



# CONFIANCE DANS LE NUMERIQUE?

ARMEN KHATCHATOUROV  
TELECOM ECOLE DE MANAGEMENT

# 1. Rétablir la confiance ?

- ▶ Il n'y a pas un « niveau » que le numérique viendrait affaiblir
- ▶ Mais une histoire du concept
- ▶ Distinction conceptuelle *trust* -- *confidence* (Niklas Luhmann, 1988)

## 2. Distinction conceptuelle

- ▶ *Confidence = confiance assurée*
- ▶ *Trust = confiance décidée*

(Niklas Luhmann, 1988)

## 2. Distinction conceptuelle

Deux mécanismes différents de réduction d'incertitude :

- ▶ *Confidence* = *confiance assurée* = aspect « système », temporalité longue
- ▶ *Trust* = *confiance décidée* = attitude face à un risque

“[People] will not save and invest if they lack trust; they will feel alienated if they lack confidence.” (Niklas Luhmann, 1988)

### 3. De *confidence* vers *trust* ?

- ▶ Epoque contemporaine : déplacement de l'accent
- ▶ A l'extrémité de cette tendance : *trust* comme pur calcul de risque
- ▶ Numérique : accentuation de cette tendance ?
- ▶ Articulation paradoxale entre
  - l'individualisme et
  - la régulation croissante

## 4. Conclusion et questions

- ▶ Quelle place pour la régulation ?
  - En particulier pour la multiplication de signes extérieurs ?
  - Pour renforcer *trust* ou *confidence* ?
  
- ▶ S'il faut « redonner » de la confiance
  - De quel aspect doit-on prendre soin ?
  - Quelles conditions pour un nouveau équilibre entre *confidence* et *trust* ?
  
- ▶ « Confiance » n'est pas simplement
  - La sécurité
  - La transparence