



Ressources 7ème Séminaire/19 Décembre 2024

« Des détours pour un retour »

Conférence PRIJ La confiance

Patrick Obertelli,

La problématique de la confiance est d'une forte actualité. Si la perte de confiance au sein de la société s'est développée depuis les années 70, elle s'est considérablement accélérée ces dernières années sous l'effet des crises, qu'elles soient sociales, environnementales ou sanitaires.

Pour cette présentation je m'appuierai sur un livre que j'ai coordonné avec un collègue sur ce thème qui consiste à essayer d'identifier des pistes pour améliorer la confiance dans ce pays qui en manque cruellement (Obertelli et Wittorski, 2023). Je m'appuierai aussi sur des travaux de recherche que j'ai coordonnés dans différents milieux, et notamment en milieux hospitaliers.

Je vais traiter de trois parties. Tout d'abord j'aborderai la signification de la confiance et les principaux éléments qui la composent. Dans un second temps je ferai part des niveaux de confiance, au sens où il n'existe pas seulement que la confiance relationnelle ou la confiance en soi. Puis j'identifierai des pistes sur lesquelles agir pour améliorer la confiance.

A. La confiance et ses ingrédients

La confiance est une attitude dans une situation qui permet un sentiment de sécurité. Trois éléments sont à prendre en compte, l'incertitude, l'information disponible et le rapport aux risques.

1. Confiance et incertitude

La confiance est en lien très étroit avec la gestion de l'incertitude et des risques qui sont liés à cette incertitude. Sans incertitude, c'est à dire si tout est maîtrisé et parfaitement connu, il n'y a pas besoin d'avoir confiance. La confiance est ce qui peut être mis en place pour gérer l'incertitude. Donc s'il n'y a pas de confiance, l'incertitude est grande et engendre la peur des risques encourus.

2. Confiance et information

Une dimension importante pour avoir confiance est le degré d'incertitude dans lequel on est placé. Plus cette incertitude est grande, plus il y a besoin d'un niveau de confiance fort. Donc, inversement, si l'on donne des informations, cela contribue à réduire le niveau d'incertitude.

Selon Simmel (1999) la confiance se situe dans une zone interstitielle entre savoir et non-savoir, puisque « *celui qui sait n'a pas besoin de faire confiance ; [tandis que] celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance* ».

Il est donc important d'avoir un minimum d'informations pour que la confiance trouve des prises auxquelles elle peut se raccrocher.

3. Confiance et rapport aux risques

En français un seul mot caractérise la confiance. En anglais il y en a deux, « *confidence* » et « *trust* ». La confiance « *confidence* » vise à réduire l'incertitude et le risque qui lui est lié. La confiance « *trust* » évoque un pari sur la coopération de l'autre. C'est une confiance a priori, qui inclut une part inhérente et irréductible du risque qui la caractérise dans sa nature même. Il y a deux attitudes complémentaires vis-à-vis des risques, *confidence* pour les réduire, *trust* pour les assumer.

Il me semble que le récit de Yazid témoigne aussi de la puissance de cette confiance « *a priori* ». C'est l'attitude du maire qui devant le tribunal lui a fait confiance a priori. A mon sens, cette confiance prenait aussi appui sur des informations qui ont permis un ancrage.

B. Les niveaux de confiance

Voyons maintenant les différents niveaux de confiance. Ce qui vient avant tout à l'esprit lorsque l'on parle de confiance, ce sont la confiance en quelqu'un et la confiance en soi. Ce sont deux niveaux de confiance importants, mais qui rendent insuffisamment compte de la complexité des niveaux de confiance en jeu. En fait, pour reprendre les travaux d'Antony Giddens (1994), on peut a minima situer quatre niveaux de confiance : la confiance en quelqu'un, la confiance en soi, la confiance organisationnelle et la confiance systémique.

- **La confiance en quelqu'un** se construit sur la base de l'expérience vécue, de ce que l'on sait de la fiabilité des conduites de l'autre personne. Mais elle peut être cette part de prise de risque dans la croyance en l'autre (*trust*), nous l'avons vu. Dans le livre sur la confiance, le secrétaire général d'Emmaüs France, Jean-François Maruszczak, rapporte l'anecdote suivante d'un acte fondateur de l'action de l'abbé Pierre. Je le cite : « *Quand L'abbé Pierre, fondateur d'Emmaüs, lance à Georges Legay, ex-bagnard suicidaire : « Viens m'aider à aider », il n'a rien d'autre à lui proposer qu'un contrat de bon entendement, pas un contrat de travail ou toute autre forme de contrat engageant. La seule confiance sera le ferment de la relation entre ces deux hommes qui n'avaient pas vocation à se rencontrer* ».
- **La confiance en soi.** C'est un vaste sujet. Elle se construit à la fois par soi-même au travers de son propre parcours de vie et ce que l'on réalise ; elle se construit également au travers du regard qu'autrui porte sur soi. En termes d'identité, Claude Dubar (2010) dit que l'identité se construit par l'identité pour soi et l'identité par autrui.

Il est à remarquer que moins on a confiance en soi, moins on a tendance à prendre le risque de la confiance dans l'autre (au sens de *trust*). Il y a un lien étroit entre confiance en soi et confiance en l'autre.

Mais au-delà de ces deux niveaux de confiance, il y a deux autres niveaux, la confiance organisationnelle et la confiance systémique

- **La confiance organisationnelle est la confiance vis-à-vis d'une institution, d'une association, d'une entreprise.** Par exemple, c'est la confiance que l'on a dans une école où l'on envoie ses enfants, c'est celle que l'on accorde à une association pour se former, ou encore en demandant d'être pris en charge par un service hospitalier. Cette confiance s'établit a priori sur la représentation que l'on a dans les services de santé, et parfois de la réputation que l'on a du service sollicité. Mais cette confiance perdure et se développe au travers de la relation avec le médecin et l'équipe soignante, et aussi du sentiment que les règles et processus qui régulent son fonctionnement du service sont efficaces et stables, et que le malade est traité avec équité par rapport aux autres malades. C'est la confiance dans cette organisation particulière.

- **La confiance systémique**, elle, est relative aux systèmes experts qui caractérisent les sociétés hypermodernes, où les individus sont très distants des centres de décision, ce qui conduit à faire a priori confiance à ces systèmes experts sans en connaître le fonctionnement réel.

Prenons un exemple, le voyage en avion. Nous montons dans un avion sans savoir pour la plupart d'entre nous comment il se fait qu'il puisse voler, sans connaître comment l'avion est fait, comment sont formés les pilotes, comme est organisé le système de guidage avec les tours de contrôles et les systèmes experts, etc. . Et pourtant on accepte de monter à 10.000 mètres d'altitude dans cet objet étrange.

« Dès lors, la confiance au niveau personnel devient un projet, auquel doivent « travailler » les parties concernées, et qui réclame l'ouverture à l'autre » (Giddens, 1994).

Les liens entre les deux premiers niveaux de confiance ont été abordés, mais en fait les quatre niveaux cités précédemment interagissent. Un exemple, pris dans le domaine médical, sera plus parlant :

Dans une recherche que j'ai pilotée dans six services hospitaliers, nous avons identifié qu'il y a en gros trois types de malades, le malade qui délègue, le malade critique, le malade pro-actif.

Le malade qui délègue fait confiance dans le médecin et les personnels du service hospitalier qui le prend en charge. Il fait confiance, mais souvent il est passif, au point de ne pas savoir quels remèdes il prend, et à quoi cela sert plus particulièrement. Il n'est pas sujet de son traitement.

Le malade critique n'a pas confiance dans la médecine, et par conséquent ni dans l'hôpital, le service et le médecin. Cela empêche une alliance thérapeutique entre le malade et le médecin et rend très difficiles les soins thérapeutiques.

Le malade pro-actif est celui qui s'intéresse à sa situation, qui pose des questions pour comprendre et agir au mieux. Cela pose parfois problème, lorsque le médecin interprète cette attitude comme le manque de confiance du malade envers lui, ce qui n'est pas le cas.

On le voit, les médecins sont confrontés à deux extrêmes, le trop de confiance qui confine à la passivité, et la forte défiance. Ce qui est recherché, c'est l'alliance thérapeutique entre le malade et le médecin, qui s'appuie sur un niveau d'information réciproque (médical de la part du médecin et sur les besoins de la part du malade).

Prenons le second cas, celui du malade qui en fait pas confiance. Il n'a pas confiance dans la médecine, donc dans le service hospitalier, donc dans les praticiens. Il y a un effet de méfiance en cascade descendante. C'est plus facile de descendre que de remonter le niveau de confiance, mais cela peut se construire. L'écoute, la clarté des échanges et notamment la transparence du médecin vis-à-vis du malade sont un facteur. Il faut aussi l'informer sur sa maladie et chercher une alliance thérapeutique qui prend en compte les besoins du malade. Il faut aussi l'informer clairement sur le processus de prise en charge, et être capable d'adapter ce processus en fonction des besoins du malade. Mais il s'agit également de rétablir la confiance dans le service. Le caractère d'équité envers l'ensemble des malades et le fonctionnement du service sont également intégrés par le malade qui observe ce qui se passe.

C. Pistes sur lesquelles agir pour développer la confiance

Vous faites des métiers difficiles, où les situations sont souvent spécifiques et à traiter au cas par cas. C'est une question complexe. Il ne s'agit donc pas de donner des solutions, mais des pistes pour progresser dans ces domaines. Comprendre ce qui est en jeu dans les relations de confiance donne des repères qui permettent de mieux identifier les niveaux sur lesquels il est possible d'agir.

Dans l'ouvrage collectif que mon collègue Richard Wittorski et moi avons coordonné, quatre pistes majeures ont été identifiées pour développer la confiance. Les pistes dégagées dans l'ouvrage

concernent les décideurs des institutions, la socialisation passant par une confiance suffisante dans les institutions. Ces pistes font aussi grandement sens au niveau des acteurs des différentes institutions. Il s'agit de :

- **Préserver les biens communs**
- **Informier et donner des repères aux citoyens**
- **Amplifier le pouvoir d'action des citoyens**
- **Apprendre des milieux associatifs.**

Reprenons chacun de ces points.

Préserver les biens communs

Un bien commun c'est ce qui permet d'assurer les besoins fondamentaux de la population. Il s'agit des services de l'état, de la santé, de l'éducation, de la justice, des médias, ... Des biens communs solides sont la base sociale du sentiment de sécurité. S'ils sont remis en cause, alors cela engendre des sentiments d'injustice et ces manques sont des aiguillons incitateurs d'expressions violentes. Tout ce qui est fait pour préserver ou développer les biens communs est dès lors important.

Informier et donner des repères aux citoyens

L'étymologie du mot Confiance est le latin *confidere*, ce qui signifie livrer un secret à quelqu'un. Il est nécessaire de dire la vérité aux gens (sur les risques, sur les possibilités et impossibilités d'actions, ...), d'informer pour réduire l'incertitude. On peut faire le constat inverse dans des attitudes de dirigeants en France, où il existe une tendance à cacher les risques pour ne pas effrayer les gens. Ce fut le cas pour l'accident de Tchernobyl ou encore en début de crise pandémique.

Amplifier le pouvoir d'action des citoyens

Au niveau des institutions, il s'agit de simplifier les procédures (agriculteurs)

Et aussi de donner plus de pouvoir aux corps intermédiaires (syndicats, associations,...).

Au niveau relationnel, Il convient aussi d'être cohérent entre les paroles et les actes. Un patron d'entreprise donnait comme conseil pour gravir les échelons de faire ce à quoi on s'est engagé. C'est une base de la confiance. Ne pas promettre dans le vide.

Apprendre des milieux associatifs

Les associations ont des savoir-faire importants pour redonner confiance dans leur avenir et plus largement dans la société à des personnes en marginalisation sociale.

Première piste : remonter le courant de l'isolement

Il s'agit d'aider les jeunes à apprendre à évoluer dans des milieux à plus grande incertitude, il convient de procéder par étapes. C'est ce que Médiation Nomade sait très bien faire, en s'appuyant sur le fait que la confiance a des dimensions transitives : « *les amis de mes amis sont mes amis* ». L'entrée en contact avec les jeunes les plus en retrait socialement passe tout d'abord par les enfants, les plus naturellement confiants, les mères, les frères et sœurs adaptés, puis enfin les jeunes ciblés par la démarche. L'introduction d'un ou plusieurs étrangers est progressive, rassurante car basée sur l'écoute.

Deuxième piste : lier la capacité à agir et l'estime de soi

Reprenons l'exemple d'Emmaüs France. Nous avons vu que la confiance a priori génère souvent une réciprocité. Mais un second point mérite d'être souligné. Les personnes prises en charge par Emmaüs restaurent des objets usagés qui sont ensuite réintroduits dans la société. Le travail visant à pérenniser des objets *a priori* déclassés laisse penser que cela a des effets en termes de processus d'espoir sur le devenir propre des sujets. C'est assez mystérieux, comme si l'idée de réhabilitation empruntait des chemins mentaux délaissés.

Cet exemple est éloquent de plusieurs points de vue :

- Le passage par l'action aide à sortir d'un sentiment de ne pas avoir de compétences pour agir
- L'action réintègre socialement car elle nécessite de se mettre en relation aux autres.
- Un troisième point, important, passe par le fait que l'intégration sociale se fait par le sentiment d'utilité que l'on a vis à vis de la société. D'une certaine façon, une dynamique positive personnelle se renforce lorsque l'histoire personnelle permet de situer sa place et son rôle dans la société. On peut se positionner vis-à-vis de la société en étant marginal, en opposition, mais aussi en s'intégrant et étant actif au sein de cette société. Le travail effectué par Médiation Nomades est à ce titre exemplaire.

Voilà pour quelques éléments sur la confiance. Pour ceux qui le souhaitent, la lecture du livre ayant servi de support à cette présentation permettra d'approfondir le sujet.

Bibliographie

- Dubar, C. (2010). *La crise des identités*. PUF.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. L'Harmattan.
- Maruszczak, J-F. (2023). La confiance ou l'art de la deuxième chance. In *Obertelli, P. ; Wittorski, R. (dir.). La confiance. Nouvel horizon social ?* Champ social.
- Obertelli, P. (dir, 2024). *Restaurer le lien social en situations extrêmes*. ESF Sciences humaines.
- Simmel, G. (1999). *Sociologie. Études sur les formes de la socialisation*. PUF.

