



HAL
open science

La confiance : un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production

Vincent Mangematin

► To cite this version:

Vincent Mangematin. La confiance : un mode de coordination dont l'utilisation dépend de ses conditions de production. D. Harrisson, V. Mangematin et C. Thuderoz. Confiance et entreprise, Gaetan Morin, 21 p., 1998. hal-00424495

HAL Id: hal-00424495

<http://hal.grenoble-em.com/hal-00424495>

Submitted on 16 Oct 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

LA CONFIANCE : UN MODE DE COORDINATION DONT L'UTILISATION DEPEND DE SES CONDITIONS DE PRODUCTION

V. Mangematin

INRA/SERD

Université Pierre Mendès France

BP 47X

38040 Grenoble Cédex 9

France

La diversité des arrangements contractuels (alliances, accords de coopération) et l'émergence d'une réflexion sur les modes de coordination au sein des réseaux ont créé les conditions favorables à un retour théorique sur la notion de confiance. Pourtant, ce concept n'est pas nouveau et il est déjà intensément utilisé en économie. Arrow [1974] place la confiance au cœur des institutions invisibles, avec les principes éthiques et moraux.

“La confiance et les valeurs similaires, la loyauté et la franchise, sont des exemples de ce que l'économiste appelle externalités. Ce sont des biens, ce sont des marchandises. Elles ont une valeur économique, réelle et pratique ; elles accroissent l'efficacité du système, vous permettent de produire plus de biens ou de valeurs que vous tenez en haute estime. Mais ce ne sont pas des marchandises pour lesquelles l'échange sur un marché est techniquement possible ou même a un sens”, (p 23).

Si Arrow mentionne que la confiance peut être parfois difficile à établir, les ressources mobilisées pour sa construction restent hors du champ économique. La confiance est en fait considérée comme immanente.

Ce chapitre tente de répondre à certaines questions récurrentes : A quoi sert la confiance dans la coordination des actions entre acteurs ? Peut-on la produire, la gérer ? Est-elle un mode de coordination efficace ? Dans quelles circonstances ?

La thèse que nous défendrons dans cet article est la suivante : la confiance ne se confond pas avec la notion d'intérêt. La confiance existe mais ne préexiste pas *a priori*. Elle se construit. Sa nature et ses caractéristiques dépendent de son mode de construction. Dans certains cas, la confiance se limite à des relations interpersonnelles, dans d'autres, la confiance est étendue à des institutions. Ainsi, son rôle dans la coordination des activités économiques dépend de sa nature et donc de ses conditions de production. Son efficacité ne peut pas se mesurer *a priori* sans référence à ses conditions de production.

Notre démarche se déroule en trois temps : nous montrons tout d'abord (I) que la définition de la confiance généralement retenue par les économistes est limitée et floue. Limitée, car elle positionne la confiance uniquement par rapport au risque d'opportunisme. Floue, car elle génère des caractéristiques souvent incompatibles. Les travaux de L. Zucker [1986] nous permettent définir la confiance en fonction de ses modes de production (II). Nous présentons enfin les rôles différents de la confiance dans la coordination des activités économiques (III). Nous proposons deux modèles de production de la confiance (la relation et l'institution) en mettant en évidence le rôle de chaque type de confiance (relationnelle et institutionnelle) dans la coordination. La description de situations réelles fait appel à des notions hybrides dans lesquelles les deux modèles sont mobilisés. Les sections II et III présentent les deux modèles dans leur pureté originelle avant d'analyser leur hybridation.

1. CONFIANCE, INTERET ET OPPORTUNISME

Le rôle de la confiance comme mode de coordination des activités économiques varie en fonction de sa définition. Williamson plaide en faveur d'une acception très restrictive tandis qu'une rapide recension des travaux économiques sur la place de la confiance dans la coopération met en évidence l'ambiguïté d'une notion aux contours flous.

1.1 LA CONFIANCE N'EXISTE PAS, SAUF DE MANIERE RESIDUELLE

O. Williamson [1993] adopte une position très critique vis-à-vis de l'utilisation de la notion de confiance en économie. Il expose plusieurs situations où la confiance s'impose habituellement comme interprétation de la nature de l'échange puis propose une explication alternative tout aussi pertinente sans avoir recours à la notion de confiance. Williamson propose une nouvelle interprétation de l'histoire édifiante racontée par J. Coleman [1988] : Un armateur norvégien a besoin d'un prêt de 200 000£ pour que les chantiers navals autorisent la sortie du bateau. Confronté à l'exigence du chantier naval, l'armateur téléphone à la banque Hambros à Londres pour obtenir le prêt. En moins de trois minutes, le banquier de Hambros a réglé l'opération, de manière à ce qu'une banque hollandaise paie le chantier naval. Coleman voit dans cette histoire une preuve de la présence de la confiance que Hambros accorde à l'armateur car aucun contrat n'est signé, aucun papier n'authentifie la transaction, et rien, sinon la parole de l'armateur ne garantit à Hambros le remboursement du prêt. Contrairement à Coleman [1988], Williamson [1993, p 471] construit un système interprétatif qui n'a pas besoin du recours à la notion de confiance. Chacune des parties procède à un calcul d'intérêt.

Le prêt est financé par la partie dont l'espérance de gain est maximum. Le banquier qui prend le risque du prêt est celui qui connaît le mieux la situation de son client et son intégrité. C'est un simple calcul de risque/opportunité qui motive sa décision. Les conduites observées sont conformes aux intérêts de chacun.

Pour Williamson, la confiance s'efface donc devant la notion d'intérêt dès lors que l'on adopte un point de vue suffisamment large :

“La confiance institutionnelle se réfère au contexte social et organisationnel dans lequel le contrat s'inscrit. Si les règles institutionnelles sont considérées comme exogènes, la confiance institutionnelle apparaît comme non calculée. En fait, les transactions sont toujours organisées en référence à un contexte organisationnel dans lequel elles s'inscrivent. Le calcul réapparaît toujours. ”, 1993, p 486.

Seule demeure ce que Williamson nomme “*personal trust*”. Ce type de confiance est intimement lié à une personne donnée. Ici, la confiance n'est pas construite, elle est liée aux caractéristiques de la personne. Elle ne s'applique que dans des situations très particulières, en famille, entre amis et entre amants [Williamson, 1993, p 484]. Nous reviendrons par la suite sur ce type de confiance.

1.2. CONFIANCE ET OPPORTUNISME

En réduisant la confiance à la notion d'intérêt individuel, Williamson construit son argumentation à partir d'une acception relativement classique de la confiance en économie : faire confiance, c'est accepter de s'exposer au risque d'opportunisme. De même, Kreps [1990] définit-il le jeu de la confiance comme l'engagement de ressources dans la préparation de la transaction par le premier joueur avec le risque que le second joueur profite unilatéralement de ces ressources. C'est cette définition qui est retenue dans la plupart des travaux portant sur la place de la confiance dans les alliances [voir Boissin O. et Koenig C. dans cet ouvrage], de même que dans l'ensemble des travaux se référant au risque de sélection adverse ou de hasard moral.

1.2.1. La confiance, un des mécanismes de lutte contre l'opportunisme

Cette définition permet d'immerger la confiance dans le champ économique sans s'interroger plus avant sur ses caractéristiques propres. Dans un monde dominé par l'incertitude, le recours à des contrats complets s'avère coûteux. Il peut bloquer certaines situations, comme celles dans lesquelles se trouvait l'armateur de Coleman. Ainsi la confiance apparaît-elle comme un lubrifiant du système qui s'accompagne d'autres mécanismes qui permettent à celui qui accorde sa confiance de se prémunir contre les risques d'opportunisme : le contrat et la réputation.

- Le contrat, même incomplet, constitue une incitation pour les parties à se comporter conformément aux promesses faute de quoi l'auteur de la trahison s'expose aux menaces contenues dans le contrat, même si elles ne sont pas complètement explicitées. La confiance résulterait d'un calcul attribué au cocontractant concernant les profits potentiels qu'on peut tirer d'un comportement opportuniste face aux pénalités encourues. On se retrouve ici dans le cas décrit par Williamson où intérêt et confiance se confondent. Kreps signale cependant plusieurs obstacles qui limitent l'intérêt du contrat comme garant de la confiance. Les premiers d'entre eux sont les coûts de justice, l'appareil judiciaire tenant le rôle de tiers lors d'un arrangement contractuel. Le second obstacle tient à la différence entre ce que Kreps nomme l'observabilité et la vérifiabilité. Même si la tricherie de B est observable par A et B, la preuve de la tricherie de B doit prendre une forme objectivable (vérifiable) pour pouvoir être mobilisée lors d'un procès.

- La réputation constitue le second garde-fou de la confiance. L'agent B auquel A a accordé sa confiance se comporte conformément aux promesses qu'il a faites à A car il a peur de perdre sa réputation. Un tel raisonnement ne se conçoit que lors de jeux répétés. Il suppose que tous les A_i sont capables d'observer les actions passées de B. En pratique, une telle condition sera remplie si tous les A_i appartiennent à un même réseau, à une même communauté. Une telle condition distingue nettement la confiance de l'intérêt puisque la confiance dispose d'une autonomie réduite par rapport à l'environnement, ce qui n'est pas vrai pour l'intérêt [Joly, Mangematin, 1995].

Le contrat et la réputation apparaissent comme l'ossature de l'intégration de la notion de confiance dans la théorie économique.

1.2.3. Des ambiguïtés incontournables

L'approche de la confiance en terme d'acceptation du risque d'opportunisme bute sur trois écueils : la rationalité supposée, la prise en compte de la sélection adverse et la nature indirecte de sa gestion.

Brousseau *et al.* [1995] insistent sur l'hypothèse implicite de rationalité substantielle qui rend les comportements prévisibles. Chaque agent définit ses choix à partir de modes de calcul bien déterminés, ce qui rend les comportements prévisibles. Dans un monde de rationalité substantielle, les individus n'ont pas d'individualité propre, ce sont des automates qui disposent d'une information complète à la fois sur les états du monde et la structure des intérêts. Cette vision se trouve en porte-à-faux lorsqu'elle est utilisée dans des approches empiriques où l'accent est mis sur les processus d'ajustement des modes de coordination au fur et à mesure du déroulement du contrat. Dans ce cadre, la rationalité des acteurs est plutôt

procédurale, les processus d'acquisition de l'information étant longs, partiels et coûteux tandis que tous les états du monde ne sont systématiquement envisagés, les agents économiques cherchant une solution satisfaisante. De plus, comme le notent Lazaric et Lorenz [1995], on reste dans un monde statique où les choix faits ne prennent en compte que le futur, les interactions qui permettent de faire évoluer les représentations étant négligées.

En ne retenant que l'exposition au risque d'opportunisme, le cas envisagé se ramène généralement à celui d'une "relation principal-agent" : (A) souhaite faire réaliser par (B) une tâche donnée. L'incertitude concerne à la fois les compétences et le comportement de B (B dispose de compétences que A n'a pas - asymétrie d'information) et les conditions de déroulement du contrat (les liens entre l'effort de B et ses résultats sont perturbés par un facteur aléatoire). Si les résultats sont peu satisfaisants, il est difficile de savoir pour A s'il s'agit d'une mauvaise évaluation des compétences de B (B est moins compétent qu'on le pensait ; il fait des efforts mais cela ne change rien), d'un comportement opportuniste de B (il ne fait pas les efforts qu'il s'est engagé à réaliser ; il ne consacre pas ses meilleures équipes au projet,...) ou bien d'événements tout à fait indépendants de la compétence et de l'effort de B. Le recours à la confiance permet de pallier les comportements opportunistes des agents. A fait confiance à B s'il agit comme si B n'allait pas adopter de comportement opportuniste. Cette définition néglige plusieurs situations : celle où la défaillance est accidentelle ou non volontaire (nous supposons ici que l'opportunisme est une attitude ou une action délibérée de la part de celui qui adopte ce comportement), celle où aucune interprétation du comportement des agents n'est réellement tranchée, celle enfin où la défaillance de celui à qui on a accordé sa confiance provient de son manque de compétence plutôt que d'un comportement opportuniste :

"Bien que l'aléa moral et la sélection adverse soient souvent distinguées dans le manuel, il semble très difficile, en pratique, de dire laquelle est à l'œuvre", [Milgrom et Roberts, 1992, p 169]

Ces remarques nous amènent à remettre en cause la définition de la confiance généralement retenue. Elles nous conduisent à fonder une définition de la confiance à partir des modes de production pour distinguer les différents types de confiance (relationnelle et organisationnelle) et leurs rôles respectifs comme modes de coordination.

2. LA PRODUCTION DE LA CONFIANCE

L. Zucker s'intéresse aux modes de production de la confiance, l'analyse de son rôle comme mode de coordination restant très succincte. Nous nous appuyerons sur la démarche très

féconde de L. Zucker pour proposer une typologie de la confiance et ainsi rendre compte du rôle de la confiance comme mode de coordination. Nous entendons par mode de coordination, un ensemble de mécanismes qui permettent à deux ou plusieurs individus ou organisations de mener à bien une tâche qui nécessite la participation de tous à des degrés divers. Notre démarche est principalement analytique et construite dans une logique de justification : nous cherchons à identifier le type de confiance à l'œuvre dans telle ou telle situation, avant de montrer comment les différents types de confiance s'articulent.

2.1. TROIS FORMES DE CONFIANCE : DEFINITIONS

L. Zucker [1986] conduit une réflexion historique sur les raisons qui expliquent les transformations des structures économiques entre 1840 et 1920 aux Etats Unis. Elle propose une analyse globale qui s'appuie sur l'évolution du degré de confiance. La disparition de la confiance, due notamment à une arrivée massive d'immigrés, couplée à un développement des échanges internationaux et de longues distances, provoque la production de structures formelles au sein des entreprises et entre les firmes dont le principal effet est de rétablir la confiance. La confiance interpersonnelle et informelle s'efface au profit d'une confiance institutionnelle.

L. Zucker distingue trois formes de confiance en fonction de leur mode de production :

- la confiance *intuitu personae* (characteristic based trust) qui est attachée à une personne en fonction de caractéristiques propres comme l'appartenance à une famille, une ethnie ou un groupe donné ;
- la confiance relationnelle, (process based trust) qui repose sur les échanges passés ou attendus en fonction de la réputation ou d'un don/contre don ;
- la confiance institutionnelle (institutional based trust). Dans ce cas, la confiance est attachée à une structure formelle qui garantie les attributs spécifiques d'un individu ou d'une organisation.

2.1.1. La confiance *intuitu personae*

La confiance *intuitu personae* puise ses sources dans les caractéristiques particulières des personnes : appartenance à une même famille, à une même ethnie, à un même corps¹ ou à une même grande école². La confiance qui se fonde sur les caractéristiques particulières des

¹ Par exemple, Corps des Mines, des Ponts et Chaussées, de l'Inspection des finances,...

² Pour se convaincre des effets de structuration de l'environnement d'un "ancien" et de la force des liens que tisse le passage dans une même école (X, ENS, HEC, ENA, ESSEC,...), il suffit de lire Bourdieu P., 1989, Noblesse d'Etat, Ed de Minuit.

personnes est construite de manière exogène à la relation. On peut la considérer comme une donnée. Inscrite dans les caractéristiques propres des personnes, elle ne peut pas faire l'objet d'un échange. Elle peut cependant disparaître à la suite d'une trahison. La disparition de la confiance s'accompagne généralement d'une exclusion du groupe, de l'ethnie ou du corps. Dans certaines écoles, le nom des élèves qui refusent le bizutage ne figure pas dans l'annuaire des anciens. En revanche, le sentiment d'appartenance à une minorité et la culture commune renforce les liens entre les membres de la communauté et la confiance qu'ils s'accordent. Sa production est exogène à l'économie c'est la raison pour laquelle nous n'approfondissons pas ce type de confiance.

2.1.2. La confiance relationnelle

Ce type de confiance est le plus proche de celui défini par les économistes. Cependant, nous ne le définissons pas ici comme l'acceptation de l'exposition à l'opportunisme mais une croyance particulière dans les actions ou le résultat des actions entreprises par autrui. Une telle approche évite de séparer artificiellement les risques de sélection adverse et d'aléa moral. De plus, elle s'accommode parfaitement d'une rationalité procédurale. La confiance est principalement interpersonnelle, bien qu'elle puisse être étendue à un groupe.

Les sources de la confiance sont multiples. Il s'agit en premier lieu des échanges passés entre les partenaires qui génèrent une expérience de la relation. Les processus de don/contre don participent également à la construction de ce type de confiance. La poursuite de la relation, la stabilité des partenaires, le partage d'une culture commune, d'une vision du monde similaire, de même que la stabilité de l'organisation au sein de laquelle les parties sont engagées constituent des éléments favorables au maintien de la confiance. La confiance n'est pas transitive sur le marché. En revanche, elle l'est partiellement au sein de l'organisation dans laquelle les différents acteurs se connaissent.

On ne peut pas parler ici de marché de la confiance qui ne peut pas être mesurée directement. La confiance est signalée par des symboles, des approximations qui sont produits institutionnellement. En revanche, les individus peuvent investir dans la construction de signaux qui sont sources de la confiance (attitude coopérative lors du travail en commun, présentation des résultats en temps et en heures, absence de tricherie). On n'investit pas directement dans la confiance mais dans un ensemble de signes qui sont générateurs de confiance. Ces signaux constituent pour la personne ou l'organisation à qui on a accordé sa confiance une incitation au respect des engagements.

2.1.3. La confiance institutionnelle

L. Zucker définit la confiance institutionnelle comme une reconstruction de la confiance produite localement :

“ La confiance produite localement doit être reconstruite comme intersubjective, extérieur à une situation donnée, comme faisant partie d’un monde commun, objective car réutilisable par d’autres personnes sans que la compréhension commune des actions effectuées par chacun ne change ”, [L. Zucker, 1986, p 63].

D’interpersonnelle, la confiance devient intersubjective. Par exemple, la plupart des contrats ont une forme standard, indépendante des caractéristiques des cocontractants ou de la réputation de l’individu ou de la firme engagée dans la transaction.

L. Zucker distingue deux types de confiance institutionnelle : celle spécifique à une personne ou une firme et celle accordée à des intermédiaires. Le premier type de confiance institutionnelle concerne les personnes ou les entreprises. Il est caractérisé par un ensemble de signaux qui permettent au second protagoniste de réduire le champ des actions possibles de l’émetteur de signaux (une marque ou un diplôme par exemple). Les associations professionnelles constituent de bons exemples de la manière dont la confiance peut être créée, de même que certains cursus universitaires. Ce qui est vrai au niveau des individus l’est aussi au niveau des entreprises. La mise en conformité des procédures de production avec les normes ISO-9000 constitue un signal de qualité que l’entreprise envoie à tous ses partenaires. De même, l’adoption d’une innovation peut être interprétée comme un gage de performance. Ainsi, dans une situation où l’incertitude sur la qualité est forte, le choix d’un hôpital par les malades s’appuie sur un ensemble de dispositifs au cœur desquels le jugement sur les éléments du processus de production joue un rôle clé. La présence d’un scanner indique que l’hôpital est compétent pour traiter des pathologies nécessitant un haut degré de technicité et donne ainsi des gages de compétences pour des pathologies requérant la mise en œuvre d’instruments plus simples.

Les mécanismes d’intermédiation tirent leur fonction de créateur de confiance des cas où l’incomplétude ou même l’échec de la transaction ne peut être imputé à aucune des parties. L’exemple retenu par L. Zucker est celui de l’assurance du fret dans le transport aérien. L’assurance de la marchandise ne peut pas s’interpréter comme une marque de défiance. Au contraire, l’assurance crée la confiance. Elle représente un signal émis par la compagnie qui assure que tout sera mis en œuvre pour acheminer les biens à bon port. De la même manière, l’inscription aux hypothèques des biens immobiliers achetés à crédit constitue un mécanisme créateur de confiance institutionnelle puisqu’elle donne des gages tangibles de remboursements aux prêteurs.

L. Karpik [1995] analyse le métier d'avocat comme une profession favorisant toutes les possibilités d'abus. Dans ces conditions, si on applique la logique économique habituelle, l'échange ne peut pas avoir lieu, compte tenu de la concentration de tous les atouts dans une seule main, de l'asymétrie d'information, de l'incertitude sur la qualité. L. Karpik propose un modèle explicatif de l'existence d'un marché qui permet structurellement les possibilités d'abus de l'une des parties. Il explique comment la méfiance naturelle du justiciable est neutralisée par la mise en place de garanties apportées par l'Etat et par l'Ordre des avocats. Trois moyens se combinent pour limiter le risque d'incompétence : le monopole, qui garantit que l'exercice de la profession est exclusivement réservé à ceux qui détiennent le titre d'avocat, le diplôme obligatoire qui atteste d'une formation minimale certifiée et le stage qui complète le savoir académique. Ces trois mesures, à l'instigation de l'Etat, permettent d'instaurer une qualité minimale. La protection du mandant repose, elle, sur une action délibérée du mandataire pour construire la confiance, qui s'appuie sur l'anticipation faite par le mandant que l'avocat, moyennant la proportion habituelle d'incidents impondérables, fera passer la défense de son client avant toute autre considération. Pour L. Karpik, "la confiance ne désigne pas un acte aveugle mais une croyance collective qui s'appuie sur l'auto-règlementation pratiquée par les avocats pour instaurer l'équilibre des droits et des devoirs réciproques ", p 256.

Karpik conclue que les avocats jouent sur deux registres : celui de la confiance personnelle, locale et vulnérable, constamment soumise aux épreuves et celui de la confiance globale et impersonnelle (confiance institutionnelle dans notre cas) "qui fait fond sur un dispositif objectivé permettant de faire l'économie de démonstrations répétitives et qui tend à s'affranchir des limitations de temps et d'espace ", p 259.

Les avocats constituent un cas intéressant où la confiance institutionnelle génère la confiance interpersonnelle. Le diplôme, les titres, l'inscription à un bureau sont des gages de compétences alors que les règles de l'Ordre sont les garantes d'un comportement non opportuniste des avocats. Ici, la confiance change de nature. Elle devient un produit échangeable sur le marché.

Les éléments favorables à la construction de la confiance institutionnelle sont relativement complémentaires des éléments favorables à l'émergence de la confiance relationnelle. En effet, si dans le second cas, la connaissance interpersonnelle joue un rôle primordial, dans le premier, c'est le développement des échanges entre des personnes ne se connaissant pas qui génère un besoin de confiance fondée sur les institutions.

2.2. REGIMES DE PRODUCTION

Les relations qui s'inscrivent dans la durée et la mise en place d'institutions permettent de produire de la confiance. Même s'ils reposent sur des mécanismes, les différents types de confiance (relationnelle et institutionnelle) se complètent.

2.2.1. La relation produit la confiance

L'un des moteurs de la production de la confiance est la création de routines communes, qui balisent à la fois le champ des possibles et les interprétations que nous avons des actions de l'autre. Une attitude qui aurait pu nous surprendre la première fois, et même éventuellement éveiller un sentiment de défiance, ne nous surprendra plus la seconde fois. Ainsi, la confiance relationnelle repose principalement sur ce que Schutz [1962] (cité par L. Zucker, p 57) nomme

les “background expectations”, c’est-à-dire une vision similaire de ce qui est tenu pour acquis comme faisant partie d’un monde commun (“*taken for granted as a part of a world known in common*”). Les “background expectations” ont deux propriétés principales. Elles permettent :

- une attitude dans la vie quotidienne, par l’utilisation d’un certain nombre de signaux et de règles standardisées et codifiées, propres aux membres de la collectivité ;
- une vision des choses commune aux membres de la communauté, induisant que chaque membre aura une grille de lecture et un schéma interprétatif similaires.

Les *background expectations* ne sont pas spécifiques à une situation donnée mais elles servent de support, comme schéma de comportement général. La mise en place de routines communes, générée par des échanges fréquents et divers constitue l’une des sources principales de production de la confiance relationnelle.

Certains auteurs pensent que la confiance institutionnelle se substitue progressivement à la confiance relationnelle. Greenwald et Stiglitz [1992] voient dans la confiance et la réputation deux principes qui, avant la révolution industrielle, assuraient le respect des contrats (financiers) en l’absence de système juridique efficient et crédible. Avec le développement des échanges économiques et l’affaiblissement des liens communautaires, la confiance a perdu son efficacité de repère et de sanction sociale. L’analyse du fonctionnement du marché des avocats conduite par Karpik montre bien qu’une telle interprétation est réductrice. La confiance institutionnelle et les autres formes de confiance peuvent coexister, exister l’une sans l’autre, s’autorenforcer et se substituer l’une à l’autre.

2.2.2. L’institutionnalisation produit la confiance

Les processus de production de la confiance institutionnalisée sont totalement différents de ceux qui génère la confiance relationnelle. La confiance produite localement est reconstruite, comme confiance intersubjective. La confiance institutionnelle ne repose pas sur une expérience passée, un ensemble d’échanges.

La construction de la confiance institutionnelle peut s’apparenter à la souscription au contrat social [Rousseau]. Chacun accepte d’abandonner une partie de sa liberté (une partie des actions possibles) pour fixer des règles et accepte de déléguer l’autorité et les moyens de coercition à un tiers (l’Etat, l’Ordre des avocats, l’Eglise, etc.). Les processus de normalisation ISO sont tout à fait représentatifs de ce type de démarche. Dans le cadre des procédures de normalisation, tous les industriels d’un même secteur industriel, l’automobile par exemple, se réunissent pour fixer les normes de telles ou telles pièces ou les niveaux acceptables de pollution, de risques en cas de chocs, etc. La normalisation, tant au niveau national

qu'international est un processus volontaire, à la différence de la réglementation. Les industriels discutent entre eux des données techniques (caractéristiques de résistance, compatibilité avec des matériels existants, etc.) et définissent une norme. Ils sont ensuite libres de l'accepter ou de la refuser. Se conformer à une norme pour un industriel peut générer une confiance produite par l'institution. Elle sera d'autant plus nécessaire que le renom ou le pouvoir de marché de l'industriel est faible. A l'inverse, un industriel peut être tenté d'imposer son propre standard, qu'il s'agisse d'un standard de qualité, d'un standard technique ou de compatibilité. Bien entendu, une telle stratégie est risquée. Il suffit pour s'en convaincre, de se souvenir de l'échec cuisant d'IBM pour introduire l'OS/2 au début des années quatre vingt dix. Une entreprise, fut-elle le leader mondial sur le marché, peut subir un revers lorsqu'elle essaie de mobiliser une confiance relationnelle, alors que ces concurrents tablent sur une production institutionnelle de la confiance (accords sur un standard commun entre les grands constructeurs).

Les régimes de production de la confiance que nous avons identifiés jusqu'ici sont endogènes aux relations économiques. C'est la raison pour laquelle nous ne traitons pas de la confiance liée aux caractéristiques des personnes (confiance dite *intuitu personae*).

Le tableau 1 propose une brève synthèse des régimes de production de la confiance et des caractéristiques de chaque type de confiance.

Tableau 1 : Régimes de production de la confiance relationnelle et institutionnelle : synthèse

	Confiance relationnelle	Confiance institutionnelle
Sur quels repères l'individu s'appuie-t-il pour fonder sa confiance ?	Les repères sont principalement privés	Elle est conçue comme un repère public dès l'origine
Quelles sont les sources de confiance ?	La confiance est générée par des mécanismes de don / contre-don, signaux positifs de coopération,...	Ce type de confiance repose sur deux sources : une confiance dans les individus ou les organisations en fonction d'un ensemble de signaux émis (diplôme, associations professionnelles, Ordre, cadre contractuel défini par la loi...) et une confiance créée par des intermédiaires générateurs de confiance (institution judiciaire)
Quelles sont les bases de la confiance ?	La confiance s'appuie sur les échanges passés et attendus	La confiance est liée à une structure formelle qui garantit les échanges futurs
La confiance peut-elle être mesurée ?	Il n'existe pas de marché de la confiance. Les acteurs investissent dans des signaux de la confiance.	Il existe un marché de la confiance. Les signaux de la confiance sont une marchandise.
Quels sont les ressorts de la construction de la confiance ?	Le temps ; La fréquence des échanges ; La mise en place de routines.	Le contrat social ; La mise en place d'intermédiaires ;
caractéristiques	Les signaux constituent un repère privé ; La confiance est spécifique, non générale, non transitive sur le marché ; Elle est partiellement transitive au sein de l'organisation.	La confiance est intersubjective, généralisée et transitive sur le marché et dans l'organisation.

3. CONFIANCE RELATIONNELLE ET INSTITUTIONNELLE : ROLE DANS LA COORDINATION

La seconde section s'interroge sur les régimes de production des deux types de confiance, relationnelle et institutionnelle. La troisième section montre comment chaque type de confiance joue un rôle spécifique dans la coordination. Les modalités pratiques de coordination sont analysées en détail dans les deux types de confiance. Il est ainsi nécessaire de distinguer la confiance contractuelle de la confiance organisationnelle dans le cas des relations interpersonnelles.

3.1. LA CONFIANCE RELATIONNELLE

La confiance relationnelle joue un rôle important dans l'activité économique. Lors d'une relation, les partenaires font appel à la notion de confiance pour anticiper une limitation du

champ des possibles de chacun d'eux. Cependant, la notion de confiance relationnelle reste ambiguë, notamment au début d'une relation, lorsque les individus ne se connaissent pas. Comment la relation débute-t-elle ? La confiance est-elle nécessaire ? Si oui, quel type de confiance est-elle mobilisé ?

Les définitions que nous avons adoptées apportent quelques éléments de réponse. La confiance relationnelle n'étant pas transitive sur le marché, la relation s'établit en fonction des signaux qui reposent sur une confiance institutionnelle.

3.1.1. Confiance *ex ante* et construction de la confiance

La confiance ex ante détermine l'organisation de la coopération

V. Mangematin [1996] montre que, lors de la mise en place des accords de recherche développement coopératifs, si les partenaires ne se connaissent pas, la confiance nécessaire à la mise en route du contrat est générée à la fois par les garanties légales dont s'entourent les partenaires et par les signaux de compétence et de crédibilité qu'ils émettent. Dans cette phase préliminaire, la confiance est l'un des éléments qui permet de doser la proportion des modes de coordination (nature du contrat, degré de précision des annexes techniques, des annexes financières, choix d'une organisation du travail, modalités de délégation au comité de pilotage, nature des principes de coopération inscrit dans l'organisation et la répartition des tâches). La confiance agit donc sur les mécanismes de délégation et sur la nature des règles mise en place lors de la coopération.

La confiance au cours du contrat facilite son déroulement

Dans une seconde phase, une fois que les principes généraux ont été arrêtés et que la coopération donne lieu à un travail en commun, la confiance change de nature et de rôle. D'interorganisationnelle, elle devient interpersonnelle, entre les individus qui participent à la réalisation d'une même finalité. Deux éléments se conjuguent pour marquer cette évolution : le contrat et l'organisation générale de la coopération, ainsi que la fixation des finalités globales reviennent aux instances dirigeantes de chaque organisation. Une fois les règles et l'organisation globale adoptées, les individus qui vont travailler ensemble disposent d'une certaine autonomie dans le choix des modalités de travail. Le contrat joue un rôle de garantie, de référence mais il est souvent oublié (voire même jamais connu dans les détails) par les individus qui se dotent de routines communes de travail. La confiance concerne donc deux niveaux différents dans l'organisation. Elle n'est pas mobilisée dans les mêmes circonstances,

elle n'a pas le même rôle mais elle apparaît comme fortement complémentaire et interdépendante. C'est parce que les principes généraux ont été établis de manière précise dans le contrat que les individus peuvent adopter tel ou tel comportement lors du travail en commun. Notons que, dans ce cas, à l'intérieur même de l'organisation, la confiance n'est que partiellement transitive. Une attitude de défiance adoptée lors de la définition des clauses du contrat et de l'organisation de la coopération ne génère pas forcément une attitude de défiance de la part des opérateurs qui travaillent à la mise en œuvre des finalités. Les régimes de production de la confiance sont différents, de même que les régimes d'apprentissage. La première forme de confiance s'apparente à une confiance institutionnelle (le contrat représente une institution qui définit ses propres règles, les recours en cas de litige) tandis que la seconde est clairement une confiance relationnelle.

L'analyse précédente fait ressortir deux dimensions distinctes de la confiance dans la coordination : la confiance contractuelle, issue de l'engagement explicite devant un tiers et la confiance organisationnelle qui repose sur des engagements implicites.

3.1.2. La confiance contractuelle

La confiance contractuelle s'appuie sur des engagements explicites devant des tiers. Elle exige des garanties que l'on a décidées d'exprimer. Si autrui ne tient pas sa promesse, je pourrais le lui reprocher et éventuellement déposer une plainte.

Dans la réflexion qu'il conduit sur la coordination par l'entreprise, Eymard Duvernay [1994] se propose d'étendre le champ d'application des contrats incomplets aux relations de l'entreprise avec ses clients en mettant en valeur le rôle de l'entreprise dans l'établissement de règles concernant la qualité des biens. L'existence des règles contenues dans les contrats permet aux acheteurs de faire confiance à l'entreprise et de s'engager dans une transaction où toutes les modalités de la transaction ne peuvent pas être réduites au contrat. L'existence de contrats incomplets est liée aux situations où l'évaluation porte non pas sur un produit mais sur une capacité, un potentiel attaché à l'entité (individu ou entreprise) dont émane le produit³. Par rapport à un échange (achat/vente) de produit, le contrat conclu ici est d'une généralité supérieure. Il porte sur un ensemble de prestations faisant l'objet d'un contrat établi dans le temps. L'accord conclu dans le cadre d'un contrat incomplet ne porte plus sur la valeur du bien échangé mais sur une grandeur attachée à l'entreprise telle que la réputation ou la

³ Lorsque la nature des biens à échanger est fixée par le contrat, peu importe l'identité du vendeur. La souplesse et la flexibilité qui caractérisent les échanges marchands repose sur cette contrainte de complétude du contrat qui permet de donner une autonomie complète au produit, condition pour que la concurrence entre différents vendeurs puissent être activée.

qualification industrielle. Les entreprises jouent donc un rôle central dans la mise en place du référentiel de qualité. Mais la relation n'est pas directe. Eymard Duvernay s'appuie sur le modèle de Kreps [1990] pour mettre en évidence le rôle crucial de la réputation sans omettre la question récurrente de l'observabilité des transactions. L'équilibre est beaucoup plus difficile à tenir dès lors que les joueurs ne peuvent pas observer si l'accord est respecté. Dire que la confiance est honorée, c'est supposé que l'on a préalablement défini avec précision ce sur quoi porte la confiance, ce qui est ici l'enjeu de la réflexion (la qualité). A la suite de Kreps, Eymard Duvernay résout le problème en instituant "l'entreprise comme support de réputation, ce qui permet de détacher la réputation d'un individu particulier. Ainsi, grâce à un mécanisme de la réputation et à la possibilité de faire supporter cette réputation sur une entité durable, des "contrats de confiance' implicite peuvent être respectés entre des individus anonymes".

Ainsi, la confiance contractuelle, se fondant sur des faisceaux de signaux émis par des individus ou des entreprises (marque, réputation, équipements, normes) peut-elle jouer un rôle dans la coordination au sein de l'entreprise, et entre l'entreprise et ses clients.

Cependant, les conditions qui permettent à la confiance de jouer ce rôle sont contraignantes. La confiance contractuelle s'appuie sur la mise en œuvre d'un ensemble d'engagements qui dépassent nettement la simple signature d'un contrat : construction et entretien d'une réputation, diffusion de cette réputation au sein d'un réseau suffisamment large de clients ou partenaires potentiels, création et entretien d'une capacité industrielle crédible (équipements, normes, références) et diffusion de cette information sous une forme clairement identifiable et repérable dans un réseau de partenaires potentiels. Cette remarque rejoint tout à fait la critique radicale que L. Zucker adresse à la théorie des coûts de transaction en soulignant que l'hypothèse d'indépendance des transactions est contraire à tout principe de construction de la confiance. Cette hypothèse conduit en effet Williamson à négliger le caractère historiquement construit des formes et des arrangements organisationnels. Ainsi, le choix entre une forme organisationnelle ou l'autre, le marché ou l'organisation est parfaitement illusoire si l'on considère l'ensemble des investissements de formalisation, de création de confiance ou de définition des produits et de la qualité nécessaire pour passer d'une forme à l'autre. L'hypothèse d'indépendance des transactions, qui le conduit à une vision a-historique des formes organisationnelles le conduit à considérer la confiance comme immanente et à négliger l'ensemble des coûts permettant sa production, son entretien et sa diffusion.

3.1.3. La confiance organisationnelle

Pour P. Livet et B. Reynaud, la confiance organisationnelle repose sur des engagements implicites, sur un apprentissage collectif d'engagements qui se tissent dans les coordinations et les coopérations effectives dans les pratiques de travail :

“ Les actions A et A' font partie d'une action d'ensemble E. Le fait que A et A' doivent être coordonnées pour que E soit réalisée impose des contraintes sur A et A'. L'incertitude est liée au fait que X n'est pas certain que Y veuille toujours continuer à participer à E. Mais dès que X observe que Y a restreint ses propres possibilités d'action de façon à faire A' plutôt qu'autre chose, et tant que X peut penser qu'il est raisonnable pour Y de s'imposer cette restriction, alors X suppose qu'il y a engagement implicite de la part de Y (et réciproquement) ”, [Livet et Reynaud, 1995, p 209].

Ces auteurs donnent l'exemple de l'attribution d'une prime de rendement à une équipe. La coordination des opérateurs d'une même équipe en vue de l'obtention d'une prime collective de rendement est un exemple de confiance organisationnelle. La règle de distribution de la prime est la suivante : pour chaque équipe, si la production collective dépasse un certain seuil, une prime est versée à chaque membre de l'équipe. La prime est plafonnée et varie linéairement entre deux intervalles, zéro, si l'équipe est au-dessous du seuil et la prime maximale si l'équipe dépasse le plafond. Chaque opérateur définit son degré de coopération en fonction de la prime souhaitée, dont il ne maîtrise pas le niveau, la prime étant collective. Ainsi, chaque opérateur a une représentation de l'action E qui peut donc être différente. L'incertitude entre les opérateurs provient de l'éventuelle différence des représentations individuelles de E et de la possibilité pour chacun de modifier son engagement. L'observation des actions A et A' permet à chacun de s'assurer de la solidité de la volonté de coopérer des autres. Si l'opérateur constate que Y respecte la règle du moment, ce qui le contraint à faire A', dont X sait l'effort requis par Y, alors X peut supposer que Y s'engage implicite et ce de façon raisonnable car A', au moment de l'observation, est une contrainte objective.

Si les actions collectives lui ouvrent des possibilités directes ou indirectes, supérieures au bilan avant la participation à l'action collective, alors l'engagement dans cette dernière est jugé raisonnable. Contrairement à la confiance contractuelle, la confiance organisationnelle ne tient que tant que le bilan des avantages et des inconvénients de la participation à l'action collective est positif.

Bien entendu, confiance contractuelle et confiance organisationnelle ne sont pas mutuellement exclusive. La relation salariale et l'organisation au sein des ateliers reposent chacun sur un mode de confiance mutuellement complémentaire. La gestion de la confiance organisationnelle comme mode de coordination des activités renvoie explicitement à la mise en place d'incitations implicites ou explicites au maintien de la confiance. L'extinction de

l'objet de la coopération en cas de défection est une des modalités possibles, l'ensemble des investissements réalisés pour les partenaires devenant alors irrécouvrable.

L'utilisation de la confiance organisationnelle comme mode de coordination s'inscrit ou peut être complétée par une inscription dans les dispositifs techniques ou organisationnels. L'exemple traditionnel de la ligne d'assemblage imposant une cadence donnée à des salariés postés est un très beau cas de défiance organisationnelle, où la direction de l'entreprise a créé les conditions d'un engagement captif des salariés. L'ensemble des mécanismes où les primes sont proportionnelles au travail de l'équipe constitue des exemples d'engagements motivants reposant sur la confiance organisationnelle.

C'est ce mécanisme qui est désincarné et généralisé pour la confiance institutionnelle. A un niveau plus général, la confiance organisationnelle possède des caractéristiques proche de la confiance contractuelle. Elle est historique. Ses modalités d'application et son efficacité dépendent du chemin suivi pour sa construction et sa mise en œuvre. Elle représente l'une des solutions pratiques aux problèmes de l'asymétrie d'information et du hasard moral. Elle est aussi l'une des conditions au maintien de l'innovation et de la flexibilité organisationnelle, une large part étant laissée à l'interprétation individuelle des états du monde et des actions des autres.

LA CONFIANCE INSTITUTIONNELLE

La confiance institutionnelle repose sur un principe de délégation à une autorité supérieure qui garantit les individus contre les risques d'aléa moral et de sélection adverse auxquels ils s'exposent lorsqu'ils sont amenés à s'engager dans des actions pour lesquelles ils sont en situation d'asymétrie d'information. L'analyse conduite par L. Karpik sur le cas des avocats est tout à fait éclairante à cet égard. Ainsi, la production de la confiance institutionnelle peut s'apparenter à un contrat social⁴.

“ La force et la liberté de chaque homme étant les premiers instruments de sa conservation, comment les engagera-t-il sans se nuire et sans négliger les soins qu'il se doit ? ” Comment ne pas trouver cette interrogation d'une belle actualité lorsqu'on s'interroge sur les fondements de la confiance institutionnelle ? “ Trouver une forme d'association qui défende et protège de toute la force commune la personne et les biens de chaque associé et par laquelle chacun s'unissant à tous n'obéisse pourtant qu'à lui-même tout en restant aussi libre qu'auparavant. Tel est le problème fondamental dont le contrat social donne la solution ” écrit J.J. Rousseau,

⁴ “ [...] l'ordre social est un droit sacré, qui sert de base à tous les autres. Cependant, ce droit ne vient pas de la nature ; il est donc fondé sur des conventions ”, Rousseau, 1776, p 41.

p 51. Il précise que les clauses du contrat se réduisent à une seule, à savoir l'aliénation totale de chaque associé avec tous ses droits à toute la communauté.

“ Chacun de nous met en commun sa personne et toute sa puissance sous la suprême direction de la volonté générale ; et nous recevons en corps, chaque membre comme partie du tout ”, p 52.

Si l'on reprend l'inscription des avocats à l'Ordre, les termes du pacte social s'appliquent parfaitement. Chaque avocat n'existe que par son inscription à l'Ordre, lequel fixe des règles, résout les conflits potentiels ce qui permet aux avocats de garder la confiance du public ainsi que la reconnaissance et les rémunérations afférentes.

Quelle est l'efficacité de la confiance institutionnelle comme mode de coordination ? Cette question appelle plusieurs réponses. L. Karpik [1995] considère qu'elle est le fondement même du marché. Sans un système de garantie, le marché des avocats n'existerait plus, pas plus que celui des médecins ou des pharmaciens. Un trop grand corporatisme de l'ordre conduit d'ailleurs à une transformation des modes de résolution des conflits, de l'Ordre vers les tribunaux, du jugement sur la compétence vers un jugement sur les moyens mis en œuvre. La multiplication des procès faits aux médecins illustre ce point.

De manière plus générale, ce sont les institutions qui permettent aux autres modes de confiance d'exister. La confiance contractuelle suppose des possibilités de recours à un appareil légal et judiciaire sérieux. L. Zucker conditionne, elle aussi, l'existence des marchés à la production institutionnelle de la confiance et elle voit dans la mise en place des intermédiaires l'essence même de la société moderne : “ les organisations économiques qui ne reposent pas sur la confiance créent des institutions pour les assurer. Le dirigeant assure l'actionnaire contre les faillites, les syndicats assurent les salariés contre l'opportunisme des actionnaires, la commission des opérations de bourse assure les investisseurs contre les fraudes et les présentations erronées, la justice assure chacune des parties de la transaction contre une utilisation abusive des lois. Ce type d'“ assurance ” est la base des transactions quand la confiance doit être créée ”, [Zucker, 1986, p 101].

Ainsi, les interrogations sur le rôle joué par la confiance institutionnelle dans la coordination des activités ouvrent-elles la boîte de Pandore. Du côté des coûts, on peut être tenté de les assimiler aux coûts liés à la création d'un marché. Du côté des bénéfices, elle permet au marché d'exister, d'une part et d'autre part, elle est le support des autres modes de coordination. Elle prend toute son importance, tout son sens lorsqu'elle est menacée de disparition, comme c'est le cas lors d'hyper-inflation.

CONCLUSION : CONFIANCE, DES HYBRIDES

La confiance relationnelle et la confiance institutionnelle s'insère chacune au sein d'un système relativement cohérent. De nature plutôt interpersonnelle, la confiance institutionnelle est transitive au sein des organisations. La signature d'un contrat entre deux entités est l'une des sources de confiance. Il en est de même pour l'organisation qui traduit une série d'engagements implicites. La confiance institutionnelle est par construction intersubjective. Elle repose sur la délégation implicite ou explicite à un tiers le soin de garantir les risques d'aléa moral et de sélection adverse. Pris individuellement, chaque système fonctionne relativement bien. Pour la confiance issue des relations, les mécanismes de don et de contre don, les échanges passés et les signaux privés envoyés par les partenaires de l'échange sont les sources de la confiance qui se fortifie avec le temps et les expériences réussies. Le recours à un contrat social et la mise en place d'intermédiaires permettent de créer des structures formelles de garantie. Dans le premier cas, le degré de confiance est l'un des éléments clés dans l'organisation du travail et la mobilisation des autres modes de coordination. Dans le second cas, la confiance est un élément permissif sans lequel nombre de transactions ne pourraient avoir lieu.

Bien que chaque cas puisse être construit de manière relativement autonome, les situations hybrides apparaissent dès que l'on prend un exemple. Le modèle des avocats est à cet égard tout à fait significatif. L'inscription à l'Ordre, le diplôme et le stage sont autant de garanties données au justiciable pour que le marché des avocats puisse exister. Ces institutions créent une confiance minimale qui n'explique en rien pourquoi le choix d'un individu se portera sur un avocat plutôt qu'un autre. Dans ce cas, ce sont la réputation et les réseaux interpersonnels qui permettent d'identifier un avocat, et la relation bilatérale qui génère ou non la confiance. Cependant, des éléments de la confiance institutionnelle (le barreau d'inscription, l'université ayant délivré le diplôme) entrent en compte dans l'évaluation de la réputation.

Dans cet exemple, les complémentarités sont évidentes, chaque type de confiance jouant sur des registres différents. Mais qu'en est-il de la substituabilité ? Greenwald et Stiglitz [1992] suggèrent que la confiance institutionnelle se substitue à la confiance relationnelle. L. Zucker [1986] avance des arguments contradictoires. Elle montre que la disparition de la confiance relationnelle est remplacée par la production institutionnelle de la confiance, la réciproque étant fautive. Implicitement, ces auteurs acceptent l'idée d'une substituabilité univoque et partielle de la confiance relationnelle par la confiance institutionnelle. Le raisonnement est assez convaincant lorsque l'analyse s'effectue sur une échelle agrégée. En revanche, l'étude approfondie des cas de coopération lors d'opérations de recherche [Mangematin, 1996] montre

que la coopération produit de la confiance relationnelle. Les cas d'organisation adhocratique des chercheurs et des ingénieurs une fois que le contrat est signé sont courants et témoignent de la nature complémentaire de la confiance relationnelle.

Bibliographie

Arrow K., 1984, The economics of information, Coll paper IV, Oxford : Basil Blackwell

Brousseau E., Geoffron P., Weinstein O., 1995, "Confiance, connaissances et relations inter-firmes", conférence internationale "la connaissance dans la dynamique des organisations productives", Aix en provence, 14-15 septembre.

Coleman J., 1990, Foundations of social theory, (lire spécialement le chapitre intitulé "Relations of trust").

Estades J.; Joly P.B., Mangematin V., 1996, "Dynamique des relations industrielles dans les laboratoires d'un grand organisme public de recherche : Coordination, apprentissage, réputation et confiance", Sociologie du travail, 3, 391-407.

Eymard Duvernay F., 1994, "Coordination des échanges par l'entreprise et qualité des biens", in : Analyse économique des conventions, A. Oléan (Ed), PUF, Paris, pp 307-334.

Greenwald B.; Stiglitz J.E., 1992, "Information, finance and markets : the architecture of allocative mechanisms", in: Zamagi (Ed.) Finance and the Enterprise, London : Academic Press

Joly, P.B.; Mangematin, V., 1995, "Les acteurs sont-ils solubles dans les réseaux ?", Economie et société, Série W, 2/9, pp 17-50.

Karpik L, 1995, Les avocats : Entre l'Etat, le public et le marché, NRF Gallimard, Paris (surtout le chapitre 8)

Koenig C.; Van Wijk G., 1992, "Alliance inter-entreprises : le rôle de la confiance", in : Perspective en management stratégique, sous la direction d'A. Noel, Economica, Paris

Kreps D., 1990, "Corporate culture and Economic Theory", in In Perspective of Positive Economy, Alt J. and Shepsle K. (Eds), CUP, Cambridge.

Kreps, D. M., 1990, Game theory and economic modelling, Oxford, Clarendon Press.

Lazaric N.; Lorenz E., 1995, "Trust and organizational learning during inter-firm cooperation", UTC de Compiègne, " Confiance, apprentissage et anticipation économique ", pp 178-199.

Livet, P.; Reynaud, B., 1995, "La confiance indécidable et ses versions en économie", UTC de Compiègne, " Confiance, apprentissage et anticipation économique ", pp 201-220.

Mangematin V., 1996, "The Simultaneous Shaping of Organization and Technology Within Co-operative Agreements", in Networks and Technology Collaboration, edited by R. Coombs, P. Saviotti, A. Richards and V. Walsh, Edward Elgar, London and New York.

Milgrom P.; Roberts J., 1992, Economics, organization and management, Prentice Hall international edition.

Orléan A., 1995, "Sur le rôle respectif de la confiance et de l'intérêt dans la constitution de l'ordre marchand", Revue du Mauss : A qui se fier ? La confiance, l'interaction et la théorie des jeux, pp. 17-37

Rousseau J.J., 1762, Du contrat social, nouvelle édition Garnier Flammarion, Paris.

Schutz A., 1962, "On multiple realities", in : M. Natanson (Ed.), Collected papers I, The problem of social reality, Martinus Nijhoff, The Hague, pp 207-259

Williamson O., 1993, "Calculativeness, Trust and Economic Organization", Journal of Law and Economics, XXXVI, pp 453-486.

Zucker L., 1983, "Organizations as institutions", Research in the Sociology of Organization, 2, pp 1-47

Zucker L., 1986, "Production of trust : institutional sources of economic structure :1840- 1920", Research in Organization Behaviour, 8, pp 53-111