

La confiance : un déni et un défi

Introduction

Pour les professionnels du conseil et de l'accompagnement, le mot confiance est fédérateur : il est un signe de reconnaissance, il dit quelque chose de la manière de penser la relation, de se situer en tant que professionnel. Mais justement ce caractère consensuel masque un peu les subtilités de la notion. C'est que la confiance en général reste une intention. Elle n'a de sens qu'en contexte et prend les formes des interactions.

Alors, drôle de moment pour parler de confiance.

Au contraire, la période est marquée de suspicion, de doutes, de rumeurs, de Fake news, de contrôle. Nous chassons les intox, nous nous méfions des informations. Une simple photo truquée peut en quelques secondes générer des torrents de haine qui s'amplifient au gré des retweets et des commentaires. Hystérie du moment ? Faiblesse de la vérité, comme l'exprime avec inquiétude la philosophe Myriam Revault d'Allones¹ dans son dernier essai. Le vrai n'aurait plus la côte. L'opinion est plus intéressante. D'ailleurs le vrai est contesté à tous les niveaux : sciences, politique, religion...le vrai a du plomb dans l'aile. Alors, moment de transition ? Effets amplifiés des conceptions constructivistes qui questionnent le réel dans sa construction sociale ? Moment d'incertitude tel que certains britanniques qui ont voté pour le Brexit doivent se dire aujourd'hui qu'on ne leur avait pas tout dit. Ou qu'ils n'avaient entendu que ce qu'ils voulaient croire en fonction d'un biais cognitif bien connu. En somme, ce qui nous frappe, c'est que le crédible prend le pas sur le vrai. Et de fait la confiance est en berne car à qui se fier si rien n'est sûr et que tout est contesté car contestable. Face à l'endormissement généré par le savoir scientifique stable apparaît un monde du réel contesté et polémique. Chacun dresse le portrait de ce qu'il faut penser de ce qui se passe. Les commentaires deviennent plus importants que les faits. Et les faits sont interminablement commentés sur les chaînes d'information continue. Nous vivons donc bien une crise collective de confiance : perte des grands repères et idéaux collectifs et repli sur soi, doute quant à la politique et à la représentation, suspicion vis à vis des hiérarchies, conflits intergénérationnels...

1- La confiance, de quoi parle t-on ?

Si on reprend l'étymologie, il s'agit du "Sentiment qui fait qu'on se fie à quelqu'un ou à quelque chose (Littré)". Le verbe confier du latin confidere : cum, « avec » et fidere « fier » signifie qu'on confie quelque chose à quelqu'un en s'abandonnant à sa bienveillance. On peut rapidement en présenter quelques approches qui en montrent le caractère polysémique et les nuances d'acception.

On peut l'approcher par **la fiabilité** : « pouvoir compter sur quelqu'un, se fier à, « reliance » en Anglais et qui nous amène à rechercher les signes qui attestent que la personne est fiable. Or la confiance est sans doute un peu différente (trust en anglais). Je peux trouver un professionnel fiable (et confier ma santé entre ses mains). Je peux néanmoins aussi avoir confiance en quelqu'un sans avoir le moindre indicateur de sa fiabilité.

¹ Myriam Revault d'Allones, La faiblesse du vrai, seuil, 2018, Paris

Michela Marzano nous montre cette première nuance. C'est un peu comme s'il y avait une continuité entre reliance et trust, fiabilité et confiance.

On peut l'aborder sous l'angle **de la rationalité et de la reproductibilité**. On est loin alors d'une vision plus morale de la confiance qui signifiait historiquement honorer ses promesses. Sans elle, la société ne tient pas et honte à celui qui perd l'honneur à ne pas honorer sa parole. Georg Simmel² fait une distinction essentielle. Il distingue la **confiance fondamentale** (qui n'est pas sujette à contrepartie), qui relève quasiment de la foi, de la croyance de ce qu'il va appeler la **confiance sociale** qui renvoie à la notion d'attente. La confiance joue un rôle fondamental par rapport aux notions d'attente. Pas d'hypothèses sur l'avenir sans un minimum de prédictibilité des autres. S'ils peuvent nous décevoir, c'est que nous attendions qu'ils agissent en étant dignes de la confiance que nous avons placée en eux. Cela signifie que la déception potentielle fait partie de ce cercle d'attente. Que rien n'est assuré. Le crédit accordé peut donc ne pas m'être rendu. Cette confiance renvoie en somme à des normes partagées sans qu'il y ait de forme contractuelle dans les attentes. Or, la plupart des dispositifs d'accompagnement, fondés sur les droits et devoirs, ont construit des modèles de la contre partie. Je ne fais confiance qu'à la condition que ma confiance soit honorée en retour du comportement attendu. En somme, c'est parfois un moyen d'assujettir l'autre pour qu'il fasse ce qu'on a convenu ensemble : mais pas ce qu'il veut lui, car y avait-il un contrat réel, avec des positions équivalences au moment de la décision ? Le fameux contrat d'engagement.

Aujourd'hui, la confiance va s'appuyer sur des modèles à priori rationnels et fiables : contrat pour les affaires, labels, guides, certificats de qualité avec parfois la menace de sanction. C'est le *rational choice*, le modèle économique de l'estimation des coûts et des gains. Un référentiel qualité ou la réponse à un cahier des charges pourraient donner une bonne indication de cette logique. Dans ce sens la rationalité peut être considérée comme un modèle contractuel de la défiance. J'oblige l'autre à se conformer à mes attentes dans une relation déséquilibrée.

2- Confiance en soi ? Confiance en l'autre ?

Une autre dimension nous frappe. Comment expliquer que nos sociétés valorisent à ce point la confiance en soi ? Les ouvrages sont multiples pour nous expliquer comment acquérir ou développer la confiance en nous mêmes. Mais rien qui nous parle de la confiance en l'autre. C'est sans doute bien le symptôme d'une société qui semble privilégier à la fois la réalisation de soi et la réussite individuelle. Mais finalement assez peu ce qui fait le bien commun. Par ailleurs, est ce que le déficit de confiance en soi n'est pas la conséquence d'une défiance envers l'autre qui peut toujours se demander s'il fait bien ce qui est attendu de lui. Et cela commence très tôt dans la relation parentale (avec les enjeux de l'amour inconditionnel) et à l'école (où l'entreprise de normalisation sociale peut mettre en tension la reconnaissance de la singularité et de la différence).

² Georg Simmel est un philosophe et sociologue allemand. Voir également Patrick Watier, *Eloge de la confiance*, Belin 2008

Par ailleurs, étrangement, les impôts ne paraissent plus une contribution normale même si tout le monde veut des soins de qualité et des remboursements à la hauteur. L'autre est parfois vu comme un profiteur. Etre contre devient la norme. Le désaccord fait parler. Or si la controverse est nécessaire, elle ne peut permettre la construction d'une société commune et équitable sans accord sur l'essentiel. Privilégier de manière excessive la confiance en soi, c'est introduire une autre petite musique : c'est que l'on ne peut se fier qu'à soi, ne compter que sur soi ou d'un petit cercle de convertis qui se méfie des autres. Or la confiance est de moins en moins donnée, elle n'est plus un lien tacite, évident, qui nous permet de vivre ensemble. Elle est une conquête, un objectif...alors même que les normes qualité et que les actes facturables envahissent l'espace professionnel, mettant la défiance au centre de la relation. Nous aurons bientôt plus de normes de contrôles que de savoir faire professionnels tacites. Nous attendons impatiemment le projet de référentiel sur la confiance.

3- Société du contrôle : un déni de confiance ?

La confiance est systématiquement évaluée et objectivée. Elle renvoie alors quasi économiquement au crédit accordé aux structures, aux états, aux banques, comme aux personnes. Les agences de notation y ont un rôle central (on le voit sur l'étonnant débat sur le triple A). Il s'agit donc d'apprécier la capacité de crédit (donc de remboursement, donc de croissance) de chacun des acteurs. Cela se joue quand un sénior demandeur d'emploi va voir sa banque pour un crédit immobilier. L'évaluation de la solvabilité se fait par des acteurs (voire des algorithmes) qui font des pronostics. Donc **la confiance est intimement liée au risque**. Si je fais confiance à quelqu'un de peu fiable je prends un risque qu'il ne puisse pas rembourser. Plus l'attribution de confiance est faible, plus le taux de crédit sera élevé. En somme, moins on te fait confiance, plus tu es endetté et tu as de plus en plus de mal à rembourser les seuls intérêts de la dette. Alors ne parlons pas du capital !

Le risque est également corrélé à la notion de recours. En effet, dans une société interdépendante qui se targue de transparence, l'excessive formalisation de procédures va amener tous les décideurs à sécuriser leurs décisions : responsabilité juridique notamment. D'où de nombreux exemples dans notre environnement proche : les marchés publics construits sur l'idée séduisante de la transparence et de l'équité, qui progressivement génèrent une paranoïa sur les recours éventuels. Je ferai crédit à quelqu'un s'il est capable de m'apporter la preuve qu'il a les moyens et les compétences de faire ce qu'il dit. On va construire des tableaux critériés le plus objectifs possibles pour montrer en cas de recours que les critères sont transparents et équitables et que l'on a bien raison de faire confiance. Or tout cela peut **générer une incitation à l'obéissance, à la conformité** de tous les acteurs soumis aux augures des agences de notation (ou aux foudres des critères des marchés publics). Les relations se transforment. Je ne fais confiance qu'à celui qui fait conformément. L'autre conséquence, c'est que **la prise de risque est déplacée**. Le spéculateur ou le financeur ne s'engagent que dans la certitude alors que l'opérateur ou l'état endetté assumeront l'intégralité du risque. En somme, il récupère la charge de la preuve. A lui de montrer qu'il sera à la hauteur de la confiance qu'on lui fait.

Autre conséquence, si on me refuse, c'est que je ne rentre pas dans des critères définis à priori par d'autres qui ne connaissent pas toujours la réalité de mon contexte.

Or, ça, **c'est la fin de toute créativité du côté des acteurs**, puisque les paris sont trop risqués pour tout le monde. Sans créativité, c'est le mode de la reproduction qui va être privilégié ou éventuellement la création masquée, celle qui ne remet pas en cause les équilibres institués. Mais cette créativité singulière ne sera jamais partagée ni modélisée donc elle ne servira qu'une fois. Et on se privera ainsi de toutes ressources et de tout le génie des acteurs en situation.

La **confiance devient défiance et le contrat de confiance ressemble à un contrat d'assurance** où vos obligations et les conditions d'exclusion sont plus nombreuses que les accords. Vous êtes sans cesse menacé d'exclusion si vous ne respectez pas les règles. Cela fait dire à Charles Melman, psychanalyste décoiffant, cette formule lapidaire : *"La seule norme aujourd'hui, c'est d'être vendable"*. La boucle est bouclée. **A l'attribution de crédit se joint l'attribution de valeur**. Et la spirale de la suspicion pénètre les relations sociales : faire la preuve, argumenter, justifier ce qui suppose une valorisation de normes définies à priori et le développement de modes de contrôles fréquents et de plus en plus automatisés (pour éviter que le moi, la subjectivité, s'en mêle). Je serais attractif ou je ne serais pas ! Ma réputation devient un capital à entretenir !

4- Alors ? Des conséquences sur les pratiques d'accompagnement ?

Dans confiance, il y a toujours une dimension inexplicable, liée à la nature même de l'existence humaine. Nous ne sommes jamais complètement indépendants et autosuffisants. L'autonomie et l'autosuffisance sont un leurre. Et un danger ! La confiance permet de considérer l'avenir comme porteur de possible et non source de frustration perpétuelle. Elle permet aussi d'établir un rapport au temps, notamment à l'avenir, en donnant la possibilité de croire que l'espace des possibles est toujours ouvert. Les marques de confiance organisent notre vie en construisant notre histoire d'attachement / détachement. Elles font **événement et avènement** selon la belle formule de Laurence Cornu³. Là où l'adulte prend le risque de retirer son aide (soutien, accompagnement) en s'étant assuré que ça tient et en assurant l'autre qu'il est capable de se tenir.

Nous pouvons souligner quelques principes forts qui peuvent construire du commun. Tout n'est pas prévisible. L'accompagnement, c'est aussi un temps opportun, une rencontre où l'inconnu et l'inattendu font partie du travail. Laisser de la place à l'inattendu, au non pré établi est une des conditions même d'un travail fécond. **Faire confiance, c'est aussi faire un pari**, prendre le risque que tout ne se passera peut-être pas comme prévu. C'est aussi **accepter de ne pas tout maîtriser**, donc accepter moi même cette zone d'inconnu...c'est donc bien aussi me faire confiance dans mes propres hésitations et c'est aussi accepter l'essai-erreur comme une stratégie d'action adaptée dans un monde turbulent. Si tout n'est pas prévisible, ce n'est donc pas la planification qui est essentielle mais bien **la régulation, les réajustements, les saisies d'occasion et l'acceptation des revirements**. Tout cela fait partie de ce travail de bricolage ingénieux au sens du génie créatif de l'accompagnateur

³ Laurence Cornu, « Pour une culture pratique de la confiance, utopie concrète », *Revue internationale d'éducation de Sèvres*, 72 | 2016, 37-55.

Conclusion,

Dans nos métiers on perçoit en arrière-plan des catégories de confiance :

- L'une inconditionnelle qui n'attend rien en retour, comparable à une bienveillance mais qui est souvent biaisée par les attentes sociales des prescripteurs ou financeurs,
- L'autre plus rationnelle quasi économique, qui contractualise les responsabilités et les attendus, qui peut susciter justification et contrôle implicite.

Il nous semble utile dans nos métiers, d'en imaginer une autre.

Les professionnels nous disent souvent « *il faut créer un climat de confiance* ». C'est quoi, concrètement ? Et comment on le fait ? Et on perçoit bien à ces moments leur difficulté à généraliser des gestes, des attitudes, renvoyant à ce registre de la confiance : regarder, sourire, accueillir, écouter...bien sûr tout cela...mais ce ne sont que des conditions...car pour faire un travail approfondi cela suppose qu'on soit d'accord sur un certain nombre de points. Non, je n'ai pas dit que la personne soit d'accord avec ce qu'on lui propose. J'ai dit, au sens de Winnicott, comme la mère va s'accorder en permanence avec son enfant, de s'accorder. Et en tant que musicien, c'est le premier geste de musiciens qui vont jouer ensemble.

S'accorder c'est fixer une norme partagée, peut être circonstancielle, en tout cas indispensable pour que les dissonances soient acceptables et que les effets soient harmonieux. Harmonieux, encore un terme musical. Tous les musiciens savent, notamment pour les instruments à cordes, qu'il faut se réaccorder très souvent.

La confiance est à ce prix. A ce risque aussi.

La confiance naît du lien. Même si elle est fragile, elle engendre toujours du lien.

La confiance est une trace d'humanité. Son résultat n'est jamais garanti.

Michela Marzano⁴

⁴ Michela Marzano, Eloge de la confiance, Pluriel, 2012