

**LA CONFIANCE : UNE REVUE
DE LA LITTÉRATURE ANGLO-SAXONNE**

Caroline Mothe
Maître de Conférences
Université Paris X Nanterre

Adresse : 66 rue Denfert Rochereau, 92100 Boulogne, France

Téléphone : 01 48 25 13 80

Email : mothe@wanadoo.fr

Introduction

Aujourd'hui, les managers cherchent à développer leur avantage compétitif en capitalisant sur leurs ressources spécifiques. Cette tendance s'accompagne d'une recherche de ressources complémentaires par le biais de coopérations. Le développement de ces pratiques coopératives pose la question de la place et du rôle de la confiance.

La confiance est au cœur des préoccupations ; il suffit pour s'en convaincre de se référer aux numéros spéciaux de *Organization Science* (juillet 1998) ou d'*Academy of Management Review* (septembre 1998), de l'appel à contributions empiriques de *Organization Studies* (octobre 1998). La France n'est pas en reste dans cet engouement pour la confiance (cf. le colloque organisé par la revue *Sciences de Gestion* et le numéro spécial de septembre 1998).

De nombreux chercheurs et praticiens ont avancé l'idée que la confiance est essentielle pour comprendre le comportement des individus et des organisations, l'efficacité managériale et, de manière générale, la performance des entreprises. La confiance est un concept qui apparaît comme de plus en plus important tant pour les milieux académiques que pour les praticiens ou les consultants. Tous soulignent la nécessité de la construction de relations de confiance en management.

L'idée selon laquelle la confiance est indispensable dans les affaires est aussi répandue que l'absence d'accord sur la définition du concept. Les différences de niveaux se conjuguent avec l'hétérogénéité des approches et leur manque d'unité. Par ailleurs se pose le problème de savoir si la confiance inter-organisationnelle existe ou si elle n'est possible qu'au niveau interindividuel. Ainsi, le niveau d'analyse (individu, firme, institution) joue-t-il un rôle particulièrement important dans l'approche des auteurs de la confiance. Cet article effectue une revue des principales définitions et des applications empiriques proposées par la littérature managériale. L'objectif visé est essentiellement d'effectuer une revue de la littérature afin qu'un lecteur s'intéressant à la confiance parvienne à se faire une représentation de ce qu'a jusqu'à présent produit la littérature.

Les articles sélectionnés répondent à quelques critères que le lecteur doit connaître afin de comprendre la portée, le positionnement et l'ambition de cette revue de littérature. Si les manières de voir la confiance et de proposer des définitions sont issues de littératures assez diverses, tant sociologique, philosophique, éthique, organisationnelle que managériale, en revanche les articles empiriques se concentrent essentiellement sur la littérature anglo-saxonne managériale. L'accent a été mis sur les articles, plus que sur les livres, souvent épuisés et difficiles à obtenir en France. Ceux-ci sont tirés à la fois de journaux académiques et de revues plus destinés aux managers. Écrits par des auteurs reconnus dans les milieux de la recherche anglo-saxonne, ils sont considérés comme des références dans le domaine. Enfin, les articles empiriques tentent de donner une vue multiculturelle, et pas seulement nord-américaine, de la confiance.

Nous distinguerons deux parties. Dans la première, nous tentons de faire une synthèse des principales définitions utilisées dans la littérature managériale. L'accent est mis sur la nécessité pour les chercheurs de bien identifier le niveau et l'objet d'analyse, qui ont souvent tendance à être peu explicites, ce qui mène à des confusions dans les études menées. La seconde partie est consacrée aux différents types d'applications empiriques de la confiance dans la littérature consacrée au management stratégique, en particulier aux liens existant entre la confiance entre individus ou organisations et la performance de ces organisations. La présentation chronologique des articles permet de

faire apparaître les liens existant entre eux, et la progression de la recherche scientifique dans la construction du « paradigme de la confiance ». Dans une synthèse, nous proposons des pistes de réflexion ainsi que quelques implications pour les managers.

I - LA CONFIANCE DANS LA LITTÉRATURE. TENTATIVE DE DEFINITION

Deux principales catégories d'articles permettent de dresser un tableau synthétique de la notion de confiance en management. Dans un premier temps, la confiance est abordée sous un angle essentiellement sociologique ou philosophique (comme Zucker, 1986 ; Shapiro, 1987 ; Dasgupta, 1988 ; Gambetta, 1988 ; Bradach et Eccles, 1989 ; McAllister, 1995). Un peu plus tard, la confiance commence à intéresser des auteurs qui publient dans la littérature managériale, comme Barney et Hansen (1994), Hosmer (1995), McAllister (1995) ou Ring (1996).

Ce sont ces quatre auteurs, qui utilisent des définitions antérieures, que nous analysons afin de fournir les bases de définition de la confiance. Auparavant, nous évoquons la polémique (cf. Barney et Hansen, 1994) existant entre les tenants de l'économie néo-institutionnelle et les auteurs issus du courant comportemental, qui s'éloignent de l'hypothèse williamsonienne de l'opportunisme des acteurs, ainsi que les approches socio-philosophiques de la confiance. La diversité des approches s'explique également par les contextes différents dans lesquels les auteurs ont mobilisé le concept. Un détour par l'éthique et la philosophie peut permettre de l'éclaircir. Nous nous concentrerons sur les articles qui, selon nous, apportent une contribution majeure, même si les tableaux de synthèse incluent d'autres articles.

I.1. La confiance sous l'angle socio-philosophique

Des différences d'hypothèses et de méthodes existent entre les recherches de nature comportementale et celles de nature plus économique sur le rôle de la confiance dans les échanges. Les recherches comportementales critiquent les modèles économiques qui supposent que les partenaires sont intrinsèquement non dignes de confiance et que les échanges économiques reposent donc sur des comportement opportunistes (on trouve ici une difficulté liée à la langue, les anglo-saxons utilisant les termes de *trust* et de *trustworthiness*, ce dernier terme s'appliquant essentiellement aux individus qui sont « dignes de confiance »). La théorie économique suppose en effet la maximisation des satisfactions et laisse peu de place à la confiance. Pour les économistes, la confiance n'émergerait dans la relation d'échange que lorsque les parties érigent des protections contractuelles et légales (appelés mécanismes de gouvernement ou de gouvernance), ce qui induit Williamson à reconnaître, certes à contrecœur, l'utilité de la confiance dans les relations économiques.

Nous adopterons l'opinion de McAllister (1995) dans ce débat. Les récents développements dans les sciences des organisations montrent l'importance de la confiance interpersonnelle dans l'efficacité organisationnelle. Les chercheurs ont reconnu son influence sur la coordination et le contrôle à la fois sur le plan institutionnel (Shapiro, 1987 ; Zucker, 1986) et sur le plan interpersonnel et organisationnel (Granovetter, 1985). L'action économique étant encadrée dans des réseaux de relations sociales, la recherche de l'efficacité nécessite des systèmes de coordination complexes qui permettent aux acteurs de travailler efficacement ensemble. La complexité et l'incertitude inhérentes

au travail managérial, aux relations horizontales entre les services, nécessite la confiance réciproque entre acteurs, qui apparaît comme déterminante.

Zucker (1986) utilise la confiance pour expliquer les sources institutionnelles de la structure économique entre 1840 et 1920 aux Etats-Unis. La confiance a deux principaux composants : (1) les attentes servant comme cadre général du comportement, non spécifique à une situation donnée et (2) les attentes plus liées au contexte, à l'échange, à l'interaction, constituant en général des ensembles d'alternatives valides :

- des attentes antérieures, constituées par tout ce qui est « normalement acquis », caractérisées par (1) l'attitude de la vie courante créée par l'utilisation d'un ensemble standardisé de signaux et de règles codifiées communes aux membres de la collectivité et par (2) la réciprocité des perspectives, les individus ou organisations identifiant les membres de la même communauté en estimant que tous utilisent le même schéma d'interprétation, le même savoir accepté socialement et voient les événements de la même manière ;
- des attentes constitutives, les règles définissant le contexte ou la situation, caractérisées par (1) l'indépendance envers l'intérêt propre (les actions alternatives étant définies sans tenir compte de l'intérêt spécifique de l'individu ou de l'organisation) et (2) la signification intersubjective (l'individu ou organisation sachant non seulement quelles sont les attentes, mais aussi que l'autre connaît les attentes, etc.).

Ainsi, Zucker note explicitement que la confiance est une série d'attentes sociales partagée par les personnes impliquées dans un échange économique. Elle inclut de larges règles sociales qui proviennent de trois modes de production de la confiance, fondés sur :

- les processus, où la confiance est liée aux opérations passées, aux échanges antérieurs ou prévus comme la réputation ou l'échange de cadeaux ;
- les caractéristiques des personnes, où la confiance est liée aux similarités entre individus, aux caractéristiques comme la culture, la formation, etc. ;
- les institutions, où la confiance est liée aux structures sociales formelles, qui dépendent d'attributs spécifiques à un individu ou à une firme (le professionnalisme) ou de mécanismes intermédiaires (la caution d'une tierce partie).

La compréhension de l'article de **Shapiro** (1987) est facilitée par l'étude préalable de Zucker puisque Shapiro, dans son étude sur les sauvegardes impersonnelles, révèle la nécessité d'introduire un certain degré de confiance dans l'activité économique, en particulier de confiance institutionnelle (au niveau de la société). Elle se positionne dans le sillon des travaux de Granovetter (1985) et de la théorie de l'agence, la société étant, selon l'auteur, formée d'une multitude de relations d'agence. La confiance est dite impersonnelle lorsque les relations impliquent des étrangers et des agents, des individus qui ne se connaissent pas. Elle émerge lorsque les mesures de contrôle social ne peuvent pas être utilisées.

Cette notion de confiance impersonnelle permet l'analyse de relations complexes au niveau de la société. Toutefois, il est difficile d'en tirer des mesures empiriques. Par ailleurs, Shapiro écrit essentiellement pour les managers, qui délèguent aux employés et qui, pour elle, risquent plus que les mandataires. Elle fait donc l'hypothèse implicite que les propriétaires et les managers (les mandants) n'agissent pas de manière opportuniste, contrairement aux mandataires. C'est donc un article asymétrique dans lequel il manque l'analyse sur ce que les mandataires ont à redouter. En fait, Shapiro répond à Granovetter (1985), qui répond lui-même à Williamson (1975), en introduisant des relations sociales dans la vie économique. La distinction faite par Shapiro entre les

étrangers et les « mandants/mandataires » est donc artificielle. Elle fait enfin l'hypothèse que les mandataires sont compétents. Mais la question de savoir s'ils vont réaliser leur tâche correctement reste entière. Or, en management, la compétence fonctionnelle semble aussi importante que la compétence morale...

Dasgupta (1988) et **Gambetta** (1988) articulent de manière très claire le rôle de l'incertitude et du risque associés à la confiance. Dasgupta établit le lien entre confiance et réputation, pris comme concepts interdépendants. La réputation est plus étudiée par les économistes que la confiance parce qu'elle a une valeur économique, qui est plus facile à opérationnaliser au niveau de l'organisation. La réputation précède un individu ou une firme. Enracinée dans une réalité ou basée sur de fausses perceptions, elle peut être regardée en tant que réputation de compétence ou d'honnêteté (compétence morale, intégrité, discrétion, etc.). La réputation est une notion instrumentale pour les économistes, qui regardent sa valeur et, par conséquent, essentiellement le premier aspect de la réputation (la seconde association, de valeur plus philosophique, n'ayant pas de valeur économique).

Bradach et Eccles (1989) innovent dans la littérature en introduisant des formes mixtes entre le marché (qu'ils renomment le prix) et la hiérarchie (renommée l'autorité). Ils sortent du continuum introduit par Williamson (1985, 1991) : où placer la firme qui utilise les 3 mécanismes de contrôle (prix, confiance et autorité) ? Quels sont les facteurs qui produisent ces combinaisons entre prix et autorité ? Sans véritablement répondre à cette dernière question, les auteurs donnent des exemples de combinaison de prix et confiance sur les marchés, de prix et d'autorité ainsi que d'autorité et de confiance au sein d'une hiérarchie. La théorie de la ressource n'est pas la seule théorie (mais sans doute la plus adéquate) à être utilisée pour montrer la combinaison de prix, autorité et confiance ; toutes les hiérarchies intégrées verticalement utilisent un mélange entre les trois formes de contrôle.

La recherche de **McAllister** (1995) repose également sur la littérature psychosociologique. L'auteur distingue deux formes de confiance interpersonnelle :

- la confiance cognitive (*cognition-based trust*), fondée sur les informations individuelles sur la fiabilité et la dépendance à l'égard de l'autre. La confiance nécessite des informations qui peuvent osciller entre leur maîtrise totale et leur ignorance totale. Dans le premier cas, il n'est pas nécessaire d'avoir confiance, dans le second, il n'y a aucune base rationnelle à la confiance.

- la confiance affective, fondée sur l'attention, sur les émotions interpersonnelles entre individus. Ces liens affectifs constitue une base de la confiance.

L'auteur formule cinq hypothèses sur le lien entre l'origine et la source des deux types de confiance, ainsi que sur les liens entre la confiance cognitive et affective. Le présupposé du caractère positif de la confiance sur la performance est largement partagé; la confiance est une aide efficace pour la coordination et le travail en commun. Les ressources économisées dans la coordination grâce à la confiance peuvent être affecté à d'autres tâches plus productives.

I.2. La confiance sous l'angle managérial

Nous étudions dans cette partie les articles de Barney et Hansen (1994), Hosmer (1995) et Ring (1996), qui reposent sur des études de cas.

Barney et Hansen (1994) concluent que le débat entre économistes et comportementaux -mentionné plus haut-, aussi intéressant soit-il sur un plan conceptuel, n'est pertinent sur le plan du management stratégique que dans la mesure où il influence les avantages compétitifs des firmes. De plus, même si ces approches s'opposent sur les sources de la confiance, elles tombent en fait d'accord pour reconnaître que la confiance est courante dans les affaires. Si elle est courante, elle ne peut pas constituer un avantage compétitif. Pour être une source d'avantage compétitif, la confiance doit être réservée aux relations caractérisant un nombre réduit de firmes.

Les auteurs reprennent une définition antérieure de la confiance en tant que croyance mutuelle qu'aucune des parties dans l'échange ne profitera des faiblesses de l'autre. L'opportunisme serait ainsi à l'opposé de la confiance. Une action est opportuniste dans la mesure où elle tire profit de la faiblesse de l'autre. Trois niveaux de confiance sont identifiés :

- “ faible ” : une des raisons qui explique la confiance réciproque que le partenaire n'exploitera pas les vulnérabilités réside précisément dans l'absence de vulnérabilité significative des partenaires à l'échange (risque moral, retards, etc.). La confiance résulte en fait ici de l'absence de risque d'opportunisme et non d'un quelconque mécanisme de gouvernance de l'échange.
- “ moyenne ” : lorsque des vulnérabilités existent, la confiance peut apparaître si l'échange est protégé par divers mécanismes de gouvernance. Les parties auront la confiance mutuelle que leurs vulnérabilités ne seront pas exploitées car il serait irrationnel de le faire. Cette forme de confiance (moyenne ou semi-forte) est celle qui est utilisée en général dans la plupart des modèles économiques d'échange.
- “ forte ” : la confiance émerge de la relation entre les parties parce qu'un comportement opportuniste violerait les valeurs et les principes de comportement qui ont été internalisés par les parties, ce indépendamment des coûts économiques et sociaux qu'engendrerait un comportement opportuniste.

Quelles sont alors les formes de confiance susceptibles de constituer un avantage compétitif ? La confiance faible ne constitue généralement pas un avantage compétitif -sauf lorsque les concurrents investissent dans des mécanismes de gouvernance inutiles et coûteux. La confiance moyenne peut être source d'avantage compétitif quand les concurrents ont des aptitudes de gouvernance de l'échange différents et que ces aptitudes sont coûteuses à imiter. On suppose donc que les mécanismes de gouvernance des relations d'échange ont des coûts différents. La confiance forte entre parties conduit à des économies de gouvernance de l'échange. Elle permet d'explorer des champs de coopérations non envisageables autrement.

Toutefois, le problème de l'identification par un partenaire du type de confiance dont il convient de créditer l'autre partenaire demeure entier. Il est difficile d'observer concrètement les valeurs et principes d'individus ou de firmes. Les firmes commencent donc leur relation par une confiance mutuelle moyenne et adoptent ensuite une confiance réciproque forte. Ainsi, Barney and Hansen avancent une hypothèse institutionnelle selon laquelle la confiance, de nature instrumentale, serait source d'avantages compétitifs.

Hosmer (1995) adopte une vue normative de la confiance, essentielle dans la vie économique car permettant de pallier la vulnérabilité dans les transactions, et rapproche les vues de la théorie organisationnelle et de l'éthique philosophique qui fournissent des réponses complémentaires. L'auteur propose une revue des définitions de différentes approches et propose que la confiance se fonde sur une valeur implicite morale, valeur

morale qui a rendu difficile la définition précise du concept. La confiance est abordée à quatre niveaux :

- niveau individuel : dans l'approche la plus ancienne, la confiance est une attente individuelle, optimiste quant au résultat d'un événement. La décision est guidée par la nature du problème ou le degré de vulnérabilité et par les attentes du résultat, ou plus formellement par les conséquences supposées d'une confiance élevée versus une confiance faible.
- niveau interpersonnel : la confiance renvoie aux notions de dépendance et de vulnérabilité. Pour Gambetta (1988), la confiance représente la probabilité qu'une personne avec laquelle on est en contact réalise une action bénéfique ou au moins non préjudiciable est suffisamment élevée pour pouvoir engager une quelconque forme de coopération avec lui. Le caractère interpersonnel de la confiance peut être une condition de la coopération, notamment dans le contexte de relation inégale entre les parties.
- niveau des transactions économiques : d'une certaine façon, les échanges économiques pourraient être considérés comme une forme de comportement interindividuel. On observe là une extension du domaine d'application du concept de confiance - ou plus exactement de celui de méfiance. Car si l'approche comportementale aborde la confiance dans une perspective optimiste, l'approche économique retient une perspective pessimiste. En effet, l'une des suppositions centrales de la théorie de l'agence est la croyance selon laquelle le mandant (*principal*) ne peut pas faire confiance au mandataire (*agent*), le risque de comportement opportuniste étant élevé. Sur les marchés, cela signifie que le mandant doit négocier des contrats détaillés pour éviter les comportements opportunistes. Sur le plan organisationnel et hiérarchique, le mandant doit mettre en place des systèmes de contrôle stricts, qui sont des substituts de la confiance.
- niveau des structures sociales : Weber a été le premier à affirmer que la loi avait pour mission de garantir ou de sécuriser les conduites de confiance. Le processus du développement économique tend à déplacer la confiance du plan individuel au plan social. Ce déplacement explique les différentes définitions de la confiance en fonction du stade de développement économique.

Ring (1996) distingue la forme fragile (liée au contrat) de la forme "résistante" (*resilient*), proche du *goodwill trust* de Sako (1991, cf. partie suivante) et de la forme forte de la confiance de Barney et Hansen (1994). L'auteur insiste sur l'approche dynamique de la confiance, en particulier sur la confiance multi-points qui doit exister lors de relations multiples au sein d'une firme. Il s'intéresse aussi à la manière dont est établie la confiance entre deux étrangers, ainsi qu'à son développement. Il met l'accent sur les processus en oeuvre pour identifier une personne avec qui vous souhaitez débiter une relation, thème relativement peu traité jusqu'à présent (Frank, 1988, est un des rares économistes à avoir traité cette question dans son modèle qui identifie si une personne est "digne de confiance").

I.3. Tentative de synthèse des définitions

Les auteurs fournissent une liste extensive des différents types de confiance : fondé ou pas sur un contrat et le *goodwill* (bon vouloir) pour Baier (1986), impersonnel ou enfoui pour Shapiro (1987), faible, semi-forte ou forte chez Barney et Hansen (1994), basée sur les attentes (point de vue organisationnel) ou sur les résultats (point de vue philosophique) pour Hosmer (1995), sur l'affectif ou la cognition pour McAllister

(1995), fragile ou résistante (“resilient”) pour Ring (1996). De la même manière, ces auteurs nous indiquent que la confiance est basée sur les processus, les personnes ou les institutions (Zucker, 1986), sur les relations sociales et d’agence (Shapiro, 1987), sur le prix et le marché (Bradach et Eccles, 1989), sur le marché, des formes de gouvernance et des principes (Barney et Hansen, 1994), sur des attentes et des résultats (Hosmer, 1995), sur à la fois de l’émotion et de la rationalité (McAllister, 1995), ou sur l’étude du risque et du bon vouloir (Ring, 1996).

Nous avons vu que les auteurs parlent soit de la confiance en elle-même, soit de l’origine de la confiance. Les sources de la confiance sont issues des approches philosophiques et/ou sociologiques. Pour fournir un cadre d’analyse avec des points de repère et de comparaison des traitements de la confiance, il est possible d’analyser :

- le nombre de parties en présence : interactions bilatérales ou multiples ;
- le niveau d’analyse : individu, firme, institution. Le niveau institutionnel, comme le pays pour Sako (1998), est un facteur clé dans l’étude de la confiance, enracinée culturellement ;
- le type d’échange : économique, enraciné, enfoui (*embedded*) dans une structure sociale, conditionné par le contexte socioculturel ;
- le type de vulnérabilités existant entre les parties : *adverse selection* (sélection adverse), *moral hazard* (risque moral), *hold-up* (appropriation privée), etc.;
- les attentes qu’ont les parties de leurs relations.

L’**annexe 1** met en valeur les principaux points de vue des différents articles sur les points suivants : types de confiance, niveau d’analyse (institutionnel, firme, individu) et parties impliquées (alter, ego, tiers), types d’échange, vulnérabilités et attentes.

Les caractéristiques attribuées à la confiance (par exemple, pour Hosmer (1995), l’intégrité, la loyauté, la compétence, l’ouverture et la continuité) peuvent être, dans certains cas, des sources de mesure, directe ou indirecte, de la confiance. Il est également possible de trouver des variables approchées (*proxy*) de la présence ou de l’absence de confiance en analysant les attentes des parties dans les contrats (par exemple, dans Barney et Hansen (1994), il est supposé qu’il y a plus de confiance lorsque les parties ne constituent pas de filiale commune, variable reprise par Gulati (1995)), ou en étudiant les actions prises par les firmes en l’absence de contrat (dans ce dernier cas d’ailleurs, il est intéressant de se demander si les firmes ont confiance ou si elles sont obligées de faire confiance à cause de l’inefficacité du système légal du pays (d’où des différences d’utilisation de la confiance comme mécanisme de contrôle selon l’efficacité du recours légal en cas de défaillance dans le contrat). Ainsi, alors que ces articles théoriques nous fournissent de bonnes bases pour mener une analyse empirique de la confiance grâce aux mesures fournies de manière implicite, d’autres ont tenté une opérationnalisation explicite de la notion de confiance. La seconde partie de cet article est consacrée aux analyses empiriques utilisant des variables directes ou indirectes de mesure de la confiance.

II - L’UTILISATION DE LA CONFIANCE DANS LA LITTÉRATURE EMPIRIQUE

Si la définition de la confiance reste floue, avec une littérature disparate, la mesure de ce concept émergent - tout au moins dans la littérature managériale - n’est pas non plus chose aisée. Les premiers travaux empiriques sont apparus dans les années 1980 sur la

confiance intra-organisationnelle, au milieu des années 1980 en marketing pour analyser les réseaux de distribution entre producteurs et distributeurs et les relations du marketing industriel (cf. Anderson et Narus, 1990 ; Dwyer et Schur, 1987 ; Heide et John, 1990), mais seulement dans les années 1990 sur la confiance inter-organisationnelle.

Les auteurs cités dans la première partie fournissent un cadre théorique de la confiance avec, parfois, une description suffisamment précise de ses caractéristiques pour permettre de la mesurer. Certains auteurs ont franchi le pas de l'opérationnalisation avec des analyses tant qualitatives que quantitatives, utilisant la confiance essentiellement comme variable indépendante. Ainsi, le fait de pouvoir compter sur la confiance devient un facteur de plus en plus explicite d'une réduction des coûts de transaction et d'une performance accrue. La quasi-totalité des articles empiriques utilisent la théorie des coûts de transaction comme support théorique, tout en assouplissant, voire en rejetant l'hypothèse faite par Williamson concernant l'opportunisme des acteurs.

Nous nous concentrerons essentiellement sur les travaux inter-organisationnels, qui forment l'essentiel de la littérature managériale, laissant de côté certaines recherches sur les relations interindividuelles ou intra-organisationnelles, moins fréquentes et qui font essentiellement l'objet d'analyses au niveau de la littérature psychosociale ou de la théorie des organisations (cf., par exemple, Clark et Payne, 1997, pour une revue de littérature récente). De manière générale, il y a quatre points communs entre les articles, qui reprennent les éléments théoriques mentionnés dans la première partie. Y figurent toujours, de manière plus ou moins explicite, les parties impliquées, le type d'échange en question, souvent de nature économique, mais pouvant aussi être social, les vulnérabilités en présence, puisées dans la littérature de référence des auteurs, les attentes concernant les comportements des acteurs, qui varient selon les disciplines et les contextes dont parlent les auteurs.

La confiance et ses caractéristiques sont utilisées dans une vaste variété de contextes. Elles apportent des bénéfices divers aux échanges économiques. Une distinction est généralement faite entre la confiance et ceux en qui l'on peut avoir confiance (*trustworthy*), distinction difficile à faire en français en l'absence de traduction pour le terme *trustworthy*. Souvent, les auteurs utilisent des variables indirectes pour mesurer la confiance (cf. Gulati, 1995), ou lorsque la base de données n'est pas adéquate (ce qui est toujours le cas lorsque celle-ci a été développée pour des intentions autres que celles d'étudier la confiance). Nous distinguerons les articles de nature qualitative et ceux de nature quantitative.

II.1. La littérature empirique qualitative

Nous analyserons dans cette partie, de manière chronologique, les articles de Sako (1991), Lorenz (1992), Ring et van de Ven (1992), Dei Ottati (1994), Kumar (1996) et Ring (1997), qui reposent en général sur des études de cas.

Sako (1991) recense l'utilisation de la confiance dans la littérature économique. Pour les économistes, elle n'a pas de fonction à remplir dans les transactions économiques guidées par l'existence d'une information imparfaite, de la rationalité limitée et de l'incertitude. Elle a été conceptualisée de manière multiple : ressource rare ou, au contraire, inépuisable, actif intangible pouvant générer une quasi-rente relationnelle, marchandise pour laquelle il n'y a pas de marché. « Ce qui caractérise la confiance, par rapport à d'autres actifs, est qu'elle ne peut être acquise que très lentement, mais détruite

très rapidement. Il devient alors intéressant d'investir dans ce capital aussi longtemps que les attentes mutuelles de relations de long terme existent entre un acheteur et son fournisseur afin que les bénéfices d'un tel investissement puissent être totalement appropriés » (Sako, 1991 : 381). Cette approche est homogène avec la conception des actifs et des ressources retenue dans ce travail puisque les actifs, loin de ne représenter que ce que l'entreprise possède, comprennent aussi des éléments intangibles - comme la confiance. Trois types de confiance sont individualisés :

- la « confiance contractuelle » : c'est la confiance mutuelle telle que chacun adhère à des accords spécifiques écrits ou oraux et sur laquelle repose l'exécution avec succès de toute transaction ;

Les deux autres types de confiance impliquent l'absence de comportement opportuniste :

- la « confiance de compétence » (*competence trust*) : elle concerne l'attente que le partenaire assurera son rôle de manière compétente (aussi bien du point de vue technique que managérial) ;

- la confiance « de bon vouloir » ou « de bonne volonté » (*goodwill trust*) : elle est d'une nature plus diffuse et se réfère aux attentes mutuelles d'engagement ouvert. La clé pour comprendre ce type de confiance est qu'il n'y a pas de promesses explicites comme dans le cas de la confiance contractuelle, ni de standards professionnels fixés à atteindre, comme dans le cas de la confiance de compétence. Les partenaires s'engagent à exploiter de nouvelles opportunités qui dépassent ce qui a été explicitement promis : cet « échange partiel de cadeaux » (Akerlof, 1982, cité dans Sako, 1991 : 379) est nécessaire pour maintenir la confiance fondée sur la bonne volonté. Ce type de confiance se construit suite à des interactions fréquentes et à un échange ouvert d'information technique et commerciale entre partenaires.

Ces trois types de confiance permettent à Sako (1991) d'ordonner les relations verticales selon un spectre avec, d'un côté, les relations contractuelles « à bout de bras » (*arm's-length*) et, de l'autre, les relations contractuelles « obligationnelles ». Les premières se basent moins sur la confiance de bon vouloir, rendant les termes contractuels aussi explicites que la capacité humaine le permet alors que les secondes s'appuient fortement sur ce type de confiance pour l'exécution des contrats - en les laissant incomplets.

Lorenz (1992), après un article en 1988 dans l'industrie française sur les réseaux informels de sous-traitance, qui seraient la conséquence d'échanges de nature à la fois économique et sociale, montre que les producteurs japonais et allemands réussissent mieux que leurs collègues français ou anglais à atteindre la flexibilité organisationnelle. Excellent auteur sur la confiance, il montre que cette flexibilité dépend de la confiance et de la coopération entre le management et les employés. La confiance s'est développée en Allemagne et au Japon après la seconde guerre mondiale à travers l'institutionnalisation d'un système de consultations entre le management et les employés. L'article examine le rôle du pouvoir et des normes sociales pour expliquer pourquoi les systèmes de construction de la confiance à travers la consultation commune prennent place dans un pays et pas dans un autre. A partir d'une revue de littérature, son utilisation d'études de cas donne une vue macro-économique de la confiance (niveau institutionnel).

Ring et Van de Ven (1992) tentent de faire ressortir la spécificité de la forme organisationnelle qu'est la coopération. Leur analyse vise à répondre aux quatre critiques adressées à la théorie des coûts de transaction : les formes hybrides ne sont pas traitées ; l'unité d'analyse étant la transaction, les transactions répétées entre mêmes partenaires ne

sont pas considérées ; l'approche est statique ; les relations de confiance sont ignorées. Or, le comportement des acteurs est supposé tendre vers la loyauté et la fidélité (et non l'opportunisme). De ce fait, les partenaires sont moins contraints *ex ante* par les implications *ex post* de leur rationalité. Les firmes qui sont en mesure d'instaurer des relations de confiance à travers des contrats périodiques peuvent dégager des bénéfices, engendrés par l'utilisation à long terme des actifs spécifiques.

Ring et Van de Ven (1992) explorent les formes d'organisation intermédiaires et développent un modèle faisant intervenir la structure d'exécution, le risque et la confiance. Le risque lié à une transaction est ici vu comme inversement proportionnel au temps, à l'information et au contrôle. Il peut provenir de différentes sources d'incertitude : commerciale, technologique, scientifique (manque de savoir de base). La structure choisie doit fournir des protections. Plus le risque est élevé, plus les protections à établir sont nombreuses, plus la structure devient complexe. Quatre types de contrats apparaissent selon les niveaux de risque et de confiance entre partenaires. Le contrat de coopération ne sera choisi que lorsque la confiance est élevée. Il revêt deux formes principales : (1) le contrat répété, qui permet d'établir des relations de confiance. Les partenaires peuvent ainsi anticiper le besoin d'actifs spécifiques à la transaction et considérer l'autre partie pour leur fourniture ; (2) le contrat relationnel, qui est utilisé lorsque les transactions sont caractérisées par une forte spécificité des actifs et une incertitude élevée.

Dei Ottati (1994) s'appuie sur une revue de littérature des districts industriels et des transactions interliées, ainsi que sur de nombreuses recherches empiriques, pour étudier le crédit comme mode de financement du développement des districts industriels, et plus particulièrement d'un idéotype de district industriel. Par ailleurs, la littérature économique sur le crédit, même si les études se concentrent essentiellement sur les pays en voie de développement et les zones rurales, met en relief un aspect essentiel également présent dans les districts industriels des pays industrialisés, à savoir l'étendue des transactions liées et des relations « multiplexes », c'est-à-dire d'échanges économiques dans plus d'un marché et de relations économiques liées aux relations sociales.

L'environnement socio-économique du district favorise le développement de relations de confiance à l'intérieur du district, à cause des effets combinés des normes sociales et des incitations économiques. En particulier, l'information n'étant pas parfaite, la confiance basée sur la réputation est considérée par l'auteur comme un capital stratégique personnel qui peut être utilisé pour peser sur les transactions dont la mesure est difficile (comme les transactions non-standardisées ou incertaines). Ainsi, la confiance basée sur la réputation personnelle est-elle un capital spécifique dans le sens où, pour être productif, il doit être utilisé avec des individus qui sont familiers avec l'identité de son propriétaire. Ceci implique généralement qu'il est non seulement coûteux de devenir quelqu'un en qui l'on peut avoir confiance, mais aussi de trouver des agents en qui l'on peut avoir confiance.

Kumar (1996) traite de la différence entre pouvoir et confiance et, en fin de compte, du pouvoir de la confiance dans les relations entre fournisseurs et distributeurs. Si exploiter le pouvoir peut être rentable sur le court terme, cette rentabilité s'annihile sur le long terme. La confiance permet d'exercer un moyen de contrôle, tout comme les contrats. En cela, Kumar se situe dans la lignée de Bradach et Eccles (1989). Kumar note que la confiance n'est jamais sans limite : on peut faire confiance à un partenaire sur certains points, mais pas sur d'autres. Par ailleurs, une analyse de sa base de données

(interviews de plus de 3000 dirigeants, surtout américains et européens, soit 1500 relations entre distributeurs et fournisseurs) montre que les relations de confiance ne sont pas forcément réciproques et qu'elles posent problème notamment lorsque la relation entre le distributeur et le fournisseur n'est pas exclusive.

Kumar traite aussi de la manière dont il est possible de créer la confiance dans une relation inégale : la clé est de traiter le plus faible et le plus vulnérable de manière juste, tant au niveau du partage des résultats et bénéfices que de la gestion de la relation en termes de procédures, dont les effets sont même supérieurs sur les relations que la « justice distributive ». Les systèmes justes au niveau des procédures reposent en général sur 6 principes (communication bilatérale, impartialité, réfutabilité, explication des décisions et politiques de distribution, proximité des individus et courtoisie). Plus forte que la peur, la confiance réciproque entre partenaires leur permet de partager de l'information, d'exploiter leurs compétences complémentaires pour réduire les coûts de transaction, de générer des profits supérieurs, de mieux servir les clients, de développer des solutions créatives pour répondre à leurs besoins, de s'adapter rapidement aux changements du marché et d'être plus flexibles.

Ring (1997), grâce à des études de cas, identifie les modèles qui mènent à la coopération et les processus qui aident les firmes à développer des relations coopératives. C'est un exemple de base de données, résultat d'une recherche exploratoire sur le terrain, qui fournit au chercheur des usages multiples. Le cadre théorique utilisé pour les observations, le guide d'entretien à la NASA et chez 3M et l'interprétation des données, est inspiré à la fois de la notion de contrat (discret, complexe) de Macneil (1980) et de Williamson (1985). Ring tente de fournir au management une voie alternative pour réfléchir sur les relations sans utiliser la dichotomie simpliste contrat/absence de contrat, tout comme le fait Hosmer (1995).

Sans traiter directement de la confiance, cet article aurait pu être utilisé pour décrire les processus qui établissent la confiance. 3M et la NASA n'avaient aucune base pour établir la confiance, les firmes avaient un style totalement différent et ne se connaissaient pas. Si, chez 3M, la confiance existe à tous les niveaux de l'organisation (cf. les 15% de leur temps que les chercheurs ont le droit de passer sur leurs propres projets), la NASA n'avait aucune habitude de confiance. Or, très rapidement, des engagements irréversibles l'un envers l'autre ont été pris, les présidents des deux firmes étant eux-mêmes très impliqués. Les deux parties ont compris leur intérêt à développer la confiance, au départ essentiellement fonctionnelle, basée sur les compétences, entre les scientifiques des deux firmes. En fait, leur relation était régie par leur intérêt commun à ce que les Japonais ne gagnent pas la course de l'espace. Ce n'est que quatre jours avant le décollage de la navette spatiale que les parties ont décidé d'écrire... un MOU (*Memorandum Of Understanding*) de quatre pages stipulant que les parties étaient d'accord pour parvenir à un accord !

L'**annexe 2** fournit une synthèse des principales définitions, mesures et variables utilisées dans les articles de nature qualitative.

II.2. La littérature empirique quantitative

Nous analyserons dans cette partie les articles de Butler (1991), Burt et Knez (1995), Gulati (1995), McAllister (1995), Noteboom, Berger et Noorderhaven (1997), Sako (1998) et Zaheer, McEvily et Perrone (1998).

La confiance apparaît rarement comme une variable dépendante, mais essentiellement comme une variable à expliquer, soit de la performance des firmes soit de leur structure de gouvernance. Il n'existe pas aujourd'hui de mesure unique de la confiance, ni d'étude de cas dédiée spécifiquement à la confiance. Les mesures utilisées par les auteurs sont essentiellement tirées de la littérature psychosociale avec une forte prédominance de l'aspect interpersonnel. Nous tentons de présenter l'intérêt et la portée des différents articles, présentés par ordre chronologique de publication, en mentionnant les résultats obtenus dans les analyses.

Butler (1991) se base sur une revue de la littérature pour développer une échelle de mesure assez sophistiquée qui utilise 44 items pour appréhender la confiance entre individus. L'auteur teste ainsi les conditions de la confiance développées dans la littérature antérieure. Bromiley et Cummings (1995) développent une échelle psychométrique similaire, avec une liste d'items encore plus longue, de la confiance au sein des organisations, qui apparaît comme une étude de validation de l'inventaire de la confiance organisationnelle. Dix conditions de la confiance ont été suggérées par 84 interviews de managers et 2 études antérieures de la confiance managériale. Une échelle mesurant la confiance globale a été ajoutée. Ces 11 échelles recouvrent la disponibilité, la compétence, la cohérence, la discrétion, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le maintien des promesses, la réceptivité et la confiance globale.

Ces échelles de mesure, avec des items bien construits et distribués au hasard dans le questionnaire, sont testées auprès de groupes d'étudiants. Les hypothèses quant au comportement des mesures et de leurs liens sont vérifiées, confirmant la robustesse des mesure et des éléments conceptuels de la confiance décrits dans la littérature, étendant et validant la liste des conditions de la confiance identifiées par des sociologues américains (Jennings et Gabarro) dans les années 1970.

Burt et Knez (1995) ont le mérite de ne pas étudier des situations bilatérales, comme le font la plupart des auteurs, mais de porter leur attention sur les effets des tiers sur les positions et relations de confiance d'autrui et d'ego. La valeur de leur article est liée au fait qu'ils rendent explicites ce que d'autres tendent à ignorer, à savoir que le jugement de l'individu A sur l'individu B dépend en grande partie des autres. Comment les parties tierces influencent-elles la confiance qu'ont A et B l'un envers l'autre ? Cette question a d'importantes implications managériales : les individus, connaissances et amis, ne sont pas enclins à dire des choses qui ne rentrent pas dans nos cartes cognitives (au sens de Karl Weick). Les parties tierces vont influencer notre décision de faire confiance ou pas. Ce que les auteurs nomment le *third party gossip*, que les économistes auront plus de mal à accepter que les sociologues du fait de la non-rationalité de ce concept, correspond en fait à l'effet de réputation.

Les managers doivent donc prêter attention aux trois recommandations des auteurs, tirées de leur analyse empirique sur 284 managers :

- la susceptibilité d'une personne est variable ; par conséquent, les effets que les tiers ont sur les croyances de A envers B devraient varier selon la personnalité des managers ;
- les parties tierces n'ayant comme but que de renforcer leur relation avec A, ils ont tendance à ne rapporter à A que des histoires qui rentrent dans la carte cognitive de A, et en particulier qui sont en adéquation avec l'image que A a de B. Les tiers vont aussi tenter de convertir A à leur opinion de B, tout en évaluant l'importance du changement d'opinion que peut effectuer A envers B. L'asymétrie des relations des tiers avec A et B est une clé pour la motivation à renforcer ou à revoir l'opinion de A envers B ;

- enfin, les effets des tiers restent ambigus tant qu'ils ne seront pas étudiés sous des conditions qui permettent de contrôler l'effet du temps sur les relations entre A, B et les tiers. La confiance, comme élément d'une structure sociale, est en effet une réponse à l'échange avec des asymétries de temps, dont il faudrait par conséquent tenir compte comme variable de contrôle.

Gulati (1995) montre que des échanges répétés entre firmes mènent à moins d'utilisation de fonds propres et de filiales communes comme mode de gouvernance. Il utilise un échantillon large et des données existantes combinées avec des données propres et des mesures indirectes, le questionnaire ne comportant pas de mesure directe de la confiance. La présence de relations capitalistiques signifierait ainsi qu'il n'y a pas de confiance et sont là pour réduire les incitations à agir de manière opportuniste.

Les résultats sont intéressants dans la mesure où ils confirment les hypothèses théoriques : lorsque les parties ont confiance, elles ne font pas appel à la mise en commun de capital dans les transactions suivantes. Il est donc possible de développer une confiance réciproque au cours du temps et de voir une évolution dans la nature des liens entre firmes, qui utilisent moins de filiales communes au cours du temps.

McAllister (1995) est très clair dans l'explication de son cadre conceptuel, tiré de la littérature socio-psychologique. L'auteur propose une analyse de la nature et du fonctionnement des relations de confiance interpersonnelle entre managers et professionnels dans les organisations ainsi que des facteurs influençant le développement de la confiance et des implications de la confiance pour le comportement et la performance. Etudiant les relations bilatérales entre 194 managers, il se place donc au niveau interindividuel dans l'organisation. L'échantillon, malgré sa très faible variance, conduit à des relations significatives. Le modèle suggère que les formes de confiance, basées soit sur la cognition soit sur l'affection, sont fondamentalement distinctes l'une de l'autre et que les qualités affectives semblent jouer un rôle plus important que la confiance basée sur la cognition dans la détermination de la performance du manager et de ses collègues, contrairement à la place accordée au calcul rationnel par Williamson par rapport aux émotions.

Pour **Noteboom et al.** (1997), dont l'argument est proche de celui de Gulati (1995), il existe deux sources différentes de confiance intentionnelle : l'institutionnalisation et l'habitude ou l'accoutumance (*habitualization*). Leur article repose sur l'hypothèse que, dans les échanges économiques, on trouve à la fois des comportements opportunistes et de confiance. Leur revue de littérature sur les coûts de transaction est classique, de même que leur définition de la confiance, très précise dans ses deux dimensions. La confiance de compétence est ignorée, seule la confiance comportementale et intentionnelle est prise en compte. Les auteurs donnent également une description fouillée des propriétés psychométriques de la confiance et des différentes manières de la mesurer.

Leur analyse du risque est pertinente, à la fois dans la probabilité d'occurrence que dans l'importance de la perte éventuelle. Il semblerait ainsi que les firmes avec de nombreuses ressources trouvent plus facile de compter sur la confiance : en effet, le risque associé à la perte n'est jamais tel qu'il puisse influencer sur la performance économique générale (ce qui n'est pas le cas pour les entreprises avec des ressources limitées). Par ailleurs, les auteurs suggèrent d'être plus spécifiques sur le risque relationnel et d'utiliser des méthodes plus complexes pour l'appréhender et le mesurer.

Sako (1998) cherche à savoir si la confiance améliore la performance et, dans l'affirmative, comment la confiance peut être créée là où il n'y en a pas. Son article analyse successivement ses deux aspects, tant du point théorique qu'empirique en s'appuyant sur un large échantillon de fournisseurs de composants automobile aux Etats-Unis, en Europe et au Japon. Se plaçant dans la conception alternative à l'économie des coûts de transaction, elle part du principe que la confiance peut venir en complément, plutôt qu'en substitut, à la gouvernance par le marché ou la hiérarchie. Ainsi, la confiance existe-t-elle à des degrés variables dans des différents types de structures de gouvernance formelles : marchés, contrats long terme ou hiérarchies.

Ayant obtenu des preuves statistiques que la confiance, surtout celle liée au *goodwill* (le bon vouloir), dans les relations client/fournisseur était associée à une performance accrue du fournisseur, elle tente de valider les éléments qui permettent de rompre avec des dynamiques de faible confiance dans les relations bilatérales : remèdes légaux incluant l'utilisation de contrats formels, durée de la relation, approche calculatrice rationnelle et échange de cadeaux et d'engagements crédibles. L'article recommande de s'éloigner d'un schéma qui se concentre sur les mécanismes de protection contre les abus de la confiance pour réfléchir aux éléments qui accroissent la confiance, tels les échanges de cadeaux basés sur une certaine réciprocité dans le temps comme l'assistance technique bilatérale ou le partage réciproque d'information. Les autres moyens de protection, comme les contrats légaux, ont des effets différenciés selon les pays, les Etats-Unis étant plutôt dans une dynamique de confiance faible alors que les pays d'Europe latine jouissent d'un impact positif des contrats à long terme sur la confiance. Ce travail montre la nécessité de poursuivre les recherches sur les liens entre culture et confiance.

Zaheer, McEvily et Perrone (1998) ont publié le premier article établissant clairement la distinction entre la confiance interpersonnelle et la confiance interorganisationnelle, concepts considérés comme distincts, avec un ensemble de mesures et d'instruments distincts pour les deux aspects. Ils s'appuient sur les théories des relations interorganisationnelles pour construire un modèle de performance des échanges en évaluant le rôle de la confiance dans les échanges interfirmes à deux niveaux d'analyse et son effet sur les coûts de négociation, les conflits, et la performance. Les hypothèses sont testées sur un échantillon de 107 relations acheteur/fournisseur dans l'industrie manufacturière de l'équipement électrique grâce à un modèle d'équations structurelles. Les résultats indiquent que la confiance interpersonnelle et la confiance interorganisationnelle sont des concepts reliés mais distincts, et jouant des rôles différents dans les processus de négociation et de performance. Toutefois, on peut là encore se poser des questions sur l'opérationnalisation de la confiance avec des mesures tirées de la psychologie, et des mêmes auteurs, dans les deux cas.

Cet article met aussi en relief la question essentielle de savoir si la confiance n'est pas qu'un construit interpersonnel, et peut être appréhendée et mesurée au niveau interorganisationnel. Les auteurs précisent d'ailleurs à ce sujet dans leur définition de la confiance interorganisationnelle que ce ne sont pas les organisations qui ont confiance, mais bien les membres d'une organisation qui, collectivement, ont une attitude de confiance envers la firme partenaire.

Les définitions, mesures de la confiance, variables adoptées par les auteurs précités sont récapitulées en **annexe 3**.

III - CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Plusieurs points communs apparaissent dans la revue de la littérature théorique anglo-saxonne au travers des articles étudiés :

- la confiance est un élément important de la relation interpersonnelle et du développement des carrières managériales ;
- la confiance dans une personne est plus pertinente en termes de prévisibilité des résultats qu'une attitude générale de confiance envers les autres ;
- la confiance correspond à une attente positive d'un individu ;
- la confiance apparaît dans des conditions de vulnérabilité et de dépendance ;
- la confiance est généralement associé à la volonté de coopérer et à l'attente de bénéfices tirés de cette coopération ;
- la confiance est difficile à faire respecter ;
- la confiance est généralement accompagnée de la reconnaissance du devoir de protéger les droits et intérêts des autres.

L'adoption d'une définition consensuelle pose naturellement problème. Celle proposée par Bidault (1998, p.34) nous semble intéressante car elle permet d'intégrer une grande partie des caractéristiques de la confiance : « présomption que, en situation d'incertitude, l'autre partie va, y compris face à des circonstances imprévues, agir en fonction de règles de comportement que nous trouvons acceptables ».

Les différentes approches présentées ont permis de développer des analyses empiriques qui se placent, essentiellement pour des considérations de temps et de coût de réalisation de la recherche, du point de vue de l'une des parties en présence, de l'un des partenaires de la relation considérée (le plus souvent bilatérale, sauf chez Larson, 1992, ou chez McAllister, 1995, qui se situe au niveau de l'organisation). Cette perspective a naturellement pour effet de biaiser quelque peu l'analyse (dans la mesure où les auteurs font l'hypothèse implicite que B a confiance en A si A dit qu'il a confiance en B). Il serait utile d'étudier les différentes parties en présence pour avoir l'histoire complète et globale de leurs relations et savoir comment joue la confiance dans la relation.

Dans ce cadre et de manière plus générale, la littérature est encore assez pauvre en termes d'analyse processuelle de la confiance. Or la confiance est, par nature, évolutionniste (d'où le concept de Ring et Van de Ven, 1994 : *reliance on trust*, qui est le fait de pouvoir compter sur la confiance). L'importance du processus et de l'évolution de la confiance dans le temps militent pour plus de recherches longitudinales dans ce domaine. La plupart des articles utilise actuellement la théorie de la variance et tente d'expliquer cette variance (ce qui produit plus ou moins de coopération, de coûts de transaction, de partage d'information ou de ressources, d'innovation, de confiance, etc.), mais surtout les choix de formes de gouvernance, utilisant en cela les coûts de transaction comme théorie sous-jacente, le mécanisme de gouvernance étant la variable dépendante, la confiance une des variables indépendantes. Pour trouver la confiance comme variable dépendante et l'analyse de ce qui produit la confiance, il faut se tourner vers des théories puisées dans le domaine sociologique ou psychologique. Lorsque la variable dépendante est la coopération, les fondations théoriques peuvent être économiques, sociologiques, psychologiques, ou en sciences politiques. En management, il est relativement aisé de prévoir quels arguments théoriques seront utilisés alors qu'il y a, par exemple, plus de variation en marketing.

Actuellement, une approche tournée vers les processus se développe dans la littérature sur les dynamiques de la coopération et l'émergence de l'organisation en réseau, pour lesquelles la confiance joue un rôle clé (Lazerson, 1988 ; Larson, 1992 ; Lazerson, 1995 ; Lorenzoni et Baden-Fuller ; Doz, 1996 ; Osborn et Hagedoorn, 1997). Les auteurs s'attachent de plus en plus à l'analyse du réseau et de son évolution, et en particulier pour savoir quelles caractéristiques du réseau favorisent la confiance. Toutefois, il y a encore très peu d'analyse empirique fondée sur des hypothèses théoriques, alors que la collecte de données est extensive sur ce que les personnes disent, pensent et considèrent comme un réseau (cf. Lazerson, 1990, qui établit les réseaux à Modena en Italie grâce aux interviews réalisés).

Par ailleurs, certaines de ces approches se placent au niveau de la confiance inter-organisationnelle. Ce niveau d'analyse est particulièrement intéressant dans l'optique de la confiance en tant qu'alternative de contrôle et d'organisation, ce qui pourrait faire apparaître une voie intermédiaire de gouvernance entre le marché et la hiérarchie, qui se situe dans une approche différente des voies hybrides considérées par Williamson. Reste à savoir si la confiance entre firmes existe ou s'il n'y a de confiance qu'entre individus... Enfin, les vues sur la confiance au travers de cette littérature nord-américaine ne font que peu de place à la confiance développée dans d'autres pays. Or, les rôles du contexte et de la culture (cf. le niveau institutionnel de la confiance) ont un impact important, souvent occulté par l'uniformité de l'échantillon d'analyse. Aujourd'hui, des recherches dans d'autres contextes culturels se développent, et notamment au Japon, en Allemagne, en Italie, en Suède, en France, etc.

En France aussi, différents courants et types de visions de la confiance coexistent. La confiance est un mécanisme utilisé par différentes sciences de gestion, tant en management stratégique, qu'en gestion des ressources humaines, finance, comptabilité ou marketing. Dans le domaine du management stratégique, certains auteurs s'appuient sur la vision calculatoire (*calculative trust*) de la confiance proposée par Williamson (1993). Nous l'avons vu dans l'analyse de la littérature anglo-saxonne, l'utilisation des coûts de transaction comme fondement théorique pour l'analyse, notamment empirique, de la confiance, reste le paradigme dominant aujourd'hui. Dans cette lignée, Charreaux (1998) s'appuie sur la théorie de la gouvernance pour expliquer le rôle de la confiance, appréhendé comme un mécanisme particulier de coopération, dans les écarts de performance entre différents systèmes économiques nationaux.

D'autres au contraire, dans la continuité de Granovetter (1985), critique la théorie des coûts de transaction dans la mesure où elle fait abstraction du contexte social des relations économiques. Ainsi, Baudry (1998) voit la confiance comme un mécanisme de coordination fonctionnant en combinaison avec les deux autres formes de support de coordination (l'autorité et les incitations), se situant ainsi à l'intersection entre différents courants. Bidault (1998) propose quant à lui d'utiliser la théorie des conventions, qui permet de voir la confiance « à la fois comme base ET comme le résultat de la transaction » (p. 39). Ainsi, les normes de comportement et les capacités des acteurs déterminent le mode de gestion de la confiance, à la fois du côté du don et de la réception. La confiance est alors vue comme un actif intangible et comme une autre dimension de la gestion des connaissances (cf. les articles de Lazaric et Lorenz, Marengo, Moingeon et Edmondson, Livet et Reynaud sur la confiance et l'apprentissage organisationnel dans Lazaric et Lorenz, 1998), d'où son intérêt crucial pour les managers d'aujourd'hui.

Nous espérons que cet article fera éclore d'autres vocations de recherche sur le thème de la confiance afin de permettre aux managers de maîtriser cet aspect fondamental dans le management stratégique des organisations d'aujourd'hui.

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, E., & Narus, J.A. 1990. A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing*, 54:42-58.
- Baier, A. 1986. Trust and antitrust. *Ethics*, 96: 231-260.
- Barney, J.B., & Hansen, M.H. 1994. Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15:175-190.
- Baudry, B. 1998. Trust in Inter-Firm Relations : Multiple Forms of Coordination. In N. Lazaric & E. Lorenz (eds.), *Trust and Economic Learning*, Edward Elgar, USA, 64-77.
- Bhide, A., & Stevenson, H. 1992. Trust, uncertainty, and profits. *Journal of Socio-Economics*, 21: 91-208.
- Bidault, F. 1998. Comprendre la confiance : La nécessité d'une nouvelle problématique. *Economies et Sociétés, Sciences de gestion*, 8-9:33-46.
- Bradach, J. L., & Eccles, R. G. 1989. Price, authority and trust : from ideal types to plural forms. *Annual Review of Sociology*, 15:97-118.
- Burt, R. S., & Knez, M. 1995. Trust and third party gossip. In R. Kramer & T. Tyler (eds.), *Trust in Organizations : Frontiers of theory and research*, 68-89. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Butler, J.K. 1991. Toward understanding and measuring conditions of trust : Evolution of a conditions of trust inventory. *Journal of Management*, 17:643-663.
- Charreaux, G. 1998. Le rôle de la confiance dans le système de gouvernance des entreprises. *Economies et Sociétés, Sciences de gestion*, 8-9:47-65.
- Dasgupta, P. 1988. Trust as a commodity. In D. Gambetta (ed), *Trust : Making and Breaking Cooperative Relations*, 49-72. London: Basil Blackwell.
- Dei Ottati, G. 1994. Trust, interlinking transactions and credit in the industrial context. *Cambridge Journal of Economics*, 18: 529-546.
- Doz, Y. 1996. The evolution of cooperation in strategic alliances : Initial conditions or learning processes ? *Strategic Management Journal*, 17: 55-83.
- Dwyer, R.F., Schur, P.H., & Oh, S. 1987. Developing buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 51:11-27.
- Frank, R.H. 1988. *Passions within Reason : The Strategic Role of the Emotions*. NY: Norton.
- Gambetta, D. 1988. Can We Trust ?. In D. Gambetta (ed.), *Trust : Making and Breaking Cooperative Relations*, 213-237, London: Basil Blackwell.
- Granovetter, M. 1985. Economic Action and Social Structure : the Problem of Embeddedness, *American Journal of Sociology*, 3:481-510.
- Gulati, R. 1995. Does familiarity breed trust ? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances. *Academy of Management Journal*, 38: 85-112.
- Heide, J.B., & John, G. 1990. Alliances in industrial purchasing : The determinants of joint action in buyer-supplier relationships. *Journal of Marketing Research*, 27:24-36.
- Hosmer, L. T. 1995. Trust : the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2):379-403.
- Koenig, C., & van Wijk, G. 1992. *Inter-Firm Alliances : The Role of Trust*, International Conference on Joint Ventures and Strategic Alliances, The Pennsylvania State University.
- Kumar, N. 1996. The power of trust in manufacturer-retailer relationships. *Harvard Business Review*, November/December, 92-106.
- Lane, C., & Bachmann, R. 1996. The social constitution of trust : Supplier relations in Britain and Germany. *Organizational Studies*, 17:365-396.
- Larson, A. 1992. Network dyads in entrepreneurial settings : a study of the governance of exchange relationships. *Administrative Science Quarterly*, 37:76-104.
- Lazaric, N. & Lorenz, E. 1998. *Trust and Economic Learning*, Edward Elgar, USA.
- Lazerson, M. H. 1988. Organizational growth of small firms : An outcome of markets and hierarchies. *American Sociological Review*, 53:330-342.

- Lazerson, M. H. 1990. Subcontracting in the Modena knitware district. In F. Pyke, G. Becattini, & W. Sengenberger (eds.). *Industrial districts and inter-firm co-operation in Italy*, 108-133. Geneva: International Institute for Labor Studies.
- Lazerson, M. H. 1995. A new Phoenix : Modern putting-out in the Modena knitware industry. *Administrative Science Quarterly*, 40:34-59.
- Lorenz, E. H. 1988. Neither friends nor strangers : Informal networks of subcontracting in French industry. In D. Gambetta (ed). *Trust : making and breaking cooperative relations*, 194- 210. London: Basil Blackwell.
- Lorenz, E. H. 1992. Trust and the flexible firm : International Comparisons. *Industrial Relations*, 31:455-472.
- Lorenzoni, G., & Baden-Fuller, C. 1995. Creating a strategic centre to manage a web of partners. *California Management Review*, 37,3:1-18.
- Macneil, I.R. 1980. *The New Social Contract*. New Haven, CT: Yale University Press.
- McAllister, D.J. 1995. Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38: 24-59.
- Meyerson, D., Weick, K., & Kramer, R.M. 1995. Swift Trust and Temporary Groups. In R. Kramer & Tyler, T. R. (eds.). *Trust in Organizations*, 166-195. Sage Publications : Thousand Oaks, CA.
- Nooteboom, B., Berger, H., & Noorderhaven, N. G. 1997. Effects of trust and governance on relational risk. *Academy of Management Journal*, 40:308-338.
- Osborn, R.N., & Hagedoorn, J. 1997. The institutionalization and evolutionary dynamics of interorganizational alliances and networks. *Academy of Management Journal*, 40: 261-278.
- Ring, P.S. 1996. Fragile trust and resilient trust and their roles in cooperative interorganizational relationships. *Business & Society*. 35,2:148-175.
- Ring, P.S. 1997. Transacting in the state of union : A case study of exchange governed by convergent interests. *Journal of Management Studies*, 4:1-25.
- Ring, P.S., & Van de Ven, A.H. 1992. Structuring cooperative relationships between organizations. *Strategic Management Journal*, 13: 483-498.
- Ring, P.S., & Van de Ven, A.H. 1994. Developmental processes in cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19: 90-118.
- Sako, M. 1991. The Role of "Trust" in Japanese Buyer-Supplier Relationships, *Ricerche Economiche*, XLV, 2-3:375-399.
- Sako, M. 1998. Does Trust Improve Business Performance ? In C. Lane & R. Bachmann (eds), *Trust Within and Between Organizations*, Oxford University Press, forthcoming.
- Shapiro, S.P. 1987. The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, 93:623-658.
- Sitkin, S., & Roth, N. L. 1993. Explaining the limited effectiveness of legalistic remedies for trust/distrust. *Organization Science*, 4: 367-392.
- Uzzi, B. 1997. Social structure and competition in interfirm networks. The paradox of embeddedness. *Administrative Science Quarterly*, 42: 35-67.
- Williamson, O.E. 1975. *Markets and Hierarchies : Analysis and Antitrust Implications*, Free Press, New York.
- Williamson, O.E. 1985. *The Economic Institutions of Capitalism*, Free Press, New York.
- Williamson, O.E. 1991. Comparative Economic Organization : The Analysis of Discrete Structural Alternatives, *Administrative Science Quarterly*, 31:269-296.
- Williamson, O.E. 1993. Calculativeness, Trust, and Economic Organization, *Journal of Law & Economics*, 36:453-486.
- Zaheer, A., & Venkatraman, N. 1995. Relational Governance as an Interorganizational Strategy : an Empirical Test of the Role of Trust in Economic Exchange, *Strategic Management Journal*, 16:373-392.
- Zaheer, A., McEvily, B., & Perrone, V. 1998. Does Trust Matter ? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance, *Organization Science*, 9:2:141-159.
- Zucker, L. G. 1986. Production of trust : Institutional sources of economic structure. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*, 8:53-111. Greenwich: JAI Press.

ANNEXE 1

Tableau 1 : Synthèse des approches de la confiance

Auteur	Types de confiance et d'échange	Niveau d'analyse et parties impliquées	Vulnérabilités	Attentes
Shapiro, 1987	étroit large Echange social et économique	personne/mandant/ mandataire firmes sociétés	ressources autorité responsabilité	actions pour le compte du mandant
Dasgupta, 1988	Echange social et économique		incapacité à diriger les actions des autres, manque d'informations sur les actions et caractéristiques	“ faire ce que vous dites que vous allez faire ”
Gambetta, 1988	Echange social et économique	individus firmes gouvernements	incapacité à diriger les actions, choix interdépendants	suivi des règles de comportements coopératifs
Bhide et Stevenson, 1992	Echange économique	individus firmes institutions	prise de risque incertitude	profits
Sitkin et Roth, 1993	basé sur un contrat ou non Echange social et économique	individus firmes	spécifique au contexte	employé sur qui l'on peut compter
Barney et Hansen, 1994	3 formes : faible, moyenne et forte Echange économique	personnes firmes Niveau institutionnel	Sélection adverse, risque moral, <i>hold-up</i>	confiance mutuelle pas de désir d'exploiter les vulnérabilités
Hosmer, 1995	Echange économique Intégrité, compétence cohérence, loyauté et ouverture d'esprit	personnes firmes	(sous-entendu)	décisions/actions moralement correctes
McAllister, 1995	cognitif affectif Echange interpersonnel, basé sur l'autorité et économique	personnes, dyades Niveau individuel	(sous-entendu)	(sous-entendu : confiance dans l'absence de méfaits, agir sur les mots, actions et décisions d'autrui)
Ring, 1996	fragile résistant Echange économique	personnes firmes	exposition aux risques	absence de méfaits, observation de l'intégrité morale, <i>goodwill</i> , ordre naturel et social

ANNEXE 2

Tableau 2 : Mesures et variables dans les articles empiriques qualitatifs

Auteurs	Définition	Mesure de la confiance	Variables indépendantes	Variables de contrôle	Variables dépendantes
Sako (1991)	3 types de confiance	-	-	-	-
Lorenz (1992)	Vulnérabilités accrues lorsque absence de contrôle et pertes possibles	-	Relations employés management	Nation	Structure de la firme
Dei Ottati (1994)	-	Réputation	Transactions liées Sous-traitance Crédit	Districts industriels	Confiance
Ring (1997)	-	-	Parties Risque de la tâche Etendue de la transaction Utilisation de sauvegardes Processus	-	Structure de gouvernance

ANNEXE 3 : Mesures et variables dans les articles empiriques quantitatifs

Auteurs	Définition	Mesure de la confiance	Variables indépendantes	Variables de contrôle	Variables dépendantes
Butler (1991)	multidimensionnelle (confiance versus défiance)	44 items des conditions de la confiance	-	-	Confiance
Burt et Knez (1995)	-	- 1 item pour la confiance - 1 item pour la méfiance	Effets des tiers (relation proche /éloignée dans la structure sociale)	-	Probabilité de la confiance ou de méfiance
Gulati (1995)	Attente d'un comportement non opportuniste	Pas de fonds propres	Liens antérieurs Nationalité Tâches Multiples parties	3 industries Temps (histoire)	Filiale commune avec capital ou collaboration sans capital
McAllister (1995)	Deux formes. Basée : - sur la cognition - sur l'affect	48, 20 puis réduction à 11 items (6 pour la cognition, 5 pour l'affect)	Confiance basée sur l'affect Confiance basée sur la cognition	-	Performance du manager et de ses collègues de travail
Noteboom, Berger & Nooderhaven (1997)	Individu a confiance lorsqu'il est prêt à renoncer aux garanties basées sur la coercition ou l'intérêt propre	6 items (3 : confiance liée à l'habitude, 2 : institutionnelle, 1 : importance des accords informels versus formels)	7 variables indépendantes, dont la confiance	Incertitude évitée Taille	Taille de la perte Probabilité de la perte
Sako (1998)	Attente d'un agent que son partenaire se comportera de façon mutuellement acceptable (incluant l'attente qu'aucune des parties n'exploitera les vulnérabilités de l'autre)	5 items : - la confiance contractuelle ; - la confiance de compétence ; - la confiance de bon vouloir (<i>goodwill trust</i>) - l'équité - l'opportunisme	<i>Etude 1 :</i> Performance du fournisseur (4 items) <i>Etude 2 :</i> - 8 variables avec, parfois, plusieurs items	<i>Etudes 1 et 2 :</i> Pays/région du fournisseur	<i>Etude 1 :</i> Confiance <i>Etude 2 :</i> - Opportunisme du client - Méfiance sur la compétence - Confiance de bon vouloir - Equité
Zaheer, McEvily et Perrone (1998)	- Confiance interpersonnelle : individu fiable, prévisible et juste - Confiance inter-organisationnelle : orientation collective confiante envers le partenaire.	- Confiance interpersonnelle : 5 items - Confiance inter-organisationnelle : 5 items	- Confiance - Négociation (4 items) - Conflit (2 items)	- Spécificité des actifs - Incertitude de l'environnement - Forme de gouvernance/ action commune	Performance du fournisseur (3 items)