'un, en fonction de deux conditions : nous attendons un bénéfice quelconque du fait de présenter cette vulnérabilité; et nous pensons que l'autre est motivé par plus qu'un simple bénéfice direct découlant d'une non-exploitation de notre vulnérabilité¹⁰⁸. Aucune de ces composantes ne peut être retirée sans que la relation en question soit autre chose qu'une relation de confiance. En effet, la notion de vulnérabilité est au cœur de la majorité des définitions de la confiance¹⁰⁹, et est la raison pour laquelle nous sommes dépendants du choix d'autrui. Qui plus est, l'attente d'un bénéfice quelconque est la seule manière de justifier la présentation d'une vulnérabilité : si nous n'avons rien à gagner, même si ce n'est que la correspondance à un idéal moral, nous n'avons aucune raison de risquer notre intérêt dans une relation. Enfin, si l'autre peut motiver son respect des termes de la relation de confiance uniquement par les bénéfices directs qu'il peut en tirer, nous sommes dans une situation de *fiabilité*, où les actions de l'autre seront déterminées indépendamment de notre implication dans la relation¹¹⁰. Nous sommes dans une relation de confiance précisément parce que nous avons quelque chose à perdre, et parce que l'autre éprouve une tension entre la satisfaction de son intérêt immédiat *ou* de notre intérêt immédiat et de son intérêt à long terme; et nous justifions la présentation d'une vulnérabilité parce que l'image mentale que nous avons de l'autre nous mène à penser que l'autre est disposé à opter pour la seconde option. La solidité de cette seconde condition réside également dans le fait qu'en éliminant le recours aux bénéfices directs comme justification du respect de la relation de confiance, nous

¹⁰⁸ Robichaud. (2012) (1), p. 237.

¹⁰⁹ Hardin, (2002). Uslaner, (2002). Elster, (2007). Jones, (1996).

¹¹⁰ Robichaud. (2012) (1), p. 238.

devons justifier ce respect en référant aux bénéfices à long terme que l'individu peut obtenir, notamment l'évitement des sanctions associées au non-respect des normes sociales, une bonne réputation, et un climat social empreint des normes de réciprocité¹¹¹. Ce qui est particulièrement intéressant est le fait que la quantité et la qualité de l'information composant notre image mentale de l'autre détermine notre compréhension des deux conditions, soit les bénéfices auxquels nous pouvons avoir accès, et les motivations d'autrui.

Le spectre de la relation de confiance

À elle seule, cette définition de la relation de confiance n'est pas suffisante pour expliquer la variété d'expressions de la confiance dans les sociétés contemporaines. Pour compléter le portrait, nous faisons donc référence à l'idée du « spectre de la confiance »¹¹² développé par Ivana Marková et Alex Gillespie. Selon eux, la confiance est un concept *relationnel* à multiples facettes, qui peut être interprété en fonction de deux axes qui déterminent le type de relation en question (voir Annexe 3). Le premier axe distingue le type de justification sur lequel repose la relation de confiance : il s'étend de la relation primaire, qui est pré-conceptuelle et donc pré-rationnelle, jusqu'à la relation réflexive, qui s'ancre dans un calcul coût-bénéfice. Cet axe correspond au continuum illustré plus tôt dans le présent chapitre : la relation primaire se justifie principalement grâce à l'aspect émotif de la confiance, alors que la relation réflexive utilise l'aspect rationnel. Le second axe, quant à lui, identifie l'étendue de la relation, allant du microsocial au macrosocial; l'extrême du microsocial est la relation avec soi-même, alors que l'extrême du macrosocial est la société dans son ensemble. Ces deux axes permettent de situer les différents types de relations de confiance les uns par rapport aux autres, ce qui permet également de les comparer.

¹¹¹ Voir chapitre 3 pour une description plus détaillée de l'ensemble de ces incitatifs à respecter la relation de confiance.

¹¹² Les auteurs ne nomment pas leur système théorique, mais le terme « spectre » en représente bien l'essence.

Les deux axes du spectre forment des quadrants qui représentent les « archétypes » des relations de confiance. Le premier quadrant, qui est pré-conceptuel et microsocial, est nommé « confiance de base »; c'est un type de relation qui existe dès la naissance, grâce à une ouverture à autrui innée¹¹³, qui compose la situation de dépendance asymétrique entre le parent et l'enfant¹¹⁴. Le second quadrant reflète la relation pré-conceptuelle et macrosociale, la « confiance généralisée à priori »; c'est dans cette catégorie que l'on retrouve les relations décrites par Uslaner, où l'expérience ne peut justifier à elle seule la relation (pré-conceptuel et à priori), et inclut un postulat optimiste quant aux motivations d'autrui qui s'étend à l'ensemble de la société, indépendamment des caractéristiques individuelles (macrosocial). Le troisième quadrant est réservé aux relations de confiance macrosociales qui utilisent des justifications rationnelles, ce qui inclut les problèmes d'action collective; cette forme de relation fait référence aux situations où nous devons discuter activement et explicitement de la confiance et des paramètres de la dignité de confiance, en insistant sur la coopération dans la société. Enfin, le quatrième quadrant est « l'alter intérieur », un dialogue interne que nous avons avec nous-même et qui influence ou détermine le contenu et les thèmes que l'on retrouve dans le dialogue externe¹¹⁵; ceci inclut la confiance en soi.

Ce spectre démontre qu'outre la définition de la confiance proprement dite, nous devons prendre en compte certains autres facteurs – notamment l'étendue et le type de justification –, pour bien cibler le type de relation de confiance et ensuite pouvoir en déterminer les dynamiques internes. Affirmer une diversité dans ces types de relation permet de mieux rendre compte de la variété des interactions humaines dans une société. Pouvoir bien positionner chacun de ces types de relation de confiance permet également d'établir les enjeux spécifiques à chacun. Par exemple,

¹¹³ Marková & Gillespie. (2008), p. 11.

¹¹⁴ *Idem*, p. 12-13.

¹¹⁵ *Idem*, p. 21.

nous pourrions avancer que les relations de confiance dans les sociétés multiculturelles se trouvent dans le cadran macrosocial et pré-conceptuel. Ainsi, la confiance généralisée moindre que l'on retrouve dans ces sociétés serait dû au fait que les relations de confiance développées avec des inconnus se justifient de manière pré-conceptuelle, ou parfois à l'aide de constructions conceptuelles mais de manière automatique et inconsciente, ce qui laisse place aux biais cognitifs que nous illustrerons dans le chapitre 4.

Nous avons maintenant un cadre d'analyse solide. La confiance est une image mentale de l'autre que l'on construit en utilisant l'information qui est à notre disposition. Cette image mentale dispose de deux aspects, soit rationnel et émotif, et fonde notre croyance en un ensemble de motivations pour les actions de l'autre. La relation de confiance nous place dans un état vulnérable par rapport à l'individu en question, et se justifie en faisant référence à l'image mentale que nous lui associons, ainsi que les motivations qui y sont contenues. Dès lors, nous pouvons postuler le lien suivant : notre compréhension du monde est l'intermédiaire entre nous et les autres. En fonction de ce lien, il devient vital de rendre compte des influences potentielles sur l'acquisition de l'information, afin de pouvoir en expliquer l'impact sur nos relations interpersonnelles.

Chapitre 3 – L’information pertinente

Pour bien comprendre comment notre compréhension des autres est influencée, nous devons d’abord cibler l’information que nous jugeons pertinente lorsqu’il est question d’avoir confiance en quelqu’un. Cette information que nous obtenons nous permet d’évaluer la susceptibilité de l’autre de répondre à nos attentes, et ainsi d’évaluer le risque découlant d’une position vulnérable. Dans ce processus, l’information sert d’indice témoignant de l’opération de certains incitatifs chez l’autre, et cet ensemble de motivations que nous lui attribuons nous aide à comprendre et à prédire ses actions.

En d’autres mots, lorsque l’autre respecte la confiance que nous lui témoignons, c’est parce qu’il perçoit un engagement – explicite ou implicite – envers nous, selon lequel il doit se conformer aux restrictions que nous lui imposons¹¹⁶. Ainsi, lorsque nous observons quelqu’un, nous supposons que des raisonnements quelconques motivent ses actes, et que par induction, nous pouvons avoir connaissance de ces raisonnements grâce aux actes posés. Cette connaissance se traduit ensuite en prévisibilité du comportement de l’autre, ce qui nous permet d’évaluer s’il est susceptible de percevoir *et* de satisfaire un engagement envers nous. Il existe principalement deux types de raison pour satisfaire cet engagement : les incitatifs internes et les incitatifs externes¹¹⁷. Alors que les incitatifs internes sont des dispositions, soit des valeurs, des habitudes ou des

¹¹⁶ Rappelons-nous que l’autre doit être conscient du fait que nous avons des attentes quant à son comportement dans une situation donnée pour que la relation en soit une de confiance; sinon, le résultat de la situation n’est aucunement influencé par notre présence. Dans ce cas, la décision de l’autre est guidée uniquement par l’intérêt personnel, et ne comprend pas la dimension interactionnelle qui définit la relation de confiance.

¹¹⁷ Hardin. (2002), p. 28. Hardin identifie trois types d’incitatifs, soit internes, externes et mixtes. La différence entre les incitatifs externes et les incitatifs mixtes est que ceux externes dépendent de la société pour leur opération (i.e. si l’individu n’était pas membre du groupe social en question, il ne sentirait pas d’incitation à agir de la manière donnée), alors que ceux mixtes sont des incitatifs externes qui ont été internalisés, et qui ne nécessitent plus la participation à un groupe social pour leur opération (e.g. l’individu ne volera pas car il croit que voler est moralement répréhensible, et non parce qu’il risque d’encourir des sanctions). Dans les deux cas, la force des incitatifs réside dans une reconnaissance individuelle – consciente ou non – de leur importance. Donc, puisque la différence entre les incitatifs externes et mixtes est très mince, nous préférons ne pas la relever dans le texte, afin d’éviter d’alourdir notre portrait de la confiance.

objectifs qui nous sont propres et qui nous poussent à agir d'une manière quelconque, les incitatifs externes sont des pressions sociales qui nous guident vers un comportement donné. L'objectif du chapitre sera donc de déterminer les éléments que nous utilisons comme preuves d'incitatifs internes ou externes, et qui influencent la confiance que nous avons en l'autre.

Les incitatifs internes

Le premier type d'incitatifs inclut les motivations qui sont propres à l'individu et qui déterminent son comportement. Comme nous l'avons déjà soulevé, la plupart des motivations individuelles sont induites de notre observation des gestes posés par l'individu. Ainsi, notre compréhension de l'autre sera teintée par notre cadre épistémologique particulier, un phénomène dont nous rendrons compte dans le quatrième chapitre. Il est néanmoins possible d'établir des généralités – ou plutôt des possibilités, qui seront ensuite interprétées selon le cadre épistémologique individuel – dans la compréhension de certains actes, ou dans l'influence de certaines expériences sur le développement de la confiance. Dans cette section, nous identifierons sept exemples qui offrent une perspective générale de l'information que nous jugeons pertinente lorsqu'il est question de confiance.

La cohérence comportementale

Une étude réalisée par Edward Glaeser *et al* démontre qu'au moins une part de notre confiance envers les autres et des comportements qui en découlent sont stables à travers le temps, ainsi qu'à travers les domaines de choix¹¹⁸. Ceci veut donc dire que nous pouvons en partie prédire les relations de confiance qu'un individu développera, du moment que nous disposons d'informations pertinentes sur son historique d'interaction. Nous pourrions croire que les

¹¹⁸ Glaeser *et al.* (2000), p. 813.

informations passées ne sont pas si utiles, puisque les attentes dans un contexte donné ne sont pas nécessairement applicables dans un nouveau contexte¹¹⁹; et puisque les impacts sur les comportements présents que nous dérivons des comportements passés découlent d'un raisonnement inductif, nous n'aurions pas tort. Toutefois, en pratique, nos décisions présentes s'ancrent largement dans cet historique, comme le révèle une étude réalisée par Werner Güth *et al.* Dans celle-ci, les chercheurs se penchent sur les « connected games », les échanges interconnectés, où les participants se servent d'informations provenant de contextes sociaux apparemment distincts, impliquant parfois des tâches radicalement différentes et liées uniquement par un « débordement d'information »¹²⁰. Les résultats de l'étude démontrent que ces débordements d'information sont présents et puissants, et donc que les décisions dans des domaines apparemment déconnectés peuvent offrir des ancrages importants pour les interactions stratégiques futures¹²¹. L'exemple utilisé par Güth *et al.* pour démontrer ce principe est le fait que les gens tendent à être plus gentils envers ceux qui sont plus gentils, et donc qu'être gentil est un indicateur pertinent et fiable d'une tendance à être plus gentil envers ceux qui sont gentils¹²². Cet indicateur peut ensuite contribuer au développement de la confiance : si nous sommes gentils, et que l'autre est gentil, alors l'autre sera disposé à être gentil envers nous; inversement, si nous ne sommes pas gentil, mais que l'autre est gentil, nous voudrions peut-être être gentil envers cet individu pour qu'il réciproque la gentillesse. Cette information potentiellement tirée de n'importe quelle situation passée – ou d'un ensemble de situations passées – n'est pas liée à un contexte particulier, et peut s'appliquer à l'ensemble de nos interactions futures avec cet individu.

¹¹⁹ Hardin. (2002), p. 13.

¹²⁰ Güth *et al.* (2007), p. 55.

¹²¹ *Idem*, p. 67.

¹²² *Ibid.*

Les débordements d'information sont particulièrement importants dans les relations « épaisses »¹²³ ou « multiplex »¹²⁴, dont nous avons légèrement discuté dans le premier chapitre. Dans celles-ci, les informations récoltées lors d'une interaction donnée peuvent être utilisées afin de supporter une interaction future¹²⁵, habituellement parce que nous interagissons à répétition avec le même individu dans le cadre d'une relation de confiance réitérée. Puisque les relations « épaisses » incluent des interactions avec la même personne dans plusieurs sphères distinctes, elles se chevauchent et permettent de générer énormément d'information à propos des dispositions de l'autre. De plus, elles permettent d'acquérir de l'information à partir de relations que nous entretenons pour d'autres raisons¹²⁶, ce qui maximise notre investissement dans ces relations et nous évite potentiellement d'avoir à forger de nouvelles relations pour acquérir cette même information.

Les contrats incomplets

Une autre source intéressante d'information, présentée par Florian Herold, est légèrement plus subtile : la tendance à laisser les contrats incomplets. En effet, nous avons établi dans le second chapitre qu'une relation basée sur la confiance implique de se placer dans une position vulnérable par rapport à autrui. Toutefois, plus une relation de confiance est explicitement décrite, réglementée et contrôlée, plus nous restreignons les actions potentielles de l'autre, de manière à faire cadrer celles-ci avec nos attentes. Ceci veut dire que plus les limites de la relation sont claires, moins cette relation dépend de la confiance des participants pour son succès. Ainsi, l'insistance d'un des participants pour rendre explicites les dimensions de la relation communique un manque

¹²³ Hardin. (2002).

¹²⁴ Coleman. (1988).

¹²⁵ *Idem*, p. 109.

¹²⁶ *Idem*, p. 104.

de confiance envers les autres participants¹²⁷. En tant qu'observateur, cette communication peut affecter négativement notre capacité à développer ou à maintenir notre confiance en l'autre : d'un point de vue rationnel, il nous est plus difficile d'avoir confiance en quelqu'un qui n'a pas confiance en nous, en particulier dans les interactions réitérées, car cette personne est également susceptible de ne pas se montrer digne de confiance dans les interactions subséquentes¹²⁸; et d'un point de vue émotionnel, cette communication peut être perçue comme un acte hostile, ce qui associe des émotions négatives à la relation et nous encourage à ne pas y participer, en particulier si nous valorisons la confiance mutuelle¹²⁹. Ceci explique, entre autres, pourquoi les contrats de mariage sont un sujet sensible et délicat.

La maîtrise de soi

La notion de maîtrise de soi, telle que présentée par Francesca Righetti et Catrin Finkenauer, peut s'avérer essentielle à la satisfaction de la seconde condition de la relation de confiance, soit la croyance que l'autre sera en mesure de choisir la satisfaction de notre intérêt à court terme et de son intérêt à long terme, plutôt que simplement son intérêt à court terme. Selon Righetti et Finkenauer, la maîtrise de soi est précisément cette capacité d'outrepasser les réponses non-désirées et d'aligner son comportement avec un certain standard, même si démontrer un tel comportement désirable est coûteux¹³⁰. Les résultats de l'étude démontrent que notre perception de la maîtrise de soi de quelqu'un – dans le comportement passé ou présent – influence directement notre niveau de confiance envers cet individu¹³¹. Qui plus est, la maîtrise de soi est une ressource

¹²⁷ Herold. (2010), p. 181.

¹²⁸ *Idem*, p. 188.

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ Righetti. (2011), p. 875.

¹³¹ *Idem*, p. 878.

limitée dont nous pouvons détecter la diminution ou l'épuisement¹³², et nous avons tendance à avoir moins confiance en quelqu'un si cette ressource est effectivement épuisée¹³³. Les effets de la perception de la maîtrise de soi sont donc particuliers : même si nous pouvons dériver une certaine propension à la maîtrise de soi à partir des comportements passés de l'individu, nous devons activement jauger son niveau actuel de maîtrise de soi pour adéquatement en prédire les effets sur le comportement présent.

La bienveillance

Hardin affirme que nos relations – surtout lorsqu'elles sont réitérées – peuvent s'étendre au-delà d'une simple transaction économique, et l'intérêt de l'autre peut essentiellement *devenir le nôtre*¹³⁴. Sans adopter une position aussi extrême que Jones et affirmer que nous respectons la confiance de quelqu'un uniquement lorsque son intérêt est notre motivation principale¹³⁵, il est évident que lorsque nous entretenons une relation aussi étroite avec un individu, nous accordons une importance particulière à l'impact de nos actions sur le bien-être de l'autre, et vice-versa¹³⁶. C'est ce que Righetti et Finkenauer incluent dans le concept de bienveillance, soit la croyance que l'autre a de bonnes intentions envers nous dû à un attachement quelconque ou à un historique d'interactions¹³⁷. La bienveillance est une excellente source d'information qui nous permet de justifier la confiance que nous accordons, et est à la base du principe d'intérêt encapsulé tel que compris par Hardin. La compatibilité entre nos intérêts et les motivations de l'autre est nécessaire pour que nous embarquions dans la relation de confiance, car elle nous mène à croire que nos

¹³² *Idem*, p. 881.

¹³³ *Idem*, p. 882.

¹³⁴ Hardin. (2002), p. 144.

¹³⁵ Jones. (1998), p. 8.

¹³⁶ Hardin. (2002), p. 24.

¹³⁷ Righetti. (2011), p. 875.

intérêts seront satisfaits. Néanmoins, si nous ne voulons pas développer (ou maintenir) notre relation avec un individu, les bonnes intentions dont cet individu dispose ne se réaliseront jamais de manière concrète; ainsi, la bienveillance se retrouve habituellement uniquement dans les relations de confiance réitérées.

Les normes morales

Les normes morales, soit les règles morales découlant de notre conception du bien et du mal, guident nos actions au quotidien, et influencent directement notre interaction avec le monde physique. Cette influence est présente dans l'élaboration, le maintien, et le respect des relations de confiance. En effet, si nous croyons que l'autre dispose de normes morales qui le mènent à agir d'une certaine manière dans un contexte donné, alors nous pouvons prédire avec plus d'assurance son comportement dans ce contexte, et notre confiance en cet individu semble justifiée¹³⁸. Encore une fois, ce type de disposition satisfait la deuxième condition de la relation de confiance, car il justifie la croyance que l'individu est en mesure de respecter la confiance qui lui est accordée même s'il n'y a pas de gain immédiat¹³⁹. La disposition d'ordre moral élimine le besoin de calculer et d'utiliser les gains potentiels pour valider la dignité de confiance : pour respecter notre conception du bien et du mal, nous devons agir en fonction de ce qui est prescrit dans nos normes morales, ce qui détermine notre comportement dans un ensemble de situations où ces normes sont suscitées. Bien entendu, la puissance de nos dispositions morales et leur capacité à supplanter notre intérêt immédiat pourrait faire l'objet d'une thèse en soi; il est néanmoins clair que la force d'une norme morale – surtout lorsqu'elle revêt la forme d'une règle, comme la règle d'or ou le principe de maximisation de l'utilité globale¹⁴⁰ – influence directement le comportement individuel. Si nous

¹³⁸ Hardin. (2002), p. 36.

¹³⁹ *Idem*, p. 38.

¹⁴⁰ *Idem*, p. 38-39.

sommes en mesure de cerner les normes morales de l'autre, peu importe le moyen utilisé¹⁴¹, nous pensons obtenir un portrait plus solide des actions que cet individu est susceptible de poser, et nous contribuons au développement (ou à la détérioration) de notre confiance envers lui.

Les promesses

Dans certaines situations, nous pouvons nous forcer à agir d'une manière donnée en utilisant notre volonté, en promettant à autrui ou à soi-même d'agir de la sorte lorsque l'occasion se présentera¹⁴². Nous jugeons que cette promesse est assez puissante pour justifier d'agir à l'encontre de notre intérêt immédiat lorsque nous ferons face à la situation en question¹⁴³. Un bon exemple pour illustrer ce concept est la promesse que se fait un fumeur lorsqu'il décide d'arrêter de fumer : la seule sanction qui découle d'un bris de promesse, s'il y en a une, provient de l'individu même. Toutefois, très peu de nos engagements ont cette puissance¹⁴⁴, ce qui explique probablement pourquoi autant de fumeurs n'atteignent pas leur objectif. Ceci se justifie par le fait que souvent, lorsqu'il est question de telles promesses, les bénéfices obtenus et l'accomplissement de notre promesse ne sont pas simultanés¹⁴⁵. En effet, les bénéfices s'obtiennent habituellement au moment même où nous émettons la promesse : si nous promettons quelque chose à autrui, nous obtenons immédiatement les bénéfices que nous avons échangés pour cette promesse¹⁴⁶; et si nous nous promettons quelque chose à nous-mêmes, nous nous sentons immédiatement vertueux. À l'inverse, la situation dans laquelle nous avons promis d'agir d'une certaine manière peut prendre

¹⁴¹ Par exemple, nous verrons dans le chapitre 4 que nous pouvons utiliser des stéréotypes pour attribuer des normes morales à l'individu; bien que ce processus puisse être erroné, il nous donne néanmoins une impression de cohérence et de solidité.

¹⁴² *Idem*, p. 35.

¹⁴³ *Ibid.*

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ *Idem*, p. 36.

¹⁴⁶ Par exemple, si nous promettons à une amie que nous irons la chercher lorsque son quart de travail sera terminé, nous bénéficions immédiatement de la gratification accompagnant notre croyance que nous sommes un bon ami, et nous rendons notre amie heureuse, ce qui solidifie notre relation et en assure le maintien.

des jours, des mois ou même des années avant de se présenter; ceci veut donc dire que notre intérêt a peut-être changé au fil du temps, et qu'il n'est peut-être plus en notre intérêt de satisfaire notre engagement¹⁴⁷. Bien que Hardin nous rappelle que nos engagements les plus puissants sont ceux qui sont clairement supportés par nos intérêts¹⁴⁸, les promesses personnelles sont un vecteur d'information intéressant pour prédire le comportement d'autrui – du moment que nous avons accès à d'autres informations complémentaires sur les intérêts actuels et futurs de l'individu, ainsi que sur sa cohérence comportementale et sa propension à satisfaire ses promesses. Les promesses que quelqu'un nous fait, quant à elles, se soumettent aux mêmes limites que la confiance (i.e. nous devons croire que l'autre sera en mesure de faire primer notre intérêt, et qu'il valorise le maintien de notre relation), et ne peuvent donc pas être utilisées pour justifier celle-ci.

Les signes

Le dernier élément que nous utilisons comme indice d'incitatifs internes est radicalement différent des autres. En effet, les signes sont des caractéristiques *objectives* de l'autre, auxquelles nous associons des interprétations *subjectives* de comportements typiques qui en découlent; nous utilisons des traits physiques pour en déduire la propension à respecter la confiance¹⁴⁹. L'association entre les caractéristiques physiques et le comportement potentiel dépend principalement de notre expérience personnelle et de notre système de valeurs et de croyance; le lien que nous établissons n'est donc d'aucune manière *nécessaire*. En général, ces liens sont établis en fonction de stéréotypes concernant des groupes particuliers, un concept que nous aborderons dans le quatrième chapitre. Par exemple, Elster expose les résultats d'une étude réalisée auprès de chauffeurs de taxis, où les groupes suivants étaient perçus comme étant moins susceptibles de les

¹⁴⁷ *Ibid.*

¹⁴⁸ *Idem*, p. 35.

¹⁴⁹ Elster. (2007), p. 348.

agresser physiquement : les femmes (par opposition aux hommes); les personnes âgées (par opposition aux jeunes); les personnes à la peau blanche (par opposition aux personnes à la peau noire); les personnes riches (par opposition aux personnes pauvres); les personnes égocentriques (par opposition aux personnes curieuses); et les personnes sincères (par opposition aux personnes louches)¹⁵⁰. Il nous est toutefois impossible d'établir avec justesse le lien entre traits physiques et comportement, puisqu'un tel travail devrait se pencher sur le lien entre la génétique et la personnalité, ainsi que sur le développement cognitif de l'individu; pour l'instant, ce lien demeure anecdotique et corrélationnel. Sans toutefois se prononcer sur le statut épistémologique de ces liens, nous pouvons néanmoins affirmer leur importance dans la formation de la confiance. Ce qui est particulièrement intéressant de l'utilisation des signes est que nous y avons souvent recours lorsque nous interagissons pour la première fois avec quelqu'un : sans connaissance des autres motivations de l'individu en question, la source d'information la plus accessible est sans aucun doute l'apparence physique. Ainsi, les signes ont une influence significative sur développement de la confiance dans les interactions non-réitérées, une influence qui peut être aussi bien positive que négative (dépendant de l'information véhiculée par notre interprétation des signes), et ce, peu importe la véracité du lien entre les caractéristiques physiques en question et les comportements typiques que nous y associons.

Étant donné la nature de ces canaux d'information, nous émettons l'hypothèse suivante quant à la progression de la quantité et de la qualité de l'information accessible pour bâtir la confiance : lorsque nous avons eu peu ou pas de contact avec l'individu en question, nous dépendons uniquement de l'information objective contenue dans les signes pour en découler des

¹⁵⁰ *Ibid.*

conceptions subjectives; si nous avons la chance d'observer le comportement d'autrui, nous pouvons alors induire de l'information plus précise quant à ses motivations et ses dispositions à agir dans une situation donnée. Nous émettons également l'hypothèse que la justesse de l'information dont nous disposons sur l'autre, ainsi que son potentiel pour prédire les actions futures, augmente en fonction de la profondeur du lien que nous entretenons avec l'autre¹⁵¹. En ce sens, toute interaction subséquente avec un individu permet d'éliminer l'influence de notre perspective subjective sur l'information que nous avons, en remplaçant nos préconceptions et prédictions par des faits concrets et des actions tangibles.

L'ensemble des éléments que nous avons illustrés dans cette section ont été expliqués selon la perspective d'une obtention directe de l'information, dans le sens où nous avons-nous-mêmes un contact avec l'individu en question. Nous pouvons également obtenir de l'information sur les incitatifs internes de l'autre par des canaux indirects. Par exemple, nous sommes les auteurs du lien entre signes et comportements futurs, ce qui fait en sorte que notre expérience personnelle a une influence directe sur ce lien. Dans cette expérience personnelle, nous retrouvons, entre autres, l'information qui nous est transmise par notre famille et nos amis. Ce facteur est particulièrement intéressant : nous pouvons construire un profil de confiance pour quelqu'un uniquement sur la base de la réputation que nous communique un tiers-parti. C'est ce qui se produit notamment lorsque nous avons une impression négative de quelqu'un simplement parce qu'un de nos amis nous a raconté une expérience négative qu'il a vécu avec cet individu. La possibilité pour l'être humain de communiquer lui donne accès à des canaux d'information uniques, soit le fruit des observations, des expériences et des relations d'autrui, ce qui nous permet à la fois d'économiser des ressources et d'utiliser de l'information que nous n'avons pas eu l'opportunité d'obtenir par nous-même.

¹⁵¹ Hardin. (2002), p. 21.

Les incitatifs externes

Notre observation des éléments identifiés dans la section précédente nous mène à inférer l'existence d'incitatifs internes chez l'autre, soit des éléments *intrinsèques* qui justifient de respecter la confiance qui lui est accordée. Ces éléments n'ont pas besoin de s'ancrer dans des intérêts extérieurs à l'individu pour influencer le comportement : c'est un mouvement de l'intérieur vers l'extérieur, un moteur interne qui détermine les actions dans le monde physique. Inversement, les incitatifs externes sont un mouvement de l'extérieur vers l'intérieur : les circonstances sociales déterminent le comportement, et potentiellement les moteurs internes; ce sont des éléments *extrinsèques*.

L'étendue de l'influence de notre contexte social est souvent sous-estimée. Un argument présenté par Mark Granovetter avance que nous avons de la difficulté à reconnaître l'importance des relations personnelles et des réseaux de relations dans la formation de la confiance, des attentes et des normes sociales, un concept qu'il nomme « embeddedness », ou « encastrement social »¹⁵². Outre l'influence de ce contexte social sur le développement psychologique et la conception du monde de l'individu, une influence qui mérite sa thèse en soi, il est clair que l'ensemble des restrictions implicites et explicites que l'on retrouve au sein d'une société donnée dictera les types de comportement que l'on y retrouve. Lorsque les comportements typiques sont différents, le type de prévisibilité pour lequel nous cherchons afin de réduire notre perception du risque dans l'interaction est également différent, et à son tour l'information pour laquelle nous cherchons pour déterminer la dignité de confiance de l'autre sera différente. Le contexte social a un impact direct sur notre disposition à avoir confiance en les autres, et sur la manière dont nous développons cette confiance.

¹⁵² Granovetter. (1985).

Le mécanisme principal que nous retrouvons au cœur des incitatifs externes est l'imposition de sanctions, qu'elles soient sociales ou légales, afin de faire pencher le calcul coût-bénéfice en faveur de l'intérêt à long terme découlant d'un respect de la confiance¹⁵³. En augmentant les conséquences négatives associées à un bris de confiance, nous augmentons également les chances que l'autre agisse en fonction de notre intérêt. Nous identifions ici trois types principaux d'incitatifs externes, soit ceux liés à la réputation, ceux liés aux normes sociales et aux conventions, et ceux liés aux institutions et aux restrictions légales.

La réputation et les interactions futures

L'historique d'interactions de l'individu peut nous offrir des informations intéressantes sur ses dispositions : elle peut soit témoigner de la confiance que cet individu accorde aux autres (s'il est celui qui a confiance), soit témoigner de sa disposition à répondre aux restrictions et aux attentes que nous lui imposons (s'il est celui en qui est placée la confiance). À partir de cet historique se développe une réputation, qui contient de l'information sur plusieurs sphères d'interaction nous donnant une bonne idée de ce à quoi nous pouvons nous attendre d'une interaction avec cet individu, et qui peut être partagée avec d'autres individus grâce à la communication. Les dimensions les plus significatives au niveau de la confiance sont : ont-ils exploité la confiance que quelqu'un d'autre leur a accordée¹⁵⁴; et, plus précisément, ont-ils exploité la confiance que *nous* leur avons accordée¹⁵⁵. C'est grâce à l'importance de la réputation et l'impact de ces deux dimensions que Hardin est en mesure de défendre que la confiance est un calcul rationnel qui dépasse les limites du dilemme du prisonnier : les interactions que nous avons

¹⁵³ Hardin. (2002), p. 41.

¹⁵⁴ Elster. (2007), p. 348.

¹⁵⁵ Hardin. (2002), p. 93.

au quotidien peuvent influencer nos chances d'interagir dans le futur par l'entremise de notre réputation.

L'une des informations les plus importantes que nous pouvons obtenir de la réputation est le respect ou non du principe de réciprocité. Selon ce principe, nous faisons des choses pour les autres sans bénéfice immédiat, car nous sommes confiants que « [...] someone else will do something for [us] down the road »¹⁵⁶. Le principe de réciprocité est habituellement suscité lors de situations où nous avons la possibilité d'agir de manière altruiste envers un inconnu, et où les bénéfices qu'obtient l'autre de cet acte sont supérieurs aux coûts que nous encourons en le posant¹⁵⁷. Si la réputation de l'individu nous mène à croire qu'il ne partage pas ce principe de réciprocité – notamment s'il a déjà refusé d'aider quelqu'un dans le besoin –, nous aurons tendance à éviter d'interagir avec cet individu¹⁵⁸; inversement, s'il a préalablement fait preuve d'altruisme, nous aurons tendance à être plus ouverts et généreux envers lui¹⁵⁹. Lors d'une première interaction avec un inconnu, nous pouvons avoir recours à l'information contenue dans sa réputation pour remplacer l'obtention directe d'information, ce qui nous aide à déterminer si nous devrions avoir confiance en l'autre ou non¹⁶⁰. En ce sens, la réputation est un incitatif externe solide, qui peut pousser l'individu à agir conformément à notre intérêt non pas parce qu'il a un souci quelconque pour notre bien-être, mais plutôt parce que les sanctions sociales – la perte d'opportunités de bénéficier de relations interpersonnelles – engendreraient des coûts trop importants.

¹⁵⁶ Putnam. (2000), p. 21.

¹⁵⁷ Trivers. (1971), p. 36.

¹⁵⁸ Trivers. (1971), p. 36.

¹⁵⁹ Van Apeldoorn & Schram. (2016), p. 6.

¹⁶⁰ Roberts. (2008), p. 177.

Le conformisme aux normes sociales

L'encastrement social s'accompagne habituellement de la pression d'un ensemble de normes sociales, qui influencent l'action de l'individu en se posant comme des injonctions pour agir ou s'abstenir d'agir¹⁶¹. Les normes sociales dépendent de sanctions externes pour leur opération : des récompenses pour les actes altruistes, et/ou des punitions pour les actes égoïstes¹⁶². Ainsi, nous utilisons la pression sociale pour nous mener à agir d'une certaine façon¹⁶³; dans notre cas, la pression sociale est utilisée pour forcer l'individu à satisfaire la relation de confiance. Il faut noter que l'efficacité de la pression sociale, et par conséquent des normes sociales, est directement liée à la taille du réseau social dans lequel l'individu s'encastre. En effet, s'il n'y a pas d'interactions subséquentes entre l'individu qui ne respecte pas la norme sociale et l'observateur, il n'y a pas de possibilité d'imposer l'ostracisme social prévu dans les sanctions¹⁶⁴; par conséquent, les normes sociales sont habituellement plus efficaces dans les relations épaisses, ou dans les petites communautés¹⁶⁵. Pour les sociétés plus larges, il n'est pas aussi efficace de dépendre des normes sociales pour assurer le respect des relations de confiance et la mise de l'avant de l'intérêt collectif, ce qui explique pourquoi nous y retrouvons généralement des normes plutôt universelles qui restent vagues et limitées¹⁶⁶. Avoir des interactions réitérées avec les autres permet donc d'instaurer un ensemble de sanctions efficaces qui guident le comportement, le développement de la réputation de l'individu, et ultimement la présence de sources d'information quant à la susceptibilité de l'autre à respecter la confiance que nous lui accordons¹⁶⁷.

¹⁶¹ Elster. (2007), p. 354.

¹⁶² Coleman. (1988), p. 105.

¹⁶³ Hardin. (2002), p. 48.

¹⁶⁴ Coleman. (1988), p. 105-106.

¹⁶⁵ Hardin. (2002), p. 45.

¹⁶⁶ *Idem*, p. 50-51.

¹⁶⁷ Coleman. (1988), p. 107.

Ainsi, la raison pour laquelle les normes sociales agissent en tant qu'incitatifs externes est parce qu'elles sont supportées par des sanctions, ce qui fait en sorte qu'il est généralement dans notre intérêt de s'y conformer¹⁶⁸; lorsque nous ne les respectons pas, nous risquons de perdre des opportunités d'interactions de groupe qui pourraient grandement satisfaire notre intérêt, et nous risquons même de nous faire exclure du groupe¹⁶⁹. La compréhension des normes sociales présentes dans les divers groupes auxquels appartient l'individu est donc essentielle pour adéquatement prédire les actions potentielles de l'individu, et donc pour avoir confiance en lui.

À un certain point, l'efficacité des normes sociales ne dépend plus uniquement des sanctions externes : après avoir vécu ensemble, dans les mêmes conditions, avec les mêmes restrictions comportementales pour éviter la persécution et les désagréments, les membres d'une société en viennent à développer une croyance sincère en l'opinion de la majorité¹⁷⁰. Ce faisant, les normes sociales deviennent *internalisées*, et affectent directement les motivations de l'individu¹⁷¹; au niveau d'encastrement le plus élevé, il est plausible qu'il soit impossible de distinguer les motivations proprement individuelles de celles découlant de la conformité sociale. À ce niveau, les normes *sociales* deviennent plutôt des normes *morales*, et nous les respectons alors parce que nous jugeons qu'elles correspondent à notre conception du bien et du mal, que nous soyons observés ou non¹⁷².

¹⁶⁸ Hardin. (2002), p. 29.

¹⁶⁹ *Idem*, p. 49.

¹⁷⁰ Elster. (2007), p. 372.

¹⁷¹ Hardin. (2002), p. 49.

¹⁷² Elster. (2007), p. 357. Sans nous engager dans une conversation sur la distinction entre normes sociales et morales, il faut tout de même noter que le respect d'une norme sociale peut parfois se justifier en faisant uniquement référence à des justifications internes, ou à un mélange de justifications internes et externes.

Les restrictions institutionnelles

Bien que les sanctions sociales soient une forme d'incitatifs importante pour le respect de la confiance, elles disposent d'une faiblesse importante. En effet, si la taille d'un contexte social devient trop grande, l'intérêt collectif ne peut être maintenu uniquement par la perte d'opportunités de coopération, puisque les relations de confiance ne sont pas nécessairement réitérées, ce qui veut dire que l'observateur n'aura pas nécessairement l'occasion d'imposer les sanctions sociales prévues par le bris d'une norme sociale. Les normes sociales sont donc maintenues et défendues par des institutions, qui agissent essentiellement comme des arbitres, des modérateurs, dans la relation de confiance : elles permettent de restreindre certains comportements en imposant des sanctions légales lorsqu'une personne est vue agissant de la sorte.

L'avantage des institutions est qu'elles permettent d'éviter – entièrement ou en partie – les possibilités de perte à l'issue d'une interaction; essentiellement, elles éliminent la possibilité pour celui qui reçoit la confiance d'exploiter la vulnérabilité que lui présente celui qui a confiance, en rendant explicites et nécessaires les sanctions qui y sont liées¹⁷³. Toutefois, la relation n'en est pas une de confiance si la seule motivation de l'autre à respecter la confiance que nous leur témoignons est cette obligation quasi-contractuelle que nous passons avec l'autre¹⁷⁴; pour qu'elle en soit une de confiance, nous *devons* être dans un état vulnérable par rapport à l'autre, sinon la relation en est une de dépendance ou de fiabilité.

L'étude des institutions présentes dans une société donnée est particulièrement intéressante lorsque l'on conçoit la confiance comme étant dépendante de l'information dont nous disposons sur autrui. En effet, les institutions peuvent aider à mitiger les failles dans notre capacité à identifier

¹⁷³ Hardin. (2002), p. 46.

¹⁷⁴ *Ibid.*

adéquatement la susceptibilité de l'autre à respecter la confiance que nous leur accordons; elles peuvent nous offrir une base pour nous engager dans une relation avec l'autre lorsque nous ne disposons pas de l'information nécessaire¹⁷⁵. En nous évitant d'avoir à interagir directement avec l'individu pour récolter de l'information à son sujet, les institutions nous économisent des ressources (principalement temporelles et économiques), et permettent de repousser la limite de notre champ d'interactions afin de bénéficier d'une coopération avec un plus grand nombre d'individus. En ce sens, les institutions sont un *substitut* à la confiance, plutôt qu'un complément : elles nous permettent d'accéder aux bénéfices, sans se soumettre aux risques découlant d'une position vulnérable par rapport à l'autre.

Néanmoins, les institutions ne sont pas infaillibles, et l'individu peut toujours décider d'agir en dépit des sanctions potentielles. C'est le cas notamment pour les meurtres qui se produisent dans les sociétés contemporaines. Ainsi, nous devons tout de même juger que la personne en qui nous avons confiance est en mesure de donner une valeur supérieure au respect des termes de l'interaction et l'évitement des sanctions lorsqu'elle est tiraillée entre la satisfaction de la relation de confiance et la maximisation de l'intérêt personnel immédiat. Les incitatifs institutionnels sont importants dans une étude de la confiance, puisque cette dernière prend naissance dans une société où les comportements sont réguliers, honnêtes et coopératifs, et où les membres partagent un ensemble de valeurs communes¹⁷⁶. L'intérêt de ces normes partagées est qu'elles créent des attentes au niveau du comportement, ce qui veut dire que le contenu en tant que tel de ces normes n'est pas aussi important que le fait qu'elles sont partagées¹⁷⁷. Si nous visons une certaine justesse dans le développement de la confiance, il va de soi que nous devons

¹⁷⁵ *Idem*, p. 140.

¹⁷⁶ Fukuyama. (1995), p. 26.

¹⁷⁷ *Idem*, p. 153.

également étudier ce contexte social dans lequel l'individu s'encastre. Ironiquement, si les citoyens ne respectent pas la confiance qui leur est accordée – c'est-à-dire, s'ils ne peuvent démontrer une confiance mutuelle –, il ne peut y avoir d'institutions¹⁷⁸, puisqu'elles dépendent de la participation active et honnête des citoyens. Cependant, du moment qu'elles sont mises sur pied et maintenues, elles sont une excellente alternative à l'acquisition d'information.

Influences sur nos critères de confiance

Les éléments que nous avons vus jusqu'à présent sont des caractéristiques ou des comportements que nous pouvons observer, et que nous utilisons comme indices d'incitatifs internes et externes. Étant donné que nous sommes des observateurs, il va de soi que ces caractéristiques et comportements que nous observons passent par des filtres individuels qui influencent l'information que nous en tirons; nous nous pencherons sur ces influences dans le prochain chapitre. Nous pouvons également cibler certaines expériences qui ont un impact non pas sur la manière dont nous percevons le monde et en tirons de l'information, mais plutôt sur la sévérité de nos critères pour avoir confiance en quelqu'un.

Par exemple, Alberto Alesina et Eliana La Ferrara ont identifié quatre caractéristiques qui réduisent la propension à avoir confiance en les autres, soit : une historique récente d'expériences traumatiques; faire partie d'un groupe qui, historiquement, a vécu de la discrimination, comme les minorités visibles et les femmes; avoir peu de succès en terme de revenu et d'éducation; et vivre dans une communauté diversifiée d'un point de vue culturel et/ou où l'on retrouve une grande disparité économique¹⁷⁹. Dans le même ordre d'idées, Patrick Sturgis *et al* affirment que les gens divorcés, sans emploi, ou ayant une moins bonne santé sont également moins susceptibles d'avoir

¹⁷⁸ Coleman. (1988), p. 103.

¹⁷⁹ Alesina & La Ferrara. (2002), p. 207.

confiance¹⁸⁰. À l'inverse, accroître notre niveau d'éducation ou notre classe économique tend à augmenter notre propension à avoir confiance¹⁸¹, tout comme faire preuve d'optimisme ou de bienveillance inconditionnelle¹⁸². Curieusement, il semble exister une boucle de rétroaction positive entre l'optimisme et la confiance, puisque faire preuve de plus d'optimisme accroît notre niveau de confiance, et avoir confiance en nos concitoyens accroît notre optimisme¹⁸³; pour reprendre les termes d'Uslaner, plus notre croyance que les autres partagent nos valeurs fondamentales est solide, plus notre confiance sera solide.

Deux autres influences sur nos critères sont assez importantes pour que nous les mentionnions ici, la première étant l'urgence de la situation. En effet, plus nous sommes pressés par les circonstances à faire un choix, moins nos critères sont sévères : par exemple, si nous avons un membre de notre famille qui se fait hospitaliser et que nous devons trouver une gardienne pour s'occuper de nos enfants, nous risquons fort bien d'alléger nos critères de sélection. La seconde est l'influence de l'expérience personnelle, qui est définie en grande partie par le contexte social de l'individu. Même si nous voyions l'acteur de la relation de confiance comme étant *l'homo economicus*, et donc limitions la relation de confiance à un calcul rationnel, Francis Fukuyama nous rappelle que la vie économique est ancrée dans la vie sociale, et qu'elle ne peut être comprise indépendamment de la culture¹⁸⁴. Il est donc important de relever les impacts de la culture sur nos relations de confiance, et sur le calcul coût-bénéfice que l'on y retrouve.

¹⁸⁰ Sturgis *et al.* (2010), p. 206.

¹⁸¹ *Ibid.*

¹⁸² Ben-Ner & Halldorsson. (2010), p. 74.

¹⁸³ Uslaner. (2002), p. 97.

¹⁸⁴ Fukuyama. (1995), p. 13.

Le portrait de la formation de la confiance que nous avons dressé devrait maintenant être plutôt clair. Les différents éléments que nous avons illustrés au fil du présent chapitre sont des canaux d'informations qui peuvent contribuer – de manière positive ou négative – au développement de la confiance. Il faut néanmoins noter que l'information que ces canaux nous offrent, ou plutôt les incitatifs internes et externes que nous y associons, est entièrement dépendante de notre vision subjective du monde, et les expériences qui ont contribué à son développement. Ainsi, il est possible que pour le même ensemble de perceptions, deux individus n'aient pas le même résultat final : l'un d'eux pourrait avoir confiance, alors que l'autre ne pourrait même pas avoir recours aux institutions pour justifier une relation.

Chapitre 4 - La déformation de l'information

La quantité de gens vivant dans les sociétés contemporaines, jumelé au fait que notre temps est limité, nous mène au problème suivant : « [t]he need for action often requires us to make judgments on the basis of very little evidence, even when we are fully aware of the deficiencies of that evidence »¹⁸⁵. Nous n'avons pas les ressources nécessaires pour acquérir l'ensemble de l'information pertinente pour le développement de la confiance envers l'ensemble de nos concitoyens; pourtant, nous devons activement côtoyer, et parfois même interagir avec, plusieurs de ces concitoyens. Il existe ainsi un écart entre ce que nous devons faire, et l'information nous permettant de guider cette action.

Ce que nous proposons dans ce chapitre est la construction théorique de trois filtres cognitifs, sur la base d'études psychologiques et sociologiques, qui cherchent à mitiger ce manque d'information, et dont les effets se manifestent dans le développement de la confiance. Le premier filtre est opérationnel : il découle de la structure dichotomique du cerveau humain, et utilise divers procédés heuristiques afin de maximiser les conclusions que nous pouvons tirer à partir de l'information limitée que nous percevons. Le second filtre est associatif : il utilise les conclusions produites par le filtre opérationnel pour imposer à l'objet de notre perception certains stéréotypes, desquels nous pouvons déduire de l'information supplémentaire. Le troisième filtre est moral : il juge l'objet de notre perception – et, le cas échéant, les actions qu'il a posées ou les valeurs qui y sont associées, ainsi que les stéréotypes que nous y associons – en fonction de notre cadre épistémologique individuel et les valeurs morales qui y sont contenues.

¹⁸⁵ Higgins & Bargh. (1987), p. 386-387.

Le filtre opérationnel

Le cerveau humain fonctionne parfois de manière quelque peu obscure; les actes posés par les autres peuvent nous sembler de prime abord irrationnels, compte tenu de leur comportement habituel, et des fois nous avons même de la difficulté à se comprendre soi-même. Les recherches contemporaines en psychologie comportementale nous aident à éclairer les rouages de notre engin cognitif, et à comprendre les modes de justification qui se cachent sous nos croyances et actions. Pour offrir une vue d'ensemble du paysage théorique et en présenter les éléments essentiels sans pour autant s'enliser dans une présentation trop détaillée, nous aurons recours aux recherches de Daniel Kahneman, telles qu'il les résume dans son livre *Thinking, Fast and Slow*.

Le cerveau humain, tel que le conçoit Kahneman, est une machine où l'on retrouve deux systèmes qui interagissent. Le premier système est automatique : il n'utilise que peu de ressources cognitives, et n'est aucunement conscient¹⁸⁶. Ce système inclut la pensée intuitive, ainsi que tous les processus automatiques de la mémoire et de la perception¹⁸⁷. Cependant, ce n'est pas parce qu'il est automatique et inconscient qu'il n'est pas complexe. Par exemple, si l'on regarde entre les deux lignes d'une voie de circulation lorsque l'on conduit, notre cerveau s'occupe de bouger le volant pour ajuster la trajectoire et centrer la voiture dans la voie. Kahneman souligne également que plusieurs activités mentales plus complexes peuvent devenir rapides et automatiques lorsque nous les pratiquons régulièrement, ce qui inclut comprendre les nuances des situations sociales¹⁸⁸. Nous affirmons ainsi que c'est le système 1 qui, dans la plupart des cas, est responsable d'interpréter et d'organiser l'information composant la confiance, ce qui fait de cette dernière une construction automatique. Nous n'avons qu'à penser à l'acte de prendre l'autobus : habituellement,

¹⁸⁶ Kahneman. (2011), p. 20.

¹⁸⁷ *Ibid.*

¹⁸⁸ *Idem*, p. 22.

nous accordons automatiquement notre confiance au chauffeur, et ne pensons même pas au fait que le chauffeur est responsable de nos vies alors qu'il circule dans le trafic. Toutefois, si lorsque nous entrons dans l'autobus, nous remarquons que le chauffeur écrit des messages textes de la main droite alors qu'il conduit de la main gauche, le système 1 risque fortement d'émettre un signal d'alarme.

Dans ces situations où le système 1 n'est pas en mesure de produire les conclusions nécessaires pour soutenir nos actions, c'est le système 2 qui prend la relève. Le système 1 a des limites : il a des biais, il comprend peu ou pas la logique et les statistiques, et il ne peut jamais être éteint¹⁸⁹. Le système 2 essaie donc de compenser pour ces lacunes, en opérant plus lentement et plus délibérément, mais également en mobilisant plus de ressources cognitives¹⁹⁰. Kahneman nous dit que les opérations du système 2 sont ce que nous identifions comme étant l'expérience subjective attribuée à la liberté individuelle, au choix et à la concentration¹⁹¹. C'est ce système qui s'occupe des tâches cognitives complexes, comme par exemple les calculs mathématiques, ou encore les enquêtes intellectuelles menées par les philosophes. Les ressources dont ce système dispose sont toutefois limitées, et donc son attention ne peut être dirigée vers un éventail d'objets aussi large que le système 1.

Dans le scénario typique, le système 1 est actif, alors que le système 2 reste dans un état à faible effort; le système 1 perçoit les stimuli, organise l'information brute, et génère des intuitions et des pulsions, et le système 2 transforme ces intuitions en croyances et ces pulsions en actions volontaires; le système 2 accepte les informations fournies par le système 1 avec peu ou pas de modifications. Dans les situations où le système 1 est incapable de produire une conclusion, il

¹⁸⁹ *Idem*, p. 25.

¹⁹⁰ *Idem*, p. 21.

¹⁹¹ *Ibid.*

remet la tâche au système 2 pour qu'il décortique la situation et qu'il produise lui-même une conclusion. Mais puisque les ressources du système 2 sont limitées, et que ses opérations demandent beaucoup d'efforts, il est paresseux. Ainsi, dans la grande majorité des cas, il n'analyse pas en profondeur les conclusions du système 1¹⁹². Par exemple, considérons l'argument suivant, composé de deux prémisses et une conclusion, et tentons d'en déterminer la validité aussi rapidement que possible :

Toutes les roses sont des fleurs.
Certaines fleurs fanent rapidement.
Ainsi, certaines roses fanent rapidement.

Le système 1, soit notre intuition, nous incite à conclure que le raisonnement est valide. Toutefois, si nous faisons un effort de réflexion, notre système 2 nous permet de souligner qu'il est possible, en fonction des prémisses, que les roses ne fassent pas partie des fleurs qui fanent rapidement, et ainsi que la conclusion soit fautive¹⁹³.

De manière générale, le système 1 utilise des procédés heuristiques afin de remplir les vides d'information et ne pas mobiliser les ressources du système 2¹⁹⁴. Ceci ne cause habituellement pas de problème, puisque les conclusions du système 1 sont généralement valides et/ou fonctionnelles¹⁹⁵; néanmoins, il se peut que des écarts entre la réalité et notre compréhension de celle-ci s'introduisent dans ces conclusions. Il faut également noter que les conclusions produites par le système 2 peuvent elles aussi être influencées par l'utilisation de ces procédés, puisque le système 1 est responsable de l'organisation de l'information brute dont se sert le système 2. Bien que Kahneman emploie son livre pour étaler l'ensemble des procédés heuristiques utilisés par le

¹⁹² *Idem*, p. 24-25. Veuillez noter que ceci est l'outil de référence pour le paragraphe en entier.

¹⁹³ *Idem*, p. 45.

¹⁹⁴ *Idem*, p. 25.

¹⁹⁵ *Ibid.*

système 1 et leurs faiblesses, nous en avons ici identifié quatre que nous jugeons particulièrement intéressants dans le contexte des relations de confiance.

Le premier procédé heuristique est l'élaboration de liens causaux entre les objets de notre perception; en effet, le cerveau tend à créer des histoires causales entre les éléments que nous percevons¹⁹⁶. Par exemple, mentionner les mots « banane » et « vomit » côte-à-côte nous mène à imaginer un scénario impliquant ces deux termes, où il existe un lien causal entre la banane et le vomit¹⁹⁷. Ce lien implique probablement que la banane cause le vomit, et donc que lorsque nous sommes dans une situation où nous observons la cause – une banane –, nous devrions également être en mesure d'observer la conséquence – soit le vomit. En général, malgré le fait que l'information dont nous disposons sur un objet, un individu ou une situation est incomplète, les liens causaux et les valeurs qui y sont associées permettent de dépasser ce cadre limité, et nous offrent un bassin d'information plus important pour soutenir un choix éclairé¹⁹⁸. Mais les liens causaux ne sont pas toujours solides : par exemple, si nous assistons à un séminaire et que Gilbert est en retard, nous attribuons le fait d'être en retard à Gilbert, nous construisons une histoire causale où Gilbert est responsable du fait d'être en retard, alors que son retard peut peut-être s'expliquer par des facteurs externes. Nous aurions donc moins confiance en Gilbert pour accomplir des tâches nécessitant de la ponctualité, indépendamment de la réelle ponctualité de Gilbert.

Le second procédé, découlant du processus associatif, est l'idée de « priming », que l'on peut traduire par « amorçage ». Kahneman nous dit qu'être exposé à certains stimuli peut influencer nos perceptions subséquentes de stimuli non connectés; autrement dit, les idées perçues suscitent d'autres idées que notre cerveau juge comme étant connexes, et l'ensemble de ces idées

¹⁹⁶ *Idem*, p. 50-51.

¹⁹⁷ *Idem*, p. 50.

¹⁹⁸ *Idem*, p. 24.

sert de cadre à nos perceptions futures¹⁹⁹. Un excellent exemple pour bien comprendre le concept d'amorçage est celui de « l'effet Floride ». Kahneman nous explique cette expérience ayant pour sujet des étudiants, qui à partir d'ensembles de cinq mots, devaient construire des phrases de quatre mots. Par la suite, ils devaient se rendre dans une autre salle et réaliser une autre épreuve. Ceux dont les ensembles de mots comprenaient des mots habituellement liés à la vieillesse, comme Floride, gris, chauve, rides ou oublieux, avaient tendance à marcher significativement plus lentement entre les deux salles d'examen²⁰⁰. L'« effet Floride » démontre que l'amorçage peut avoir des effets discrets et inconscients, mais tout de même importants, sur notre comportement.

Le troisième procédé est ce que Kahneman nomme « tension cognitive », et peut également s'avérer un obstacle à l'établissement de liens de confiance. Selon ce principe, le cerveau oscille entre des états « facile » et « tendu ». Lorsqu'il est dans un état facile, il s'occupe des tâches sans problème; mais lorsqu'il est dans un état tendu, c'est parce que la tâche cognitive qui se présente à lui est plus ardue, et il doit par conséquent mobiliser une quantité de ressources plus importante²⁰¹. Toutefois, mobiliser une plus grande quantité de ressources nécessite l'exercice d'un contrôle de soi, ce qui puise dans un bassin limité et est généralement une expérience désagréable²⁰²; ainsi, il n'aime pas se retrouver dans une situation de tension cognitive, ou plutôt préfère être dans un état de facilité cognitive. Le résultat est que certains stimuli seront interprétés comme étant « bons » ou « mauvais » selon la tension cognitive qu'ils génèrent plutôt que par leur valeur de vérité²⁰³. Par exemple, si la police de caractère rendait la lecture du présent texte plus difficile, vous auriez tendance à être plus critique par rapport à son contenu. Ce mécanisme, bien

¹⁹⁹ *Idem*, p.52.

²⁰⁰ *Idem*, p. 53.

²⁰¹ *Idem*, p. 59.

²⁰² *Idem*, p. 42. Nous avons également abordé cette notion dans la section précédente.

²⁰³ *Idem*, p. 62.

qu'il rende plus facile et rapide nombre de tâches quotidiennes, peut causer des problèmes significatifs. En effet, plus une tâche d'analyse est facile, plus nous sommes portés à en croire les résultats; et plus nous répétons une tâche d'analyse, plus elle devient facile. Donc, nous dit Kahneman, l'impression de familiarité générée par le système 1 à l'égard de certains stimuli est utilisée par le système 2 dans ses jugements, ce qui nous biaise en faveur de la familiarité plutôt que la validité des stimuli²⁰⁴.

Le dernier procédé heuristique que nous jugeons important de mentionner est l'impact de la disponibilité d'une information sur notre compréhension. Effectivement, plus une information est accessible rapidement et facilement dans notre mémoire, plus nous serons portés à la percevoir comme étant vraie, et plus il nous sera facile de la remarquer et de la traiter dans les nouvelles instances. Ceci est dépendant du nombre de cas qui nous viennent à l'esprit et où l'on retrouve cette information, ainsi que de la facilité avec laquelle ces cas sont recueillis²⁰⁵. Par exemple, si nous vous demandions de penser à six situations où vous avez été généreux, vous auriez tendance à vous trouver plus généreux à la suite de cet exercice de mémoire qu'avant; l'effet serait encore plus significatif si nous vous demandions de penser à douze situations²⁰⁶.

Nous regroupons sous l'égide du filtre opérationnel l'ensemble des effets de ces procédés heuristiques sur notre compréhension des stimuli. Étant donné que chacun de ces procédés opère en fonction du contenu de la mémoire et des expériences précédentes de l'individu qui y sont contenues, il va de soi que les conclusions produites par le système 1 ne seront pas les mêmes d'un individu à l'autre. Nous proposons que ce premier filtre est responsable du passage de la perception

²⁰⁴ *Ibid.*

²⁰⁵ *Idem*, p. 132.

²⁰⁶ *Ibid.*

(l'information brute) à une compréhension subjective (les liens causaux et les valeurs qu'ils impliquent) de l'autre; et que cette compréhension est subséquemment maintenue par les effets d'amorçage et de tension cognitive, qui font en sorte que nous portons plus facilement et rapidement attention aux caractéristiques préalablement associées à l'individu en question. L'ensemble de ces conclusions, puisqu'elles sont disponibles, nous portent à croire que notre compréhension subjective est vraie. En fonction de ces effets, le filtre opérationnel est particulièrement important dans les situations où nous interagissons avec un inconnu, puisque nous n'avons pas l'information nécessaire pour déconstruire cette compréhension initiale. Ce filtre, en organisant l'information brute, est également à la base de l'opération des filtres associatif et moral.

Le filtre associatif

Nous avons donc accès à un ensemble de conclusions émises par notre système 1 et solidifiées par le filtre opérationnel. Nous proposons que pour maximiser l'information disponible pour le développement de la confiance, nous associons ensuite les valeurs et autres caractéristiques contenues dans ces conclusions à des stéréotypes qui sont accessibles dans notre mémoire. Ceux-ci sont essentiellement des bassins d'information que nous avons construits au préalable – à travers notre expérience personnelle ou l'information qui nous est transmise par les autres – que nous considérons communes à l'ensemble des membres d'un groupe quelconque²⁰⁷. Par exemple, le vecteur de stéréotype le plus évident est l'apparence physique de l'individu (ou, comme nous l'avons déjà défini, les signes), ce qui inclut les vêtements qu'il porte et les objets qu'il utilise. Ces caractéristiques physiques de l'autre nous permettent de lui attribuer des traits de caractère que nous jugeons concomitants²⁰⁸. Une étude réalisée par Linda Albright, David Kennedy et Thomas

²⁰⁷ *Idem*, p. 168-170.

²⁰⁸ Albright, Kennedy & Malloy. (1988), p. 387.

Malloy démontre qu'une grande part de la variance dans les jugements passés sur les inconnus découle de l'apparence physique de la personne observée, et qu'il existe une concordance significative entre les jugements passés par les observateurs, ce qui indique la présence de stéréotypes partagés²⁰⁹. De plus, cette concordance entre les jugements des observateurs est directement liée au niveau de visibilité des traits ciblés, ce qui veut dire qu'un trait de caractère que nous associons à une caractéristique physique très évidente sera plus facilement attribué²¹⁰. Par exemple, les résultats de l'étude démontrent que le plus grand vecteur de consensus quant à la sociabilité d'un individu est la beauté physique²¹¹; comme quoi nous accordons une réelle importance à l'adage « ce qui est beau est bon ».

L'utilisation de stéréotypes offre deux avantages par rapport à l'acquisition de l'information directement à partir de l'objet de notre observation. Premièrement, étant donné que les stéréotypes sont des bassins d'information préexistants, nous n'avons pas besoin d'activement construire des liens causaux entre des valeurs, des habitudes de vie, ou d'autres dispositions quelconques de l'individu, et les comportements typiques qu'il est susceptible de poser. Lorsque nous utilisons des stéréotypes, nous puisons dans notre bagage d'expériences afin de récolter un ensemble de liens causaux que nous avons, consciemment ou non, induits d'autres instances que nous avons déjà observées : ceci nous économise des ressources cognitives. Deuxièmement, nous n'avons pas besoin d'interagir directement avec la personne observée pour obtenir l'information dont nous avons besoin pour nos jugements subséquents, ce qui est particulièrement utile lorsque nous devons *immédiatement* décider d'exposer une vulnérabilité à l'autre ou non, et que nous n'avons plus le temps ni les ressources nécessaires pour valider l'information dont nous disposons.

²⁰⁹ *Ibid.*

²¹⁰ *Idem*, p. 393.

²¹¹ *Ibid.* Voir aussi Dion, Berscheid & Walster. (1972).

Toutefois, l'utilisation de stéréotypes comporte également un désavantage majeur : la négation de l'identité individuelle et la régression de celle-ci à une identité de groupe qui ne découle pas nécessairement de la réalité. Lorsque nous interagissons avec d'autres êtres humains, nous définissons les autres – tout du moins en partie – en fonction des différences par rapport à notre propre identité; nous utilisons des catégories sociales pour grouper les autres, et par le fait même, nous influençons la manière dont nous les percevons²¹². Qui plus est, la plupart des définitions du terme « stéréotype » insistent sur le fait que l'utilisation des stéréotypes est automatique, inévitable, et alléchante²¹³; c'est l'un des outils utilisés par le système 1 pour faciliter ses tâches cognitives. Ceci devient particulièrement dangereux lorsque les stéréotypes utilisés pour définir la personne avec qui nous interagissons nous mènent à l'adoption d'un comportement négatif par rapport à cette personne. Cette prédisposition à la négativité face aux membres d'un groupe ciblé par le ou les stéréotype(s) en question peut mener à de la généralisation abusive et erronée, ce qui nie l'existence de particularités individuelles, et qui est à la base de la notion de préjudice²¹⁴.

Le moteur du filtre associatif est cette attribution de stéréotypes à l'individu, qui donne un cadre solide (tout du moins de notre point de vue) de l'autre et des comportements qu'il est susceptible de poser. Il faut néanmoins noter que les effets de l'utilisation des stéréotypes dépassent le besoin d'information immédiat, et ont des répercussions importantes sur nos interactions futures avec l'individu observé ou les autres membres du groupe stéréotypé. Ceci s'explique par deux mécanismes parallèles à l'utilisation des stéréotypes, qui sont amplifiés par

²¹² Fedor. (2014), p. 322.

²¹³ *Idem*, p. 323.

²¹⁴ *Idem*, p. 324.

les stéréotypes activés, qui solidifient ces stéréotypes, et qui perpétuent leur utilisation : les premières impressions, et le biais de confirmation.

Les premières impressions

La première interaction avec l'autre, qui se base sur une quantité limitée d'information, est largement plus importante que ce que nous pourrions croire de prime abord. La littérature sur les premières impressions est plutôt substantielle, et les conclusions sont claires : nous accordons un poids significatif à la première interaction que nous avons avec un individu, et l'influence de l'impression que nous en dégagons s'étend au-delà cette interaction. Ceci est dû en partie aux rouages internes du cerveau humain que nous avons identifiés précédemment, et en partie aux mécanismes propres aux premières impressions. Voici donc les points qui semblent importants pour justifier notre définition du filtre associatif.

Elles sont formées au premier contact visuel – Puisque nous n'avons pas accès à d'autres canaux d'information lors de notre premier contact avec autrui, nous avons recours à l'information visuelle que nous pouvons directement récolter. Que ce soit la manière dont les autres se déplacent et parlent, leur gestuelle, leurs expressions faciales ou même leur posture, nous utilisons ces informations pour non seulement leur attribuer des caractéristiques, mais également dégager une certaine impression de leur nature²¹⁵. La dépendance envers les stimuli physiques pour l'obtention de cette information est pourtant appropriée : les gens sont en mesure de choisir attentivement les mots qu'ils prononcent, mais ont plus de difficulté à contrôler leurs expressions faciales, vocales et corporelles, ce qui veut dire que lorsque le canal verbal offre de l'information différente du canal

²¹⁵ Ambady & Rosenthal. (1992), p. 256.

non-verbal, il est plus probable que le canal non-verbal révèle les vraies intentions de notre interlocuteur²¹⁶.

Elles sont formées à partir d'une mince tranche de comportement, et ne changent pas beaucoup si l'interaction est plus longue – Nous pouvons découler une grande quantité d'information à partir des comportements de l'autre, même si notre observation est brève²¹⁷, et cette information nous permet de nous former une impression quant à l'essence sous-jacente de l'individu²¹⁸. Il faut noter que les attitudes et dispositions comportementales ne peuvent être induites que des comportements que nous jugeons libres : la possibilité de choix est directement inférée des motivations externes que nous percevons comme étant imposées à la personne observée²¹⁹, et nous ne récoltons de l'information que lorsque le comportement n'était pas forcé par les circonstances²²⁰. Malgré la brièveté de l'observation, les jugements que nous émettons sont habituellement plutôt précis²²¹, et augmenter la durée de l'observation n'affecte pas la précision ni la fiabilité de nos conclusions²²².

Elles catégorisent automatiquement, en appliquant des stéréotypes – Comme nous l'avons déjà mentionné, l'attribution de stéréotypes se fait de manière automatique et involontaire; lorsque notre objectif est de se former une impression de la personne avec qui nous interagissons, nous activons spontanément des catégories que nous jugeons applicables à cet individu, même si les stimuli perçus offrent des conclusions ambiguës quant aux catégories applicables²²³. L'aspect

²¹⁶ *Idem*, p. 259.

²¹⁷ *Idem*, p. 256.

²¹⁸ *Idem*, p. 267.

²¹⁹ Goethals *et al.* (1971), p. 60.

²²⁰ *Idem*, p. 76.

²²¹ Ambady & Rosenthal. (1992), p. 256.

²²² *Idem*, p. 258.

²²³ Higgins & Bargh. (1987), p. 374.

automatique et involontaire s'étend également aux individus qui ne font pas preuve de préjudice envers les membres d'un groupe stéréotypé : ils ont autant connaissance du stéréotype, et activent celui-ci lors de leurs interactions avec ces membres²²⁴. Qui plus est, la mobilisation de stéréotypes influence l'interprétation subséquente de l'information récoltée²²⁵ en amorçant certains traits comportementaux : l'appartenance à un groupe quelconque suscite en notre esprit les attributs et dispositions que nous associons au stéréotype, et les rend plus accessibles pour les processus cognitifs qui s'ensuivent²²⁶. Puisque ces attributs et dispositions qui correspondent au stéréotype sont alors plus accessibles, ils sont plus susceptibles d'être mobilisés lors de la formation de nos impressions subséquentes – en particulier lorsque les implications d'un comportement sont ambiguës –, même si d'autres attributs ou dispositions pourraient aussi bien être mobilisés²²⁷.

Elles ne rendent pas compte de l'influence des circonstances sur le comportement – Bien que nous n'attribuons des dispositions à l'autre que si nous jugeons qu'il a une certaine liberté, nous avons du mal à identifier la cause d'une action donnée : en effet, nous avons tendance à surestimer l'importance des incitatifs internes par rapport aux forces environnementales lorsque nous interprétons le comportement des autres²²⁸. Le bon sens nous mènerait à croire que nous accorderions de meilleurs talents de résolution de problème à un individu qui est en mesure de s'améliorer systématiquement, alors que les résultats d'une étude réalisée par George Goethals *et al* démontrent le contraire²²⁹. Selon ceux-ci, la performance est basée sur quatre facteurs, soit l'habileté (ou la capacité) de l'individu, la motivation, les difficultés générées par l'environnement,

²²⁴ Devine. (1989), p. 5.

²²⁵ *Idem*, p. 12.

²²⁶ *Idem*, p. 7.

²²⁷ Higgins & Bargh. (1987), p. 373-374.

²²⁸ Higgins & Bargh. (1987), p. 406.

²²⁹ Goethals *et al.* (1968), p. 317-318.

et la chance²³⁰; pourtant, nous avons tendance à juger que les réactions des autres sont une conséquence nécessaire de leurs caractéristiques personnelles (l'habileté et la motivation), alors que nous jugeons que nos propres réactions sont principalement causés par les caractéristiques du monde physique (l'environnement et la chance)²³¹. Ceci est joint au fait qu'il semble exister un effet de primauté – ou d'amorçage – dans l'attribution de l'habileté individuelle²³², puisque nous avons tendance à sous-évaluer les gens qui débutent avec une performance médiocre mais qui s'améliorent par la suite, et à surévaluer les gens qui débutent avec une bonne performance mais dont la performance chute par la suite, même si leurs résultats finaux sont identiques²³³. Il est donc clair que notre performance lors de nos premières interactions avec un étranger revêt une importance particulière, étant donné que la perception qui s'ensuit jettera les bases des compréhensions futures, et ceci, malgré le fait que l'habileté ne fluctue pas aisément²³⁴.

Elles influencent les jugements futurs – Dans le même ordre d'idées, l'influence du premier jugement sur les jugements subséquents s'étend au-delà simplement de l'habileté de l'individu. Notre perception de quelqu'un d'autre se fait généralement en fonction d'un sentiment général par rapport à autrui, un sentiment qui teinte positivement ou négativement l'ensemble de nos jugements à son égard; en fait, il est plutôt difficile de traiter un individu en tant qu'amalgame de qualités distinctes, et de juger de la magnitude de celles-ci indépendamment les unes des autres²³⁵. De plus, lorsque nous sommes présentés à de l'information qui correspond à ce sentiment général envers autrui, ou aux attentes plus spécifiques que nous avons à son égard (notamment celles

²³⁰ *Idem*, p. 318.

²³¹ *Idem*, p. 339.

²³² *Idem*, p. 340.

²³³ *Idem*, p. 323, 327, 331, 335.

²³⁴ *Idem*, p. 318.

²³⁵ Thorndike. (1920), p. 25.

incluses dans les stéréotypes), celle-ci est mieux enregistrée et remémorée que les autres stimuli²³⁶, alors que nous discréditons l'information qui est inconsistante avec ces attentes²³⁷. Ceci veut donc dire qu'il est difficile de passer d'une perspective positive de l'autre à une perspective négative, ou vice-versa, puisque les traits observés dans les interactions subséquentes ne sont pas simplement ajoutées à la perspective originale, mais y sont plutôt assimilées²³⁸. Enfin, lorsque nous penserons à la personne en question, les caractéristiques qui nous viendront à l'esprit seront celles qui correspondent à notre première impression de cet individu, en particulier les comportements qui furent instrumentaux à la formation de cette première impression²³⁹. Nous nous devons toutefois de nuancer ces propos : la manière dont nous traitons la nouvelle information est directement liée à la force de cette nouvelle information, comparée à la force de nos attentes préexistantes²⁴⁰. Ainsi, si nos attentes sont faibles, ou si les dispositions dont témoignent les nouvelles observations ne peuvent être contestées, il est possible de modifier notre attitude envers autrui. Pour bien comprendre l'attribution de certaines attitudes sur la base des premières impressions, nous nous devons donc de prendre en compte trois variables, soit : les attentes préexistantes, qui s'ancrent entre autres dans les stéréotypes appliqués à autrui ainsi que les traits (physiques ou comportementaux) que nous avons déjà observé chez l'autre; le niveau de liberté de l'autre, soit sa possibilité d'agir autrement vis-à-vis la force des déterminants environnementaux; et la valeur que nous accordons à la nouvelle information qui nous est présentée²⁴¹.

²³⁶ Higgins & Bargh. (1987), p. 379.

²³⁷ *Idem*, p. 383.

²³⁸ Goethals *et al.* (1972), p. 251, 253.

²³⁹ Higgins & Bargh. (1987), p. 383-384; Goethals *et al.* (1972), p. 270.

²⁴⁰ Goethals *et al.* (1971), p. 78-79.

²⁴¹ *Idem*, p. 79.

Pour la plupart des gens, la formation des premières impressions est automatique et inconsciente; ceci permet d'alléger le fardeau cognitif tout en maximisant l'information dont nous disposons sur les autres. Néanmoins, dans l'optique d'une analyse du développement de la confiance, il devient de haute importance de souligner le fait que l'information que nous obtenons sur autrui lors de notre première interaction influence directement l'entièreté de nos interactions subséquentes avec ce même individu. Entre autres, si cette première interaction est négative, que ce soit dû à un contexte peu propice, à l'information contenue dans les stéréotypes que nous utilisons, ou même si l'autre est réellement une mauvaise personne, cette impression générale que nous avons de l'autre risque de sévèrement limiter notre propension à nous placer dans une position vulnérable par rapport à lui.

Le biais de confirmation

Le second mécanisme que nous identifions comme étant parallèle à l'utilisation des stéréotypes est le biais de confirmation. Celui-ci prend naissance dans l'effet d'amorçage, lequel a des répercussions importantes sur notre processus d'analyse de l'information. Ce mécanisme est responsable de la dernière caractéristique des premières impressions que nous venons de présenter, soit qu'un jugement initial viendra biaiser, positivement ou négativement, notre acquisition subséquente d'information. Nous proposons que ceci ne se limite pas simplement à notre impression de l'individu et notre évaluation de ses comportements : le biais de confirmation s'applique à l'ensemble de l'information que nous obtenons. Le résultat est clair : étant donné que nous accumulons des arguments de manière partielle et unilatérale, notre position finale est subjective. Il existe une différence importante entre l'information et les preuves : les preuves sont

liées à un processus de raisonnement²⁴², dans lequel une connexion est établie entre l'information perçue et les différentes positions à l'égard d'un sujet quelconque, où l'information vient justifier (ou infirmer) l'une des positions. Ce processus, et donc l'existence de preuves supportant l'une ou l'autre de ces positions, est dépendant d'une maîtrise de certaines aptitudes de raisonnement²⁴³; mais le système 2, qui est en charge des tâches de raisonnement, n'est généralement pas très bon, et n'est pas susceptible de s'améliorer²⁴⁴. Les arguments utilisés par le système 2, qui découlent des opérations du système 1, présentent des faiblesses notables, dont la plupart sont liées à un biais ou à une incomplétude²⁴⁵. Peut-être sommes-nous poussés à penser de cette manière : en général, les gens ont tendance à percevoir les positions où les arguments défendent un seul côté de la médaille comme étant plus solides que les positions où les deux côtés sont abordés²⁴⁶. D'un point de vue individuel, du moment que la position finale se tient debout et n'entre pas en conflit avec nos croyances fondamentales, nous ne ressentons pas le besoin de pousser la réflexion plus loin; en fait, continuer à chercher des arguments pourrait affecter la certitude et la solidité de notre position finale²⁴⁷.

Lorsque nous faisons face à une question pour laquelle nous nous sommes déjà formés une opinion, les nouvelles informations perçues subissent un filtrage en trois étapes : d'abord, nous jugeons que les arguments confirmant nos croyances préalables sont de meilleure qualité; ensuite, la meilleure qualité attribuée à ces arguments fait en sorte qu'ils exercent un plus grand impact sur notre position finale que les autres arguments; enfin, puisque la balance finale d'arguments penche

²⁴² Kuhn. (1989), p. 688

²⁴³ *Ibid.*

²⁴⁴ Perkins, Farady & Bushey. (1991), p. 91.

²⁴⁵ *Idem*, p. 90.

²⁴⁶ Baron. (1995), p. 233. L'auteur note qu'il est possible que cette conclusion ne s'applique que pour les questions hautement controversées; mais que c'est également dans ces contextes que bien peser le pour et le contre est le plus important.

²⁴⁷ Perkins, Farady & Bushey. (1991), p. 98-99.

largement en faveur de notre opinion de départ, nous assistons à un accroissement de la polarisation de notre opinion sur le sujet en question²⁴⁸. Le biais de confirmation adopte donc une forme circulaire, où la position préalable influence directement la manière dont nous allons construire des preuves à partir de l'information, et cette influence facilite la production de preuves justifiant la position préalable, qui devient alors plus solide et plus influente²⁴⁹. Cette influence peut causer des situations absurdes, où des individus de position opposée utilisent le même ensemble de données pour justifier « objectivement » leur position²⁵⁰. La force du biais de confirmation peut même rendre la position complètement autonome, dans le sens où elle peut survivre une infirmation des preuves initiales, ou encore une addition de preuves contredisant la position²⁵¹.

Il semble donc que, lorsque nous interagissons pour la première fois avec un individu, nous en formerions une première impression; et que celle-ci serve alors d'hypothèse quant à la nature de l'autre, que nous cherchons ensuite à valider à travers nos interactions subséquentes. Logiquement, nous disposons de trois méthodes pour valider notre hypothèse initiale : chercher préférentiellement des preuves qui confirment notre hypothèse; chercher préférentiellement des preuves qui infirment notre hypothèse; ou chercher les deux de manière égale²⁵². Ce que l'étude de Mark Snyder et William Swann démontre est que nous avons tendance à formuler des stratégies *confirmatoires* pour tester nos hypothèses quant aux autres individus, même si nous n'avons aucune justification préalable pour ces hypothèses²⁵³. Prenant en compte la force du biais de confirmation, une fois que cette préférence est établie, nous pouvons imposer un filtre interprétatif sur le comportement d'autrui, de manière à confirmer notre hypothèse²⁵⁴.

²⁴⁸ Lord, Ross & Lepper. (1979), p. 2100, 2107-2108.

²⁴⁹ *Idem*, p. 2107.

²⁵⁰ *Idem*, p. 2108.

²⁵¹ *Ibid.*

²⁵² Snyder & Swann. (1978), p. 1202.

²⁵³ *Idem*, p. 1205.

²⁵⁴ *Idem*, p. 1208.

Nous pensons que le biais de confirmation, ou à tout le moins l'assimilation de preuves contradictoires sous l'égide de l'hypothèse initiale, peut être en partie expliqué par le concept de dissonance cognitive. Celle-ci survient lorsque nous avons établi un lien entre deux éléments – par exemple, « si A alors B » – mais que nous observons présentement une situation qui infirme cette relation – pour reprendre l'exemple, nous pourrions avoir A et $\neg B$ ²⁵⁵. La dissonance cognitive, qui s'encadre dans la notion de tension cognitive, émerge d'un écart entre notre conception du monde et notre présente perception, et génère un désir d'éliminer cet écart²⁵⁶. Ce phénomène est particulièrement intéressant lorsqu'il est question du comportement humain : puisqu'il est impossible de changer l'information que nous avons perçue dans une situation donnée (bien qu'il soit possible de changer notre interprétation de l'information), nous ressentons un engagement envers notre interprétation des faits; et, une fois cet engagement en place, nous nous fermons aux interprétations alternatives, ce qui donne l'impression d'irrationalité lorsque nous refusons, ignorons ou assimilons la nouvelle information²⁵⁷. Il faut également comprendre qu'il peut être difficile de modifier l'interprétation d'une action donnée si cette interprétation s'encadre dans une vaste mosaïque de raisonnements interconnectés : cette modification unique pourrait provoquer de la dissonance entre la nouvelle interprétation et d'autres éléments cognitifs préexistants, ce qui ne ferait que déplacer le mal²⁵⁸.

Tel que nous le concevons, le filtre associatif est très puissant : non seulement attribue-t-il des caractéristiques à l'objet de nos observations sur la base d'une perspective limitée, mais ces caractéristiques servent également de cadre évaluatif pour l'ensemble de nos jugements

²⁵⁵ Wicklund & Brehm. (1976), p. 2.

²⁵⁶ *Idem*, p. 1.

²⁵⁷ *Idem*, p. 11.

²⁵⁸ *Idem*, p. 125.

subséquents à l'égard de l'objet en question. Combiné aux procédés heuristiques utilisés par le système 1, le filtre associatif peut mener à un écart important entre notre compréhension de l'individu et l'individu en tant que tel, ce qui affecte directement la justesse de notre évaluation du risque dans la relation de confiance. Il est essentiel pour une définition de la confiance basée sur l'information – et une définition de la relation de confiance utilisant la notion de calcul coût-bénéfice – de rendre compte des influences sur notre capacité à décortiquer, à assimiler et à utiliser l'information, ce qui implique de souligner l'utilisation des stéréotypes dont nous faisons couramment usage.

Le filtre moral

L'ensemble de l'information résultant soit du filtre opérationnel uniquement, soit d'une combinaison des filtres opérationnel et associatif, peut également être soumise à un troisième filtre : le filtre moral. Nous construisons celui-ci sur la base de la « seconde nature éthique » que nous développons à partir de notre interaction avec notre contexte social, et qui est responsable de notre caractérisation de ce qui est bien ou mal dans une situation donnée. Pour bien définir le filtre moral, nous devons d'abord comprendre d'où proviennent les valeurs contenues dans cette seconde nature éthique.

Selon la phénoménologie de l'expertise d'Hubert Dreyfus, pour développer une expertise dans un domaine donné, l'individu doit d'abord apprendre et appliquer *explicitement* les règles d'une activité ou d'un jeu; il maîtrise progressivement ces règles pour en arriver au point où il est totalement immergé dans l'activité; alors, il respecte implicitement les règles, et répond automatiquement, sans réflexion, aux stimuli perçus dans le cadre de l'activité en question²⁵⁹. Pour

²⁵⁹ DeSouza. (2013), p. 280.

Dreyfus, ce processus se retrouve également dans la sphère éthique de l'action humaine, où nous devons d'abord appliquer explicitement les règles morales, qui deviennent éventuellement internalisées²⁶⁰. Nous préférons rejeter l'approche de Dreyfus, au profit de celle de John McDowell, telle qu'elle est présentée dans un article écrit par Nigel DeSouza. En effet, nous dit McDowell, « [e]thical expertise is not first acquired through a process of explicitly learning rules »²⁶¹. Donc, bien que l'expertise éthique puisse mener à une application implicite et non-réfléchie²⁶², ceci dépend de deux éléments fondamentaux, soit : un savoir-faire éthique préreflexif; et une sensibilité au domaine éthique. Dans le cadre de la présente thèse, c'est cette seconde restriction qui nous intéresse.

Dès notre naissance, « [...] we are immediately immersed in a world of actions and feelings already permeated by norms, conventions, and values which we observe and internalize and which come to frame and enable the kinds of actions and feelings we ourselves become capable of²⁶³. » Ainsi, la distinction entre la culture (les normes sociales) et le domaine éthique proprement dit (les normes morales) est floue, puisque nous naissons dans un système préconçu de significations et de valeurs à travers lequel nous acquérons une familiarité *préreflexive* (i.e. qui ne découle pas d'une évaluation critique) avec les notions éthiques contenues dans ce système. Ceci pose un défi lorsque nous tentons d'étudier les relations de confiance, puisque les normes et valeurs liées à l'établissement et à la satisfaction des relations de confiance dont disposent les différentes cultures et visions du monde peuvent être radicalement différentes.

L'idée ici est donc que les individus acquièrent une seconde nature éthique grâce à une interaction préreflexive avec le monde éthique, mais que son contenu est dépendant du contexte

²⁶⁰ *Ibid.*

²⁶¹ *Ibid.*

²⁶² Dans le sens de l'absence d'une réflexion consciente sur l'action à poser, et non une absence de rationalité.

²⁶³ *Ibid.*

culturel dans lequel nous sommes élevés. Cette spécificité culturelle influence les dispositions motivationnelles *et* évaluatives de l'être humain : « [t]he virtuous character that is acquired does not consist merely of habitual inclinations, [which would imply they can be changed,] but of a sensitivity to certain kinds of reasons for acting²⁶⁴. » Cette sensibilité à certains types de raisons pour agir est la base de la conception de la « vie bonne », de la « vie vertueuse », que se forme l'individu, et sert de cadre évaluatif lorsque nous observons les comportements d'autrui.

Néanmoins, les normes et valeurs qui supportent cette conception spécifique du vertueux sont contenues dans le cadre éthique, et peuvent par conséquent y être exclusives. Ainsi, la seconde nature éthique détient une certaine autonomie dans son processus de rationalisation et de justification²⁶⁵. Si « [t]he rationality of virtue is *internal* to its associated ethical outlook »²⁶⁶ – c'est-à-dire, si nous agissons d'une certaine manière parce que nous considérons cette action vertueuse, et que comprendre le caractère vertueux de cette action n'est possible qu'en faisant référence aux significations et valeurs inhérentes à la seconde nature éthique spécifique de l'autre – alors nous sommes dans une situation où nous ne pouvons pas réellement comprendre la rationalité des décisions vertueuses d'autrui, *à moins de disposer du même système de significations et de valeurs*.

Au sein des relations de confiance, nous pouvons évaluer la susceptibilité de l'autre de répondre à nos attentes si nous lui présentons une vulnérabilité quelconque en ayant recours à notre propre seconde nature éthique, mais notre évaluation sera dépendante des significations et valeurs liées à la confiance incluses dans cette seconde nature. Ces significations et valeurs mènent à des conceptions spécifiques de la relation de confiance, des signes et signaux témoignant d'une

²⁶⁴ *Idem*, p. 282.

²⁶⁵ *Ibid.*

²⁶⁶ *Ibid.*

susceptibilité de répondre à nos attentes, ainsi que du caractère moral de respecter la confiance qui nous est accordée. Dit autrement, puisque la confiance est une image mentale de l'autre, elle sera nécessairement influencée par *notre* compréhension du monde. Ce faisant, le développement de notre seconde nature éthique influence notre disposition à avoir confiance ainsi qu'à respecter la confiance qui nous est accordée.

Le filtre moral fonctionne donc comme suit : nous développons, de par notre interaction avec notre contexte culturel, une seconde nature éthique; cette seconde nature contient une caractérisation de ce qui est bien ou mal dans l'ensemble des sphères d'action humaines, ce qui influence par la suite non seulement nos actions, mais également notre jugement des actions des autres; enfin, lorsque nous avons établi les liens nécessaires entre l'individu que nous observons et certaines valeurs et autres caractéristiques grâce aux filtres opérationnel et associatif, nous jugeons le contenu moral de ces liens en fonction du contenu de notre seconde nature éthique. Puisque le développement de cette seconde nature est directement lié à notre expérience individuelle, et donc à notre contexte culturel spécifique, ceci peut produire des différences significatives dans le résultat du filtre moral; ceci veut également dire que des individus ayant des différences au niveau de leur seconde nature éthique n'auront pas nécessairement la même compréhension d'un troisième individu, même si l'information à laquelle ils ont accès est identique.

Le processus de compréhension de l'autre

Maintenant que nous avons établi les mécanismes propres à chacun des trois filtres, nous pouvons proposer un modèle de transformation de l'information dans le processus de compréhension de l'autre, duquel découle la confiance. Le filtre opérationnel est toujours la première forme d'assimilation de l'information, puisque le système 1 évalue constamment

l'environnement interne et externe et produit automatiquement des conclusions quant à divers aspects de la situation²⁶⁷. Nous aurons ensuite recours à l'une de deux options : soit nous imposerons à l'individu un ensemble de stéréotypes sur la base de son apparence physique et des liens causaux que nous avons préalablement établi (filtre associatif), soit nous effectuerons un jugement de correspondance entre les diverses valeurs et caractéristiques que nous avons attribuées à l'individu, et ce que nous considérons désirable ou approprié dans la présente situation (filtre moral). Le jugement produit par le filtre moral peut se faire à partir de l'information offerte par le filtre opérationnel ou le filtre associatif. Ultiment, nous atteignons une compréhension subjective de l'autre (voir Annexe 4).

Prenons l'exemple d'un individu qui jette un déchet sur le sol. La première étape sera d'établir un lien causal entre l'individu et le déchet, où l'individu est *responsable* du fait que le déchet se trouve sur le sol (filtre opérationnel). Nous pourrions ensuite faire référence directement à notre seconde nature éthique, où l'acte de polluer est considéré moralement répréhensible (filtre moral). Alternativement, si notre mémoire contient un stéréotype selon lequel les gens qui polluent sont plus susceptibles d'être égoïstes, nous pourrions l'attribuer à l'individu en fonction du lien causal entre lui et le déchet sur le sol (filtre associatif); cette caractéristique d'être égoïste que nous attribuons à l'individu peut être utilisée directement dans notre évaluation de sa susceptibilité à répondre à nos attentes (confiance), ou nous pourrions faire référence à notre seconde nature éthique, où le fait d'être égoïste est moralement répréhensible (filtre moral). Le résultat aura une influence négative sur la confiance que nous avons en l'individu en question.

Nous devons noter que lorsque nous avons recours au filtre moral pour évaluer un individu, nous bâtissons la confiance sur la base de l'aspect émotif, tel que nous l'avons défini dans le

²⁶⁷ Kahneman. (2011), p. 89.

chapitre 2, et non de l'aspect rationnel. En effet, notre seconde nature éthique se développe de manière préreflexive. L'attrance que nous éprouvons envers certaines valeurs morales, certaines conceptions spécifiques du bien et du mal, découle d'une *sensibilité* au monde éthique, qui nous permet de *ressentir* lorsque nos actions sont appropriées ou non, sans pour autant mobiliser une quelconque capacité de réflexion²⁶⁸. L'aspect émotif de la confiance est également mobilisé lors de l'utilisation des premières impressions pour passer des jugements, puisque nous avons tendance à réaliser ceux-ci à partir d'un « sentiment général » envers l'autre²⁶⁹. Il n'est pas ici question d'un sentiment moral, comme il serait défini par David Hume ou Adam Smith; nous entendons simplement qu'étant donné que la justification subjective de la seconde nature éthique est préreflexive, nous avons recours à une attitude optimiste par rapport à l'autre lorsque nous effectuons un jugement de correspondance entre ses actions – ainsi que les valeurs que nous y associons –, et notre propre seconde nature éthique. De l'autre côté, bien que notre compréhension de l'autre soit influencée par l'aspect émotif de la confiance, nous avons recours à des mécanismes rationnels lorsque nous utilisons directement l'information du filtre associatif pour évaluer la susceptibilité de l'autre de répondre à nos attentes.

²⁶⁸ DeSouza. (2013), p. 287; Jesse Prinz. (2007).

²⁶⁹ Thorndike. (1920), p. 25.

Chapitre 5 – De la théorie à la pratique

Nous avons maintenant tous les outils nécessaires pour étudier les problèmes contemporains liés à la confiance, et tenter d'en expliquer les causes en termes clairs et concrets. Nous considérons que définir la confiance principalement sur la base de l'information dont nous disposons sur autrui offre un avantage significatif par rapport aux autres approches. Pour démontrer ceci, nous aurons recours à l'étude d'une situation actuelle, soit la corrélation négative que nous pouvons observer entre la diversité sociale et le niveau de confiance généralisée dans les sociétés contemporaines. Comme nous l'avons vu lors de l'introduction, les interactions par-delà les frontières culturelles s'avèrent particulièrement difficiles, et nous avançons que ceci est dû au fait que ces frontières culturelles rendent plus difficile la transmission de l'information nécessaire au développement de la confiance. La structure du présent chapitre sera donc comme suit : d'abord, nous présenterons les raisons pour lesquelles les deux approches principales de la confiance, soit les approches rationnelle et morale, n'ont pas les outils nécessaires pour expliquer cette confiance moindre dans les sociétés marquées par la diversité culturelle; ensuite, nous démontrerons comment la notion d'information et les outils que nous en avons dérivés permettent de rendre compte d'un plus grand nombre de facettes de la confiance; enfin, nous utiliserons ces outils pour élaborer quatre hypothèses quant à la source du problème pratique mentionné ci-haut.

Pourquoi l'approche rationnelle ne peut expliquer le problème

L'argument principal de l'approche rationnelle, telle que présentée par Hardin, est que, lorsque nous avons confiance en quelqu'un, c'est parce que nous jugeons qu'il est en mesure d'encapsuler notre intérêt dans le sien. Autrement dit, notre perception des motivations de l'autre nous mène à croire qu'il agira en fonction de notre intérêt si nous lui présentons une vulnérabilité quelconque, parce qu'il reconnaît que son intérêt à long terme est dépendant de notre intérêt à court

terme. La relation de confiance opère donc en fonction d'un calcul rationnel, où nous retrouvons un contraste entre les gains potentiels et les risques associés à la position vulnérable.

Il est quelque peu difficile d'expliquer le manque de confiance dans les sociétés multiculturelles à partir de cette conception de la confiance. Comme nous l'avons présenté dans le second chapitre, la théorie de Hardin est utile pour explorer les relations de confiance réitérées, soit lorsque nous avons plusieurs interactions avec le même individu. Dans un scénario réitéré, nous pouvons avoir recours à notre intérêt à long terme pour justifier de se conformer aux restrictions de la relation de confiance; inversement, nous avons confiance en l'autre parce que nous avons acquis l'information nécessaire pour nous permettre de poser une décision rationnelle basée sur un calcul coût-bénéfice. Hardin affirme que, lorsque nous sommes dans une interaction non-réitérée avec un nouvel individu, l'absence d'information pertinente fait en sorte que la décision de présenter une vulnérabilité à cet individu est une pure prise de risque²⁷⁰. Le manque de confiance lié à la diversité sociale serait donc simplement dû au fait que nous ne sommes pas disposés à prendre des risques, et nous n'avons pas l'information nécessaire pour que notre décision soit rationnelle.

Nous pensons toutefois que ceci n'explique que la moitié de la situation : s'il est irrationnel d'avoir confiance en qui que ce soit dans une relation non-réitérée parce que nous n'avons pas l'information nécessaire, l'absence de confiance devrait également se retrouver dans nos interactions avec des gens qui nous sont similaires. Pourtant, en pratique, nous remarquons un niveau de confiance plus élevé envers des inconnus qui partagent des aspects identitaires que nous jugeons pertinents²⁷¹. Pour expliquer cela, nous devons avoir recours à une distinction dans la *qualité* de l'information obtenue sur l'autre, et non simplement la quantité : cette information

²⁷⁰ Hardin. (2002), p. 59-60.

²⁷¹ Robichaud. (2012) (1), p. 236.

reflète-t-elle réellement les caractéristiques de l'autre, sa réelle disposition à satisfaire notre intérêt? En abordant la question de la qualité de l'information, nous pouvons percevoir la confiance comme un mécanisme de gestion du risque : nous devons reconnaître chez l'autre certaines caractéristiques qui nous mènent à croire que notre intérêt sera satisfait, et que les risques d'une exploitation de notre confiance sont faibles. Ce faisant, nous avons recours à certains raccourcis, comme l'utilisation de stéréotypes, pour maximiser notre compréhension de l'autre. D'un côté, nous préférons être prudents pour les mauvaises raisons, et utilisons des notions préconçues (les stéréotypes) pour refuser d'interagir avec les gens qui sont différents de nous; de l'autre, nous utilisons la similarité identitaire pour attribuer aux autres des valeurs qui sont similaires aux nôtres, ce qui nous permet de fonder une relation de confiance malgré l'absence d'information. Il faut ainsi noter l'influence de certains mécanismes sur notre compréhension de l'information, et par conséquent sur l'évaluation du risque et le calcul coût-bénéfice que l'on retrouve dans la relation de confiance, si nous voulons offrir un portrait plus complet de la confiance dans les contextes contemporains.

Pourquoi l'approche morale ne peut expliquer le problème

L'approche morale, quant à elle, adopte un postulat éthique selon lequel les autres partagent nos valeurs fondamentales. En d'autres mots, nous sommes optimistes quant aux intentions des autres, et supposons qu'ils partagent les notions incluses dans notre seconde nature éthique. Ceci nous permet d'assumer que les autres agiront en fonction de notre intérêt, et ce, même dans les interactions non-réitérées. Cette approche demeure tout de même quelque peu insatisfaisante dans son explication du manque de confiance dans les sociétés multiculturelles, en particulier du fait qu'elle rejette l'importance de l'expérience dans le développement de la confiance.

En effet, même une courte interaction peut nous révéler beaucoup sur le respect ou la violation des normes²⁷², et contribue de manière significative à la confiance que nous avons envers un individu. Ceci veut dire que le seul moment où le postulat moral pourrait s'appliquer indépendamment de toute influence de l'expérience est lorsque nous ne savons pas avec qui nous interagissons, lorsque nous n'avons eu aucun contact préalable avec cet individu. Le contenu de notre postulat moral fixe notre disposition initiale à avoir confiance en un autre membre de notre contexte social, mais du moment que nous avons de l'information visuelle, les trois filtres présentés dans le chapitre 4 influencent notre jugement final et éloignent celui-ci de notre disposition initiale. Pour que le postulat moral soit cohérent, nous devons le restreindre à des scénarios bien spécifiques, et par conséquent peu fréquents.

En fonction de l'influence de l'expérience sur notre jugement, si nous observons un individu et que notre compréhension de celui-ci nous mène à croire qu'il est quelqu'un d'immoral, alors il serait irrationnel d'agir en fonction du postulat moral. L'approche morale, telle que présentée par Uslaner, pourrait être valide si la relation de confiance était réellement fondée sur des principes moraux; toutefois, ceci veut dire que nous aurions le même niveau de confiance indépendamment de notre expérience, et donc indépendamment de la personne avec qui nous interagissons. La corrélation négative entre la diversité sociale et le niveau de confiance dans une société nous indique que notre compréhension de l'autre – qui découle de notre interaction avec lui – a un impact direct sur notre propension à avoir confiance. Nous n'avons pas confiance en les autres de manière aveugle, bien que parfois nous fassions preuve d'un optimisme significatif envers des inconnus.

²⁷² Robichaud. (2012) (1), p. 245.

L'avantage de notre approche

En réduisant la définition de la confiance à un ensemble d'information nous permettant d'évaluer la susceptibilité de l'autre de répondre à nos attentes, il nous est possible de rendre compte de l'écart entre l'individu et notre compréhension de l'individu. En présentant les mécanismes responsables de cette compréhension, il nous est possible d'avoir recours aux procédés heuristiques du système 1, à l'utilisation des stéréotypes et au développement de notre seconde nature éthique pour expliquer cet écart. Enfin, en évitant d'imposer une étiquette « rationnelle » ou « morale » à la confiance, nous pouvons inclure dans cet ensemble d'information à la fois l'information « rationnelle », qui découle de notre perception du monde et de notre analyse des stimuli, et l'information « émotive », qui nous provient de notre seconde nature éthique et de notre impression des autres. Ces avantages nous permettent d'éviter les deux écueils présentés précédemment : nous pouvons présenter la confiance comme étant essentiellement un mécanisme de gestion du risque, tout en reconnaissant que notre évaluation du risque est biaisée; et nous pouvons souligner l'importance de la correspondance entre nos valeurs fondamentales et celles des autres dans le développement de la confiance, tout en démontrant comment notre interaction avec les autres influence cette disposition initiale.

Pour démontrer la force explicative de notre approche, nous élaborerons ici quatre hypothèses pour expliquer la réduction du niveau de confiance dans les sociétés marquées par la diversité sociale. Chacune des hypothèses présentées est encore de forme embryonnaire, et ne relève pas l'ensemble des nuances pertinentes. Un tel travail nécessiterait, entre autres, la mobilisation de données significatives dans les domaines sociologique, psychologique et politique. Ces hypothèses ne prétendent pas non plus relever des vérités universelles quant aux interactions humaines. Notre objectif ici est plutôt de faire une démonstration du genre de raisonnement qu'il

nous est possible de produire grâce à une définition de la confiance axée sur l'information, ainsi que les outils que nous pouvons élaborer à partir de celle-ci. Les hypothèses formulées ici ne sont pas nécessairement plus valides que d'autres explications potentielles, mais à partir du cadre théorique que nous avons construit, nous jugeons qu'elles sont les plus intéressantes.

Hypothèse 1 : une préférence pour la prévisibilité

Les données statistiques indiquent que le niveau de confiance est moindre dans les sociétés hétérogènes²⁷³. De prime abord, nous pourrions concevoir ce résultat comme étant la conséquence d'une discrimination intrinsèque envers les inconnus différents : nous avons une image positive des membres de notre groupe, et une image négative des non-membres²⁷⁴. Pourtant, la confiance est une évaluation de la susceptibilité de l'autre de répondre à nos attentes, qui se base sur un ensemble d'information dont nous disposons sur autrui nous permettant d'extrapoler son comportement futur. La mesure essentielle de la confiance est précisément cette possibilité de prévoir adéquatement le comportement futur, et en ce sens, nous préférons interagir avec des individus qui nous sont semblables, indépendamment de l'image positive ou négative que détiennent les groupes auxquels nous nous identifions²⁷⁵. La préférence n'est non pas pour l'interaction avec des membres de groupes à bonne réputation (ce qui suppose l'attribution d'une réputation négative aux autres groupes), mais plutôt pour le traitement privilégié auquel nous nous attendons de la part de ceux qui font partie des mêmes groupes que nous²⁷⁶.

Nous proposons donc l'hypothèse suivante : la diversité sociale réduit le niveau de confiance dans une société donnée parce que les individus cherchent une certaine prévisibilité du

²⁷³ Voir introduction, section intitulée « La différence et la confiance ».

²⁷⁴ Robichaud. (2012) (1), p. 243-244.

²⁷⁵ *Idem*, p. 243-244.

²⁷⁶ Foddy, Platow & Yamagishi. (2009).

comportement pour fonder une relation de confiance. Après tout, il est rationnel de penser que des individus disposant de vecteurs d'identité similaires à nous (i.e. les valeurs, traits et normes que nous associons aux membres des groupes dont nous faisons communément partie) sont plus susceptibles d'agir en fonction de notre intérêt si nous leur présentons une forme de vulnérabilité. Le fait que cet individu respecte les normes d'action que nous jugeons pertinentes dans le présent contexte nous mène à croire qu'il respectera les normes d'action pertinentes dans d'autres contextes²⁷⁷; ceci s'ajoute au fait que nous utilisons notre sentiment général à l'égard de l'individu, qui découle de notre première impression, pour juger *globalement* l'individu, en tant qu'entité morale cohérente. Partager certains vecteurs identitaires nous pousse à assumer que nous sommes également similaires au niveau de notre vision du monde, des normes d'actions que nous respectons, et de notre seconde nature éthique. La connexion sociale que nous entretenons avec autrui – nos interactions passées, la durée de notre relation, notre perspective commune – est un déterminant important de la confiance que nous accordons aux autres²⁷⁸, ce qui explique pourquoi les individus en qui nous avons le plus confiance sont les membres de notre famille et nos amis²⁷⁹. La plupart de nos interactions sont avec des gens qui nous ressemblent²⁸⁰, parce que la similarité mène directement à la prévisibilité, grâce à l'information dont nous disposons sur autrui; et au fur et à mesure que nous nous éloignons de notre centre de connectivité sociale, la similarité – ainsi que notre capacité à évaluer adéquatement la prévisibilité du comportement – réduit progressivement. Dans nos observations, nous avons une préférence pour tenter de trouver des traits communs plutôt que des traits distinctifs parce que la similarité est gage d'un partage de

²⁷⁷ Robichaud. (2012) (2), p. 59.

²⁷⁸ Glaeser *et al.* (2000), p. 814.

²⁷⁹ Uslaner. (2002), p. 29.

²⁸⁰ *Idem*, p. 120.

valeurs et de normes communes, ce qui à son tour mène à une plus grande probabilité d'une satisfaction de notre intérêt²⁸¹.

Certains éléments peuvent également rendre plus difficile le développement de la confiance envers des individus différents, comme le soulève David Robichaud²⁸². Premièrement, l'acquisition de l'information dépend de notre communication avec autrui, ce qui veut dire qu'une mauvaise communication, ou une totale absence de celle-ci, peut entraîner un écart entre ce dont l'autre témoigne et notre perception. Ceci est accentué par le fait que des expériences et des contextes sociaux différents – incluant les normes et la seconde nature éthique – offrent des référents distincts et alourdissent la communication. C'est le même phénomène que nous observons pour la compréhension des signes (vêtements, symboles religieux, etc), qui sont directement dépendants de la signification que leur accorde le contexte normatif d'une culture donnée. Deuxièmement, si nous appartenons à des environnements sociaux distincts, il est fort probable que la réputation de l'individu nous soit un mystère; cet ensemble d'informations n'est offert qu'aux individus faisant partie du réseau de relations, et donc il nous est plus ardu d'extrapoler ses comportements passés dans le futur. Finalement, puisque ces individus différents ne font pas partie des mêmes réseaux de relations que nous, la probabilité que nous interagissions à nouveau avec eux dans le futur est moindre, ce qui réduit la force des incitatifs liés à la réputation, à la réciprocité et à l'évitement des sanctions. Ces éléments, bien qu'ils présentent un obstacle dans le cadre d'interactions au-delà les frontières identitaires, ne sont aucunement problématiques lorsqu'il est question d'interactions intra-culturelles. Le résultat est que, comparativement, il est

²⁸¹ Snyder & Swann. (1978), p. 1210-1211.

²⁸² L'ensemble de ces éléments sont tirés de Robichaud (2012) (2), p. 58-61. La référence est ici combinée pour alléger le texte.

plus facile de communiquer et d'avoir des interactions réussies avec des individus faisant partie des mêmes groupes sociaux que nous.

Hypothèse 2 : le filtre associatif et l'utilisation de stéréotypes

Lorsque nous interagissons avec quelqu'un de nouveau, et que nous avons besoin d'information pour adéquatement prédire leur comportement – pour évaluer la quantité de risque lié à une position vulnérable –, les circonstances peuvent nous pousser à avoir recours à l'information immédiatement et facilement accessible, habituellement l'apparence physique, afin d'en déduire des normes d'action. Pour maximiser l'information obtenue, notre engin cognitif peut par la suite associer ces différentes caractéristiques observables à des stéréotypes qu'il juge concomitants, et dériver de ces stéréotypes des bassins de traits, de valeurs, d'habitudes de vie et de comportements potentiels définis lors d'interactions précédentes. Ce qui est particulier de ce phénomène est qu'il se réalise automatiquement lors de nos interactions avec les présumés membres de groupes stéréotypés²⁸³, et donc l'activation des stéréotypes exploite les lacunes du système 1. Ainsi, la seconde hypothèse que nous proposons pour expliquer la corrélation négative entre diversité sociale et confiance est l'influence du filtre associatif sur l'information disponible pour la confiance, lequel substitue l'obtention de l'information pour l'utilisation de notions préconçues. Pour justifier cette hypothèse, nous présenterons ici l'interaction particulière entre les mécanismes du filtre opérationnel, soit les procédés heuristiques, et le mécanisme principal du filtre associatif, soit l'utilisation de stéréotypes, lorsque nous interagissons avec un inconnu.

²⁸³ Devine. (1989), p. 5.

Liens causaux – La formation de liens causaux entre certains stimuli veut dire que nous identifions l'un de ces stimuli comme étant la cause des autres stimuli; en pratique, nous identifions l'individu avec lequel nous interagissons comme étant l'unique cause, réfléchie et volontaire, des comportements que nous pouvons observer. Puisque lors de la formation des premières impressions nous avons tendance à surévaluer l'apport individuel et à sous-évaluer l'importance de l'environnement dans la détermination de l'action, établir l'individu comme étant la cause unique d'un comportement laisse de côté les explications externes pour ce comportement. Il est donc possible que nous utilisions ce comportement pour inférer la présence de certaines dispositions chez l'individu, alors que le comportement en question est plutôt le produit des circonstances externes. Le phénomène inverse peut également se produire, où les liens causaux établis au préalable entre l'appartenance à un groupe stéréotypé et la détention de valeurs et de traits de caractère contenus dans ce stéréotype nous mènent à assumer que l'individu que nous observons présentement détient lui aussi ces valeurs et traits de caractère. Ce processus associatif se révèle très dangereux puisqu'il peut mener à la formation de stéréotypes invalides, ou encore solidifier les stéréotypes que nous avons déjà, par le fait que nous associerons certains traits considérés négatifs à l'individu et aux stéréotypes que nous lui attribuons plutôt qu'aux circonstances. Il peut également mener à l'attribution erronée de certains stéréotypes à l'individu observé.

Amorçage et disponibilité de l'information – La force du processus d'amorçage réside dans sa capacité à influencer subtilement notre compréhension de l'information; dans le cas des interactions dans un cadre multiculturel, l'appartenance à un groupe donné peut amorcer certains stéréotypes dans notre esprit, et ainsi rendre l'information contenue dans ces stéréotypes hautement

disponible pour les processus d'analyse subséquents²⁸⁴. Ceci est un problème pour les relations de confiance, puisque les stéréotypes apprêtent notre esprit à avoir une certaine opinion de gens que nous ne connaissons pas, et biaise donc notre perception d'un individu donné en faveur des traits que nous lui avons accordés. De plus, s'il rend les valeurs et traits contenus dans le(s) stéréotype(s) suscité(s) plus disponibles, le processus d'amorçage limite les cas qui nous viendront à l'esprit lorsque nous penserons à l'individu observé; et étant donné que ces cas vont tendre à correspondre aux stéréotypes que nous lui avons attribués, notre souvenir de l'individu sera généralement très similaire aux stéréotypes initiaux. De la même manière, lorsque nous évaluons la validité de nos stéréotypes, les occurrences de comportement confirmant ces stéréotypes seront plus rapidement et facilement remémorées, ce qui solidifie notre croyance en leur validité.

Tension cognitive – Le cerveau tente de minimiser son effort exercé, ce qui est particulièrement problématique lorsque nous tenons compte de la diversité culturelle et des stéréotypes que nous entretenons à l'égard des autres. Les stéréotypes sont des constructions cognitives déjà présentes dans notre mémoire, ce qui veut dire qu'ils sont plus facilement accessibles que les nouvelles informations. Ainsi, lorsque nous attribuons des stéréotypes à quelqu'un, nous activons ces constructions cognitives; et nous aurons par la suite plus d'aisance cognitive lors du traitement des comportements qui seront en accord avec le contenu des stéréotypes. Nous traduisons ensuite cette aisance cognitive en validité du jugement. Inversement, lorsque nous observons des situations qui infirment le contenu des stéréotypes, notre cerveau a plus de difficulté à assimiler la nouvelle information, et à l'incorporer dans son système de croyance préexistant, ce qui nécessite la mobilisation d'une plus grande quantité de ressources cognitives dans la décortication de

²⁸⁴ *Idem*, p. 7.

l'information – il est dans un état de tension cognitive, et restera plus critique vis-à-vis l'information perçue²⁸⁵. Nous pouvons aussi soulever l'idée que la transmission des stéréotypes est favorisée par le principe de tension cognitive, puisqu'il est plus facile d'utiliser les informations et les conclusions fournies par autrui que de recueillir ces informations par nous-mêmes afin de produire nos propres conclusions. Ainsi, si quelqu'un dans notre maisonnée nous affirme que le voisin est égoïste, il nous est plus facile de croire ce membre de notre famille que d'interagir avec notre voisin pour vérifier cette affirmation, au détriment de nos interactions futures.

Biais de confirmation – Les trois phénomènes illustrés précédemment ne sont qu'exacerbés par le biais de confirmation dont fait preuve le cerveau humain. En effet, puisque nous avons tendance à utiliser des méthodes de *confirmation* des hypothèses, plutôt que des méthodes d'*infirmité*, il est plus facile de conserver notre perspective initiale de l'individu, qui peut être hautement stéréotypée, que de la modifier. Autrement dit, lorsque nous n'avons pas d'interactions préalables, nos hypothèses quant aux dispositions d'autrui peuvent être construites à partir de nos stéréotypes préexistants; il est alors plus facile de confirmer nos stéréotypes que de les infirmer. Qui plus est, l'amorçage réalisé par les stéréotypes activés teinte l'ensemble de l'information perçue en fonction de notre première impression. Étant donné que les stimuli confirmant nos stéréotypes sont alors plus facilement et rapidement accessibles, nous disposons d'un grand nombre de preuves justificatives supportant notre hypothèse, et l'aisance cognitive dans laquelle nous nous trouvons nous pousse à conserver le statut véridique de notre première impression.

²⁸⁵ L'état de tension cognitive peut être propice à la déconstruction des stéréotypes : en effet, lorsque la tâche est plus difficile, elle est reléguée au système 2, qui mobilise ses outils d'analyse pointilleux. Se faisant, les conclusions émises par le système 2 ne seront pas (aussi) biaisées que celles du système 1, ce qui pourrait permettre au cerveau de remettre en question la pertinence du stéréotype original, ou du moins l'inclusion du trait ou de la valeur en question dans celui-ci. Cette possibilité est fortement limitée par notre biais de confirmation, et ne change pas la problématique liée à l'état d'aisance cognitive dans lequel nous nous trouvons lorsque les comportements manifestes concordent avec le stéréotype original.

Il devrait maintenant être clair que les stéréotypes, qui peuvent être appliqués automatiquement lors d'une interaction avec un membre des groupes stéréotypés, cadrent l'acquisition subséquente d'information, et teintent notre compréhension de l'autre. L'acquisition de l'information semble être un processus en cinq étapes, influencé à chacune d'entre elles par les lacunes de notre engin cognitif : 1) nous percevons des caractéristiques, auxquelles nous associons des stéréotypes; 2) nous établissons des liens causaux entre les caractéristiques (en tant que gage d'appartenance aux groupes stéréotypés) et les dispositions de l'individu (contenues dans les stéréotypes); 3) ces hypothèses quant aux dispositions nous servent de base pour les analyses subséquentes du comportement d'autrui; 4) les stimuli confirmant les hypothèses initiales sont reçus et acceptés avec peu d'effort, alors que les stimuli les infirmant génèrent de la tension cognitive; 5) la disponibilité de l'information supportant nos hypothèses initiales, ainsi que notre préférence pour celle-ci dans nos observations, forme une boucle de rétroaction, où les stéréotypes se maintiennent eux-mêmes grâce à une exploitation des lacunes de notre cerveau. Si la perspective que nous avons proposée dans cette section est appropriée, le processus ci-haut est hautement dangereux lorsque les stéréotypes utilisés contiennent des traits négatifs, car cela teinte notre première impression – et par conséquent l'ensemble de nos jugements quant à cet individu – de manière négative, et limite sévèrement la confiance que nous témoignons à leur égard. Ceci veut également dire que, lorsque nous évaluons la proportion de risque dans la relation de confiance, celle-ci est établie en fonction de notre information biaisée, et non des risques réels de l'interaction.

Hypothèse 3 : l'accès limité à la réputation

L'argument utilisé par Hardin pour dépasser le blocage du dilemme du prisonnier est l'importance que nous accordons à la réputation, et le fait qu'une non-coopération nous empêchera l'accès à des bénéfices dans des contextes subséquents. Ce principe est basé sur une rétroaction

offerte par notre environnement social, elle-même ancrée dans la répétition des interactions. Cependant, il arrive que cet environnement social ne soit pas « fermé », ce qui porte atteinte à la possibilité d'établir des relations de confiance. Notre troisième hypothèse pour expliquer la corrélation négative entre diversité sociale et confiance est donc que les mécanismes propres à la réputation, laquelle est une source importante d'information, n'opèrent pas à leur plein potentiel dans les sociétés contemporaines.

En effet, plusieurs des caractéristiques de la confiance, notamment les incitatifs externes et le principe de réciprocité, sont dépendants des sanctions qui seront imposées à l'individu lors d'un bris de confiance; ceci inclut la réputation. Celle-ci est un bassin d'information concernant les comportements précédents de l'individu dans une variété de contextes, pouvant significativement contribuer au développement de la confiance lorsque nous n'avons pas d'interactions personnelles précédentes avec l'individu en question. La force de la réputation en tant qu'incitatif réside dans son pouvoir dissuasif : si elle contient de l'information positive quant au respect de certaines normes, notamment la satisfaction des relations de confiance, alors elle offre une base supplémentaire pour notre confiance; mais si elle contient de l'information négative à cet égard, nous pouvons avoir recours à la réputation pour justifier une non-interaction avec l'individu. Disposer d'une réputation négative fait en sorte que l'individu se voit refusé des possibilités de coopération, et par conséquent il n'a pas accès aux bénéfices qui en découlent. Maintenir une réputation positive peut donc être un incitatif important, en particulier lors d'une première interaction.

Pour que la réputation agisse sur les motivations de l'individu, les sanctions qui y sont associées, soit la prévention de la coopération dans les situations futures, doivent être imposées. Ceci est dépendant de la répétition – directe (avec la même personne) ou indirecte (avec des

personnes différentes connaissant notre réputation) – de nos relations. Sans nouvelle interaction, il est impossible de faire subir les conséquences d'une exploitation de la confiance à l'individu. Une haute probabilité de réitération, que nous nommerons ici « fermeture » du réseau social, est à son tour dépendant de la taille de la population : moins il y a de membres, plus la probabilité d'interagir à nouveau avec un individu donné est élevée. Dans un environnement social « ouvert », nous sommes peu susceptibles d'interagir à nouveau avec un individu donné, ce qui veut dire que nous n'aurons pas d'occasion de lui imposer les sanctions de nature coopérative (i.e. refuser l'interaction, ce qui empêche l'autre de profiter des bénéfices de la coopération) qui seraient le résultat d'une violation de notre confiance²⁸⁶. Nous y avons également plus de difficulté à obtenir de l'information quant à la réputation de l'individu, puisque l'accès à la réputation nécessite l'intervention d'un tiers-parti, que ce soit un ami ou une entité neutre, une intervention qui est elle-même limitée par une question de probabilité.

Ainsi, plus un réseau est « fermé », plus les sanctions associées à la réputation seront efficaces, plus l'information quant à la réputation sera accessible, et plus les membres seront susceptibles de respecter la confiance qui leur est accordée²⁸⁷ : si nous ne faisons pas partie du même contexte social, la réputation ne dispose pas du même poids, et perd sa force incitative. Bien sûr, cet argument peut s'appliquer à une société uniquement en fonction de la taille de sa population, indépendamment de la diversité sociale que l'on y retrouve. La raison pour laquelle nous jugeons que cette troisième hypothèse est intéressante pour la présente thèse est parce que les réseaux sociaux denses, où nous interagissons régulièrement avec les mêmes individus et disposons d'une grande quantité d'information sur les autres membres, facilitent l'éclosion et le

²⁸⁶ Coleman. (1988), p. 105-106.

²⁸⁷ *Idem*, p. 107.

maintien de la réputation²⁸⁸. « Diversité sociale » est synonyme de « variété de groupes sociaux », et la densité des relations que nous retrouvons dans ces groupes sociaux est essentielle à l'opération de la réputation. Nous supposons que dans un contexte multiculturel, le paysage social se fragmente en une pléthore de groupes distincts, et que la réputation de l'individu opère de manière indépendante dans chacun de ces groupes. Ceci voudrait dire que plus le paysage social est diversifié, moins grande est l'étendue des effets de la réputation.

Hypothèse 4 : la spécificité culturelle de la seconde nature éthique

La dernière hypothèse que nous proposerons ici porte sur l'interaction entre la diversité sociale et le filtre moral. Tel que nous l'avons défini, les effets du filtre moral dépendent du contenu de notre seconde nature éthique. Celle-ci est une compréhension du monde éthique développée inconsciemment à travers notre contact avec notre environnement, ce qui fait en sorte que notre conception du bien et du mal est une image plus ou moins fidèle de notre contexte social. Cette seconde nature éthique est responsable de notre adoption de certaines normes d'action, que nous utilisons ensuite pour juger non seulement nos propres comportements, mais également ceux des autres. Dans une société multiculturelle, les individus peuvent provenir d'environnements sociaux distincts – ils sont membres d'un certain nombre de groupes sociaux, et interagissent avec des gens qui sont eux aussi membres d'un certain nombre de groupes sociaux –, ce qui peut se traduire en secondes natures éthiques différentes; par conséquent, ils auront des conceptions plus ou moins différentes du bien et du mal, et, lorsqu'ils observeront les mêmes stimuli, ils en tireront des compréhensions également plus ou moins différentes.

²⁸⁸ Putnam. (2000), p. 21.

Il est possible d'avoir recours aux actions passées pour induire la présence de certaines normes d'action chez l'autre, qui servent alors de base pour nos prédictions quant à son comportement futur. Il existe une pléthore de normes spécifiques à une culture ou à un groupe social quelconque, et nous pouvons les retrouver même dans les détails les plus subtils, comme par exemple le temps de pause nécessaire pour que notre contribution passe de l'interruption à l'intervention dans une conversation²⁸⁹. Lorsque nous posons une action, nous faisons implicitement référence aux normes d'action découlant des caractéristiques inhérentes à notre seconde nature éthique, et la définition des actes considérés moralement acceptables et inacceptables que l'on y retrouve. Ceci veut dire que, pour bien comprendre la conclusion – soit l'action –, nous devons également bien comprendre les causes – soit les caractéristiques inhérentes à la seconde nature éthique. Pourtant, lorsque nous observons les comportements d'autrui, nous avons tendance à utiliser nos propres normes d'action, ou les normes d'action que nous leur attribuons en fonction des stéréotypes dans lesquels nous les incluons, afin de juger si l'action est moralement acceptable ou inacceptable. En ce sens, notre seconde nature éthique a une influence sur l'information qui sera récoltée sur les dispositions et les incitatifs d'autrui. Dans le même ordre d'idées, notre seconde nature éthique a un impact direct sur notre disposition à avoir confiance : nos propres normes d'action détermineront les comportements que nous considérons comme étant moralement acceptables, ce qui influence notre jugement des comportements d'autrui.

En ce qui a trait à la confiance, l'impact de ces différences se manifeste dans un écart entre les incitatifs réels qui se cachent derrière l'action individuelle, et les incitatifs que nous attribuons à l'individu. Puisque le développement de notre seconde nature éthique est pré-conceptuel, il est également non-conscient; bien que ceci allège les opérations cognitives de notre cerveau, nous

²⁸⁹ *Ibid.*

éliminons du même coup la possibilité d'utiliser des arguments objectifs et rationnels pour modeler notre conception du bien et du mal (à moins que ces arguments soient inclus dans notre contexte social dès le départ) et pour en discuter. Dans les interactions interculturelles, ceci veut dire que nous ne pouvons réellement comprendre les actes de l'autre, et les justifications qui les supportent, que si nous avons une connaissance profonde de leur culture et des normes et valeurs qui y sont inhérentes. Effectivement, étant donné que notre seconde nature éthique se construit à partir d'une interaction biaisée avec le monde éthique, et que les jugements moraux qui découlent d'une seconde nature éthique spécifique ne peuvent être compris rationnellement qu'en faisant référence à cette seconde nature, alors il est plausible que la seconde nature que nous construisons à partir de notre point de vue subjectif n'a de sens qu'à partir de ce point de vue subjectif. Ceci implique que la personne qui tente de comprendre nos manières d'interagir avec le monde *pourrait ne jamais parvenir à une compréhension parfaite*, car il ne disposera jamais de l'entièreté des éléments subjectifs constituant notre point de vue particulier.

Il faut noter que les éléments composant notre seconde nature éthique sont à la base de nos raisonnements moraux, mais qu'il est tout de même possible d'évaluer de manière critique les questions éthiques et morales²⁹⁰. Nous ne sommes pas limités à une perspective morale automatique, inconsciente et pré-conceptuelle, et pouvons utiliser des arguments rationnels pour soutenir nos attitudes morales. Néanmoins, étant donné que la diversité sociale réduit la probabilité d'une répétition de nos relations, il est fort possible que nous n'ayons jamais l'opportunité de discuter avec l'individu observé afin de déterminer ses réelles normes d'action. Dans ces situations, il semblerait que nous dépendions exclusivement du filtre moral pour juger le caractère moral des actes de l'individu et fonder la confiance.

²⁹⁰ DeSouza. (2013), p. 288.

Conclusion

Sommaire

L'argumentaire de la présente thèse s'est donc réalisé en cinq temps. D'abord, nous avons fait un court survol de la littérature sur la confiance, afin de procurer les outils théoriques nécessaires pour amorcer la réflexion. Ensuite, nous avons posé l'information comme unité centrale de la confiance, et ce, principalement pour deux raisons : parce que cela nous permet de mieux comprendre les incitatifs pour respecter la confiance que les autres nous accordent, et inversement l'information qui semble importante pour le développement de la confiance; et parce que cela nous permet d'incorporer la notion du traitement de l'information comme outil additionnel pour explorer le manque de confiance que nous pouvons observer dans les sociétés multiculturelles. Nous avons subséquemment établi deux types d'information particulièrement importants pour développer la confiance : les incitatifs internes, qui sont les valeurs et objectifs que l'autre s'impose à lui-même; et les incitatifs externes, qui sont les normes et valeurs que le contexte social de l'individu lui impose. Puis, nous avons été en mesure d'élaborer trois filtres responsables de l'écart entre notre perspective subjective et la réalité : le filtre opérationnel organise l'information brute que nous obtenons de notre perception, et se laisse influencer par certains procédés heuristiques; les lacunes de ces procédés heuristiques sont exacerbées par le filtre associatif, qui attribue des stéréotypes en fonction de l'information organisée par le filtre opérationnel; enfin, nous jugeons le contenu moral de nos observations à partir du filtre moral, qui contient notre compréhension subjective du domaine moral. Ensemble, ces outils nous offrent un cadre d'analyse solide pour expliquer les problèmes contemporains liés à la confiance, ce que nous avons tenté d'illustrer grâce à une étude pratique dans le dernier chapitre.

Le talon d'Achilles des stéréotypes

La seconde hypothèse que nous avons proposée dans le cinquième chapitre est légèrement plus robuste que les autres. Il semble exister une boucle de rétroaction négative entre l'utilisation des stéréotypes et leur validation à travers notre expérience biaisée. Nous pensons que la force du filtre associatif est la source d'un grand nombre de difficultés quant aux interactions dans les sociétés où nous observons une grande diversité sociale. Les études suggèrent toutefois qu'il est possible de briser cette boucle de rétroaction en portant une attention consciente à l'activation de ces stéréotypes. Il semblerait que nous ayons besoin de ralentir les processus cognitifs liés au jugement, et de reléguer la tâche à notre système 2.

Comme nous l'avons illustré dans le second chapitre, l'activation des stéréotypes se fait de manière automatique et inconsciente, et ce, autant chez les individus présentant un faible niveau de préjudice que chez ceux présentant un haut niveau de préjudice. La différence entre les dispositions subséquentes de ces types d'individus réside dans l'inhibition intentionnelle des pensées correspondant aux stéréotypes, et la substitution de celles-ci pour des pensées supportant l'égalité et la négation des stéréotypes²⁹¹. En ce sens, les individus présentant un faible niveau de préjudice ont *décidé* que les stéréotypes ne sont pas des justifications valides pour l'évaluation d'autrui²⁹².

L'une des principales difficultés associées à l'utilisation des stéréotypes est que ceux-ci, étant activés automatiquement, servent par la suite de base à nos évaluations futures; les stéréotypes sont des hypothèses quant à l'identité de l'autre, et les actes qu'il pose nous permettront d'infirmer ou de confirmer cette hypothèse. Le cerveau humain cherche à produire une impression

²⁹¹ Devine. (1989), p. 5.

²⁹² *Idem*, p. 6.

rapide et efficace de l'autre afin de satisfaire ses objectifs sociaux immédiats, et fait donc utilisation sélective des méthodes heuristiques qui lui sont disponibles²⁹³. En pratique, nous observons une préférence pour la *confirmation* des hypothèses préalables. Qui plus est, les conclusions que nous émettons quant aux dispositions justifiant le comportement d'autrui nous semblent nécessaires et objectives, puisque ces comportements sont produits dans le monde physique et ne peuvent donc pas être modifiés²⁹⁴.

Il s'avère que, pour démanteler la solidité de ce processus, nous devons simplement modifier notre but : lorsque celui-ci est de produire un jugement valide, le traitement de l'information est plus impartial et ouvert d'esprit²⁹⁵. Un individu qui se fait explicitement demander de produire des arguments supportant *et* infirmant sa position présente une quantité considérablement plus élevée d'éléments justifiant l'antithèse²⁹⁶. De la même manière, lorsqu'un individu se fait offrir de l'information additionnelle supportant l'antithèse, il réduit drastiquement le biais présent dans sa position originelle²⁹⁷; cette méthode, nommée « scaffolding », peut même devenir une réponse autonome (« auto-scaffolding ») si l'individu reçoit de la formation insistant sur une prise de conscience métacognitive et l'utilisation de stratégies cognitives²⁹⁸. Ainsi, lorsqu'une hypothèse alternative est explicite et accessible, l'individu ne présente pas de préférence pour la *confirmation* de ses hypothèses²⁹⁹.

Nous devons donc souligner la spécificité et la subjectivité de notre perspective, afin de réduire la solidité de nos conclusions et la dissonance cognitive qui serait générée par des observations les infirmant. Ce faisant, il nous est plus facile d'accepter la nouvelle information et

²⁹³ Chen, Shechter & Chaiken. (1996), p. 263.

²⁹⁴ Wicklund & Brehm. (1976), p. 11.

²⁹⁵ Chen, Shechter & Chaiken. (1996), p. 263.

²⁹⁶ Perkins, Farady & Bushey. (1991), p. 96.

²⁹⁷ *Idem*, p. 97.

²⁹⁸ *Ibid.*

²⁹⁹ Higgins & Bargh. (1987), p. 400.

de modifier nos croyances préexistantes. Il faut également noter que l'un des déterminants principaux de la disponibilité de l'information – et donc de la susceptibilité que celle-ci soit utilisée automatiquement – est la fréquence d'activation et d'utilisation de cette information pour analyser les stimuli³⁰⁰. Nous devons ainsi constamment mettre ces nouvelles réponses en pratique pour qu'elles puissent faire compétition à l'activation automatique de réponses correspondant aux stéréotypes³⁰¹, une tâche doublement importante puisque les stéréotypes restent des constructions cognitives solides et fréquemment activées, ce qui fait en sorte que nous risquons toujours d'avoir recours à ces vieilles habitudes³⁰². Manifestement, le changement de nos croyances nécessite intention, attention et temps³⁰³.

Recherches futures

Cette thèse s'est penchée sur le lien entre l'hétérogénéité sociale et certaines difficultés pour les relations de confiance, et a émis des hypothèses quant à l'explication de ce lien. Il faut noter que l'ensemble des explications et des outils que nous avons ici développés découlent de notre interprétation subjective des études citées, et la perspective que nous avons offerte pourrait être erronée. Il faut également noter qu'étant donné la nature *explicative* de cette thèse, notre objectif n'était aucunement de justifier le racisme, la xénophobie ou l'exclusion sociale. Plutôt, nous pensons qu'en définissant précisément ces difficultés, il devient plus facile de travailler au développement de solutions. Entre autres, encourager nos concitoyens à ralentir leurs processus réflexifs et à reléguer la tâche de juger au système 2, comme nous venons de le voir, peut nous permettre d'éviter le préjudice et de dépasser les stéréotypes. Nous avons abordé plusieurs sujets,

³⁰⁰ *Idem*, p. 375.

³⁰¹ Devine. (1989), p. 5.

³⁰² *Idem*, p. 16.

³⁰³ *Ibid.*

théories et concepts que nous n'avons malheureusement pas été en mesure d'étudier en profondeur; mais maintenant que nous semblons avoir mis le doigt sur l'origine du problème, nous pourrions réaliser un ensemble de recherches connexes sur ces sujets, notamment : le développement des stéréotypes, et l'information qui y est incluse; le développement cognitif de l'individu et le cadre épistémologique qui en découle; l'ensemble des biais cognitifs qui influencent la compréhension de l'information; le développement d'une solution concrète à l'utilisation de stéréotypes; le capital social et son interaction avec la confiance; ou encore la dissonance cognitive dans les sociétés multiculturelles. Si vous n'étiez pour retenir qu'une chose de l'entièreté de cette thèse, nous espérons que ce sera de ralentir, de prendre le temps de penser à l'information que vous utilisez pour justifier vos attitudes face à autrui, et de vous rappeler que nous ne sommes que des êtres humains, dont les jugements ne sont pas infaillibles, et dont la perspective restera inévitablement dans le domaine du subjectif.

Bibliographie

- Albright, L., Kennedy, D. A., & Malloy, T. E. (1988). Consensus in personality judgments at zero acquaintance. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 55, p. 387-395.
- Alesina, A., & La Ferrara, E. (2002). Who trusts others? *Journal of Public Economics*, n° 85 (2), p. 207-234.
- Ambady, N., & Rosenthal, R. (1992). Thin slices of expressive behavior as predictors of interpersonal consequences: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, n° 111, p. 256-274.
- Baron, J. (1995). Myside bias in thinking about abortion. *Thinking and Reasoning*, n°1, p. 221-235.
- Ben-Ner, A., & Halldorsson, F. (2010). Trusting and trustworthiness: What are they, how to measure them, and what affects them. *Journal of Economic Psychology*, n° 31 (1), p. 64-79.
- Bicchieri, C., *et al.* (2011). Trustworthiness is a social norm, but trusting is not. *Politics, Philosophy & Economics*, n° 10 (2), p. 170-187.
- Camerer, F., & Ho, T.-H. (2015). Chapter 10 – Behavioral Game Theory: Experiments and Modeling. *Handbook of Game Theory with Economic Applications*, vol. 4 (1), p. 517-573.
- Chen, S., & Chaiken, S. (1999). The heuristic-systematic model in its broader context. Chaiken & Trope, *Dual Process theories in social psychology*, New York: Guilford Press.
- Chen, S., Shechter, D., & Chaiken, S. (1996). Getting at the truth or getting along: Accuracy-versus impression-motivated heuristic and systematic processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 71, p. 262-275.
- Coleman, J. S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology*, n° 94, p. S95-S120.
- DeSouza, N. (2013). Pre-Reflective Ethical Know-How. *Ethical Theory and Moral Practice*, n° 16, p. 279-294.
- Devine, P. G. (1989). Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 56, p. 5-18.
- Dion, K., Berscheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 24 p. 207-213.
- Elster, J. (2007). *Explaining Social Behavior: More Nuts and Bolts for the Social Sciences*. Cambridge University Press.

- Fedor, C.-G. (2014). Stereotypes and Prejudice in the perception of the “Other”. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, n° 149, p. 321-326.
- Foddy, M., Platow, M. J., & Yamagishi, T. (2009). Group-Based Trust in Strangers: The Role of Stereotypes and Expectations. *Psychological Science*, n° 20 (4), p. 419-422.
- Frank, R. H. (2001). *What Price the Moral High Ground?*. Ithaca, New York: Cornell University.
- Frankel, T. (2008). Trust, Honesty and Ethics in Business. *Finance & Bien Commun*, n° 31-32, p. 87-93.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Glaeser, E. L., et al. (2000). Measuring Trust. *The Quarterly Journal of Economics*, n° 115 (3), p. 811-846.
- Goethals, G. R., et al. (1968). Pattern of Performance and Ability Attribution: An Unexpected Primacy Effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 4, p. 317-340.
- Goethals, G. R., et al. (1971). Prior Expectancy and Behavioral Extremity as Determinants of Attitude Attribution. *Journal of Experimental Social Psychology*, n° 7, p. 59-80.
- Goethals, G. R., et al. (1972). Primacy and assimilation in the attribution process: The stable entity proposition. *Journal of Personality*, n° 40 (2), p. 250-274.
- Granovetter, M. (1985). Economic Action, Social Structure, and Embeddedness. *American Journal of Sociology*, n° 91, p. 481-510.
- Güth, W., et al. (2007). Are we nice(r) to nice(r) people?—An experimental analysis. *Experimental Economics*, n° 10 (1), p. 53-69.
- Hardin, R. (2002). *Trust and trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
- Herold, F. (2010). Contractual incompleteness as a signal of trust. *Games and Economic Behavior*, n° 68 (1), p. 180-191.
- Higgins, E. T., & Bargh, J. A. (1987). Social cognition and social perception. *Annual Review of Psychology*, n° 38, p. 369-425.
- Johansson-Stenman, O. (2008). Who are the trustworthy, we think? *Journal of Economic Behavior & Organization*, n° 68 (3-4), p. 456-465.
- Jones, K. (1996). Trust as an Affective Attitude. *Ethics*, n° 107 (1), p. 4-25.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, Fast & Slow*. Canada: Anchor Canada.

- Knack, S. (2002). Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States. *American Journal of Political Science*, n° 46 (4), p. 772-785.
- Knack, S., & Keefer, P. (1997). Does Social Capital Have an Economic Payoff? A Cross-Country Investigation. *The Quarterly Journal of Economics*, n° 112 (4), p. 1251-1288.
- Kuhn, D. (1989). Children and adults as intuitive scientists. *Psychological Review*, n° 96, p. 674-689.
- Lord, C. G., Ross, L., & Lepper, M. R. (1979). Biased assimilation and attitude polarization: The effects of prior theories on subsequently considered evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 37, p. 2098-2109.
- Marková, I., & Gillespie, A. (ed.). (2008). *Trust & Distrust: Sociocultural Perspectives*. U.S.A.: Information Age Publishing Inc.
- Nave, G., Camerer, C. & McCullough, M. (2015). Does Oxytocin Increase Trust in Humans? A Critical Review of Research. *Perspectives on Psychological Science*, n° 10 (6), p. 772-789.
- Perkins, D. N., Farady, M., & Bushey, B. (1991). Everyday reasoning and the roots of intelligence. Voss, Perkins & Segal, *Informal reasoning and education*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, p. 83-105.
- Prinz, J. (2007). *The emotional construction of morals*. Oxford: Oxford University Press.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster Paperbacks.
- Righetti, F., & Finkenauer, C. (2011). If you are able to control yourself, I will trust you: The role of perceived self-control in interpersonal trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 100 (5), p. 874-886.
- Roberts, G. (2008). Evolution of direct and indirect reciprocity. *Proceeding of the Royal Society B*, n° 275, p. 173-179.
- Robichaud, D. (2012) (1). La confiance : la clé du dilemme progressiste entre solidarité et diversité?. Karmis & Rocher (ed), *La dynamique confiance/méfiance dans les démocraties plurinationales : Le Canada en perspectives comparées*, Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Robichaud, D. (2012) (2). La confiance et le rapport aux normes : le problème de la méfiance face à la différence. *Les ateliers de l'éthique*, n° 7 (1), p. 234-252.
- Snyder, M., & Swann, W. B. (1978). Hypothesis testing processes in social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 36, p. 1202-1212.

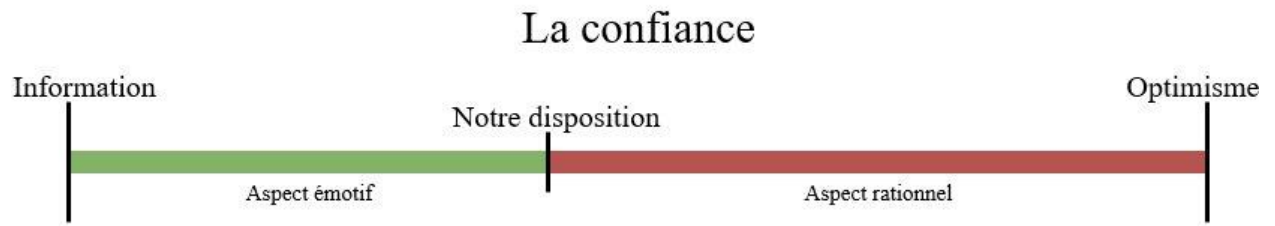
- Sturgis, P., *et al.* (2010). A Genetic Basis for Social Trust?. *Political Behavior*, n° 32, p. 205-230.
- Tetlock, P. E., *et al.* (2000). The psychology of the unthinkable: Taboo trade-offs, forbidden base rates, and heretical counterfactuals. *Journal of Personality and Social Psychology*, n° 78, p. 853-870.
- Thomas, L. (1992). Morality and Human Diversity. *Ethics*, n° 103 (1), p. 117-134.
- Thorndike, E. L. (1920). A constant error in psychological ratings. *Journal of Applied Psychology*, n° 4, p. 25-29.
- Trivers, R. L. (1971). The Evolution of Reciprocal Altruism. *The Quarterly Review of Biology*, n° 46 (1), p. 35-57.
- Trope, Y., & Bassok, M. (1983). Information-gathering strategies in hypothesis-testing. *Journal of Experimental Social Psychology*, n° 19, p. 560-576.
- Uslaner, E. M. (2002). *The Moral Foundations of Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Van Apeldoorn, J., & Schram, A. (2016). Indirect Reciprocity; A Field Experiment. *PLOS One*, n° 11 (4).
- Wicklund, R. A., & Brehm, J. W. (1976). *Perspectives on cognitive dissonance*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Zak, P. J. (2011). Moral markets. *Journal of Economic Behavior & Organization*, n° 77, p. 212-233.
- Zak, P. J., & Knack, S. (2001). Trust and Growth. *The Economic Journal*, n° 111 (470), p. 295-321.
- Zak, P. J., & Kugler, J. (2011). Neuroeconomics and International Studies: A New Understanding of Trust. *International Studies Perspectives*, n° 12, p. 136-152.
- Zak, P. J., *et al.* (2013). Oxytocin and the Biological Basis for Interpersonal and Political Trust. *Political Behavior*, n° 35, p. 753-776.
- Zak, P. J., Kurzban, R., & Matzner, W. T. (2005). Oxytocin is associated with human trustworthiness. *Hormones and Behavior*, n° 48, p. 522-527.
- Zmerli, S., & Newton, K. (2008). Social trust and attitudes toward democracy. *Public opinion quarterly*, n° 72 (4), p. 706-724.

Annexe 1 : le dilemme du prisonnier

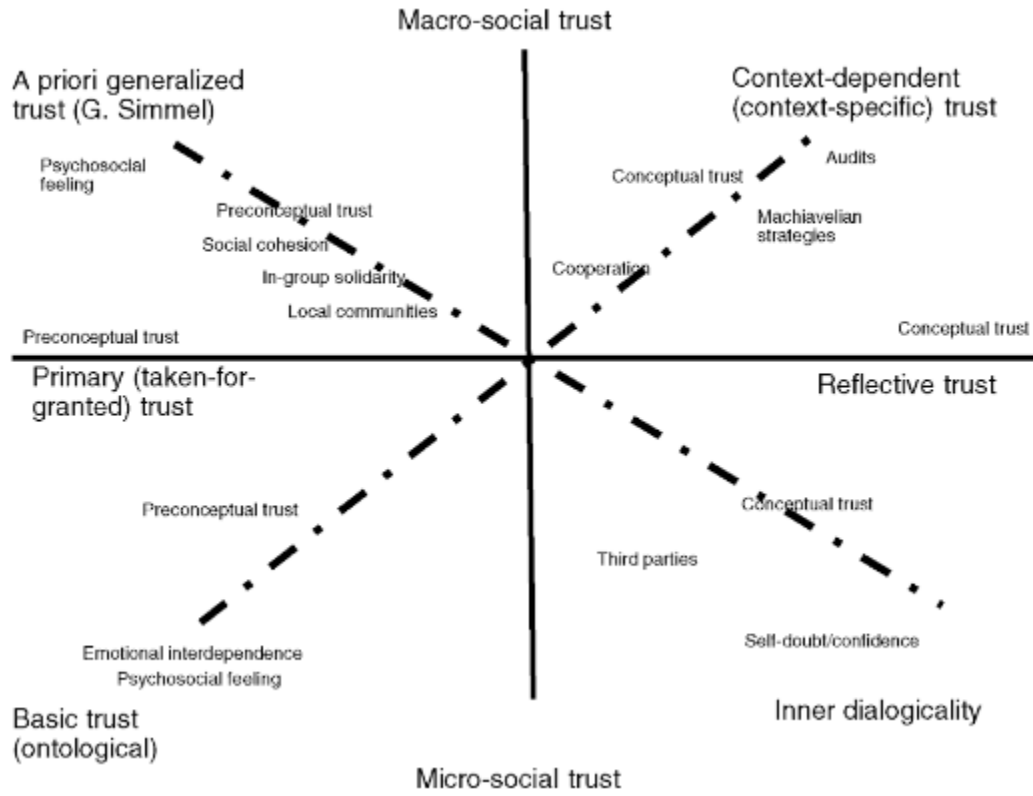
Distribution des années de peine selon la décision des participants

Prisonnier 1	Prisonnier 2	
	Témoigne	Reste silencieux
Témoigne	7,7	0,10
Reste silencieux	10,0	3,3

Annexe 2 : les deux facettes de la confiance



Annexe 3 : le spectre de la relation de confiance



Tiré de Marková & Gillespie. (2008), p. 11.

Annexe 4 : l'utilisation des trois filtres

