

La CONFIANCE

Facultés Universitaires
Notre Dame de la Paix
17 avril 2007

FUNDP, La confiance (O. Kutý)
17 avril 2007

INTRODUCTION

1. Confiance ?
2. Sociologie de l'action organisée
3. Le nouveau CONTEXTE de la confiance
4. Définition

3 LE NOUVEAU CONTEXTE DE LA CONFIANCE

- Marché, Organisation, Réseaux
- Economie de la qualité
 - Partenariat, co-traitance, entreprise distribuée
 - (Williamson et Karpik)

4 DEFINITION

- Un inter-contrôle réciproque
(horizontal) durable

Plan de l'exposé

Partie 1

De la confiance SUBSTANTIELLE
à la confiance PROCÉDURALE

Partie 2

A. Deux formes de la confiance PROCÉDURALE

- la confiance STRATÉGIQUE
- la confiance CONJOINTE

B. [le Pouvoir]

L'axe (1) des intérêts

MONTESQUIEU et la Confiance

- L'incertitude radicale du XVIIIème siècle
- Un pouvoir royal exorbitant : le Prince
- Sources de la confiance :
 - a) un équilibre des intérêts
 - b) encadré et porté par des valeurs communes.

La confiance-surveillance et la confiance-communauté.

FUNDP, La confiance (O. Kuty)
17 avril 2007

Axe (2) des conjonctures

- Conjoncture A (de 1940 à 1962)
- Conjoncture B (de 1963 à 1984)
- Conjoncture C (depuis 1985)

Conjoncture A

La confiance parsonnienne substantielle

- Les attentes de rôle et la confiance
- Les professions : Achievement et altruisme

La confiance (concept macro)

- un état de la profession
- un acquis institutionnel
- garantie par des garants méta-sociaux (la science)

La confiance est substantielle
(rattachée à des valeurs transcendantes,
supraconflictuelles)

Le JUDICIAIRE

➤ Doctrine et jurisprudence

(Cour de Strasbourg et Cour de Cassation belge)

De la confiance DÉCRÉTÉE à la
confiance JUSTIFIÉE

Conjoncture B

"Dans le jeu de relations de pouvoir, être en mesure de s'écarter des attentes énormes associées à son rôle est un atout et une source de pouvoir ouvrant la possibilité de marchandage"

(Crozier et Friedberg)

PARTIE 2

(Conjoncture C)

Les deux formes de la CONFIANCE PROCÉDURALISÉE

1. La confiance stratégique (Crozier & Friedberg, et Neuville)
2. La confiance conjointe (Reynaud et Ségrestin)
3. Les compétences politiques de gouvernement des réseaux (Mariotti)
4. Une nouvelle discipline post-fordiste (Dodier) ?

1. LA NOUVELLE CONFIANCE STRATEGIQUE

➤ NEUVILLE

La gestion de la qualité dans l'industrie automobile

- Une confiance modérée et vigilante liée à un opportunisme limité

1. La confiance stratégique (Crozier & Friedberg)

1. Le marché de la qualité : 4 acteurs
 - L'entreprise Donneuse d'Ordres (les Achats, la Qualité et le Montage)
 - Le Fournisseur extérieur
 - La confiance entre le Montage et le Fournisseur extérieur

2. Echange de petits services face à la déclaration de défaillance

3. Stratégie de confiance

- Convivialité
- Fiabilité (30 minutes)

4. Le marché de la NON-QUALITE (pièces non conformes)

4.A. Intérêts du fournisseur

- a) Vente de ses pièces défectueuses et retouches par les monteurs
- b) s'épargner le coût d'un contrôle de qualité
- c) le fournisseur note les procédures réelles des monteurs sur la chaîne

4. Le marché de la NON-QUALITE (pièces non conformes)

4.B. Intérêts du MONTAGE

Le montage s'écarte des règles (menace du "retour au nominal")

- a) Pour éviter tout arrêt de l'assemblage
(acceptation de pièces défectueuses)
- b) La pénibilité du travail et la "montabilité" des pièces
- c) Les indicateurs de qualité du montage
- d) La préférence au Fournisseur contre les 2 départements internes

ENSEIGNEMENTS

1. "DES" confiances !
2. La confiance–surveillance
 - ADC = Abus De Confiance
 - "Faire confiance, c'est bien. Ne pas faire confiance, c'est mieux"
3. Le marché, la hiérarchie et la confiance co-existent
4. Une confiance modérée et vigilante liée à un opportunisme limité

Partie 2

2. LA CONFIANCE CONJOINTE

1. La théorie de la régulation sociale (Reynaud) et l'action collective
2. Les dispositifs (Ségrestin)

Partie 2
LA NOUVELLE CONFIANCE PROCÉDURALISÉE
ET SES DEUX FORMES

2. La confiance conjointe

A. Reynaud

- Coproduction de normes
- Reconnaissance des rationalités
- Interactions dans le temps : Processus
- Confiance : le temps + garanties

2.La confiance conjointe (Reynaud)

"Le terme de confiance, bien qu'usuel, est discutable : il faudrait parler d'engagement plutôt que de confiance.

Ce que l'on appelle couramment confiance, c'est simplement le fait de s'être engagé mutuellement dans un processus qui rend difficile les retours en arrière, comporte normalement de la méfiance et suppose toutes sortes de précautions

La confiance n'est pas déjà là, elle se construit progressivement et elle est un résultat du développement même des relations d'échange"

2. LA CONFIANCE CONJOINTE (Ségrestin)

(2) Les dispositifs (Ségrestin)

De la confiance domestique
à la confiance décontextualisée

L'HYPOTHESE de SEGRESTIN

- La qualité ISO : "Le management de la qualité tue-t-il le partenariat" ?
- Régulation conjointe et dispositifs solides

Les 7 managements

- Le management de la qualité
- Le progiciel de gestion intégré (ERP)
- Le management des compétences
- Le management du réseau
- Le management des processus
- Le management de projet
- Le management des connaissances

➤ Les dispositifs solides :

- a) La formalisation
- b) La moindre implication subjective

a) Une formalisation

- « Apparemment malmenée par les acteurs, souvent enclins à lui reprocher son formalisme et ses penchants procéduriers, cette innovation nous a, en fin de compte, semblé plutôt confortée par la contestation dont elle est l'objet. Les normes ISO 9000 ont en effet pour elles de s'imposer aux salariés, tout en leur laissant des marges d'intervention : elles sont en effet des normes de procédure, et non pas des injonctions substantielles. »

b) Une implication subjective limitée

« La force du dispositif exonérait pour ainsi dire d'avance les acteurs de tout devoir d'engagement subjectif à son égard. La nécessité de « faire avec » plutôt que la loyauté, tel fut le secret »

Les 5 autres formes de management :

- Souffrance, stress, harcèlement moral
- Boltanski & Chiapello
- Courpasson

Partie 2 : LA CONFIANCE PROCÉDURALISÉE
ET SES DEUX FORMES

3. Les compétences politiques de gouvernement des réseaux

(Mariotti)

- Définir les rôles (répartition des tâches)
- Affronter les enjeux identitaires
- Menace de subversion du fournisseur

4. Un nouveau type d'auto-contrôle: la discipline fonctionnelle (DODIER)

Les attitudes ^(a) ACCUSATOIRE :

Chercher les responsables de l'incident (sanctionner)

et ^(b) FONCTIONNELLE :

L'incident pour améliorer le fonctionnement du réseau

Attitude accusatoire et fonctionnelle

a) Le responsable-type

- l'opérateur
- l'ensemble des acteurs : managers, contremaîtres et opérateurs.

b) L'origine du dommage

- la faute
- le dysfonctionnement

c) La perspective temporelle

- Le passé ou le futur ?

LA NOUVELLE ATTITUDE FONCTIONNELLE

[dissocier la cause de l'incident
de la responsabilité (sanction + culpabilité)]

NEUTRALISER LES RÉACTIONS ACCUSATOIRES

- discipline de parole en réunion
- désamorçage du sentiment d'injustice

a) UNE DISCIPLINE DE LANGAGE

- se mettre à la place de l'autre
- pointer en priorité les défaillances de la communication.

b) LE DÉSAMORÇAGE D'UN SENTIMENT D'INJUSTICE

- compétences relationnelles nouvelles
- libération de soi vis-à-vis de tendances au ressentiment

Et la confiance ?

a) Une nouvelle mise en cause des personnes

- Incapacité de renoncer au vieux langage accusatoire

b) Une abrasion du sentiment de justice