

# **Communautés de confiance et médiations techniques :**

## **la construction pragmatique des réciprocitys robustes**

**Olivier Glassey**

Observatoire Science, Politique et Société (OSPS)  
Université de Lausanne (UNIL)

La confiance à l'ère du  
numérique

20<sup>e</sup> Journée de rencontre de  
l'Observatoire technologique  
19 novembre 2010, Genève

# A quoi sert la confiance ?

La confiance un moyen pragmatique et « économique » pour réduire et affronter la complexité du monde (Luhmann)

La familiarité (ce que je connais) et la confiance (ce dont je pense connaître l'évolution) sont des outils de navigation essentiels du quotidien

La confiance réduit les coûts de transaction et l'immobilisme qui seraient induits par une méfiance systématique (Quéré)

N.Luhmann, Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, 1968.



# La confiance une machine à voyager dans le temps?



« ...une anticipation du future fondée sur une expérience préalable » (Luhmann)

« ...une hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour que l'on fonde sur elle l'action pratique » (Simmel)

Le moment de confiance: une action au présent habitée simultanément par la connaissance du passé et l'incertitude du future.

# Confiance et incomplétude

- La confiance est l'état intermédiaire entre le savoir et le non savoir sur autrui
  - Celui qui sait (tout) n'a pas besoin de faire confiance
  - Celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance (acte de foi)
- « Les quantités relatives de savoir et de non-savoir qui doivent se combiner.... voilà ce qui distingue les époques, les domaines d'intérêts, les individus » (Simmel)

# Risquer la confiance

- La confiance est un « saut dans l'engagement » qui constitue, fondamentalement, une prise de risque



- Supprimer l'incertitude c'est sécuriser mais aussi oblitérer la possibilité d'apprendre la confiance

# Comment se construit la confiance?

- La confiance un choix rationnel ? Un jugement subjectif sur la probabilité du type d'action future d'autrui dans le contexte d'interaction(s) avec lui
- Implique la capacité cognitive de la modélisation des autres, de leurs attentes, leurs motivations, leurs stratégies (empathie, identification)
- Enchâssement des intérêts comme support de confiance (point d'équilibre, principe de rétorsion, contrat, cadre juridique)
- Confiance / Coopération

# Confiance *ex nihilo*



R. Axelrod The Evolution of cooperation, 1984.



# Confiance et réciprocité

- On ne peut pas exiger la confiance qu'on nous donne
- L'individu qui fait confiance à des attentes: il espère ne pas être déçu par la personne à qui elle est attribuée
- Un engagement moral: celui qui bénéficie de la confiance est « presque engagé par un jugement porté sur lui par avance », qu'il se doit de ne pas décevoir – il se sent moralement tenu d'honorer la confiance qui lui est faite (Quéré)
- La réciprocité comme facteur de stabilisation de la relation de confiance



*Susan Perry et alii. "Social Conventions in Wild White-faced Capuchin Monkeys." Current Anthropology 44.2 (2003): 241-268.*

# Affordance de la confiance

Cadres cognitifs et heuristique d'inférence:

- Informations contextuelles
- Informations sur la réputation
- Expériences antérieures
- Emotions
- Confiance systémique
- Confiance interpersonnelle
- Avoir confiance (en soi) pour faire confiance (aux autres)

# Architectures de confiance (I)

- La mise en visibilité de la mémoire des interactions antérieures (systèmes de réputation)
- Organisation et visualisation de la transitivité de la confiance
- Favorisation des renforcements positifs



Community-powered tools  
that boost trust on the web.



# Architectures de confiance (II)

- Agences de médiation
- Construction de paliers, les étapes des trajectoires de confiance (exploration, usages)
- *The Web as Random Acts of Kindness* (Zittrain)
- Hybridation des formes de confiance

# La prolifération des opérateurs et des dispositifs de confiance donne-t-elle confiance?



**BackgroundChecks.com**<sup>®</sup>  
#1 Online Criminal Conviction Database in the Industry\*

Call Now To Order By Phone!  
**1.888.819.0078**

Shopping Cart



## Faire confiance 2.0: Exercices de lecture des indicateurs de confiances

$$0/1 = 1/2 = 72\%$$

$$0/12 = 1/37 = 90\%$$

$$0/70 = 96\%^*$$

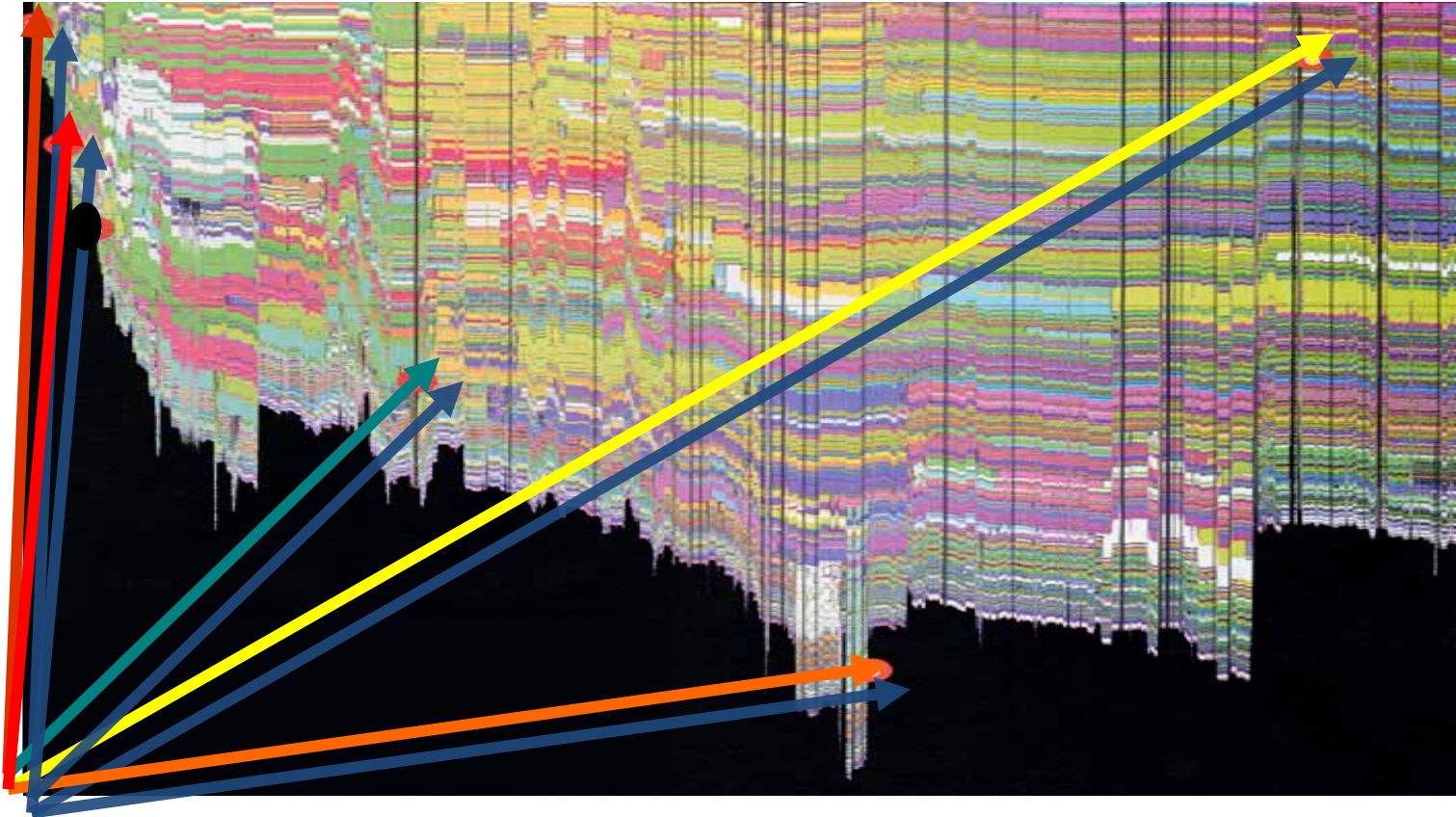
« Dois-je partir en vacances dans cet hôtel qui compte 33 commentaires favorables, 8 neutres et 15 défavorables? »

« Ce film à reçu 67% d'opinions positives sur la moyenne des critiques, 6 amis FB « aiment » le film, 176 ne se prononcent pas, que faire samedi soir? »

« 3 inconnus considèrent qu'un autre inconnu est digne de confiance, ce dernier peut-il dormir dans mon salon? »

\* Resnick, P. and R. Zeckhauser (2002). Trust Among Strangers in Internet Transactions: Empirical Analysis of eBay's Reputation System. The Economics of the Internet and E-Commerce. M. R. Baye. Amsterdam, Elsevier Science. 11: 127-157.

# Faire confiance 2.0: a quelle définition se fier?



Source: IBM Research Lab

# Réseaux sociaux et mondes de confiance

Daisy, 21 ans  
46%



Dinette, 56 ans  
41%



Freddy, âge inconnu  
41%





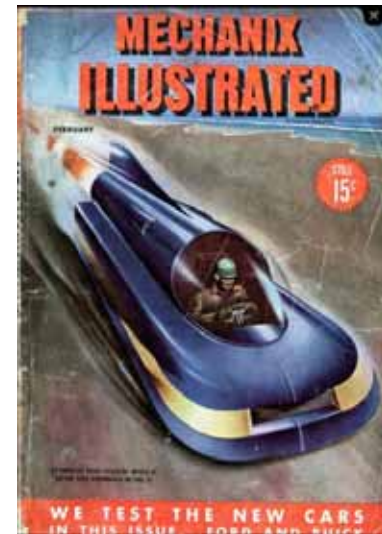
# Modalités d'une confiance robuste

- Intégration de l'hétérogénéité des formes de confiance et de leur complexité
- La familiarité comme thesaurus
- Principes de confiance symétrique
- Changer de focale passer de la fiabilité à la résilience ?

# Toutes les architectures de réduction des incertitudes ne génèrent pas mécaniquement plus de confiance

**Golf Widows** will be able to check up on their husbands now with this new application of the portable radio receiving set. The one being used here is a forerunner of the set to be manufactured.

84



Février, 1946