

## Les labels, « signes de confiance » ?

Par Mark Hunyadi, UCL, directeur du Centre Europé

Conférence prononcée à la Chaire « Valeurs et Politiques des Informations Personnelles » de l'Institut Mines-Télécom, à l'occasion de la sortie du livre *Signes de confiance. L'impact des labels sur la gestion des données personnelles*, (coordonné par Claire Levallois-Barth), Paris, Institut Mines/Télécom, janvier 2018.

Faire confiance, on fait ça tous les jours. Et c'est justement ce qui intrigue : qu'elle soit si omniprésente dans nos interactions sociales, et qu'on s'attache si peu à la définir. J'ai même appris dans votre livre (grâce à l'article de Claire Levallois-Barth) qu'il n'y avait pas de définition législative de la confiance, alors même qu'elle est à la base de tout l'ordre juridique. Il en va de même – c'est encore plus surprenant – chez les grands théoriciens de la société – je pourrais citer ici Rawls, Habermas, mais aussi Hobbes, sur lequel je reviendrai encore : on ne peut qu'être frappé par la disproportion entre l'importance réelle que tous accordent à la confiance, reconnaissant son caractère essentiel à la vie sociale, et la place qu'ils lui accordent dans leurs développements théoriques. À la fois tous conviennent du caractère structurellement indispensable de la confiance dans notre expérience des autres et de la société, et tous ne l'évoquent presque qu'en passant, au détour de réflexions qui se contentent de noter le caractère *évidemment* indispensable de la confiance. Ils renoncent à la thématiser pour elle-même, comme si elle n'avait d'importance que négative : comme l'air que l'on respire, on ne la remarque que quand elle manque. Elle est le plus souvent un point aveugle des théories sociales.

Parmi les auteurs qui échappent à ce sort du point aveugle, il y a celui qui sert d'arrière-plan théorique à votre livre, Niklas Luhmann, qui a consacré un essai important à la confiance<sup>1</sup>.

Dans sa conception de la confiance, Luhmann lie celle-ci de façon interne à la prise de risque : la confiance apparaît en effet chez lui comme un mécanisme de « réduction de la complexité », dans un univers caractérisé par la liberté humaine, source d'indétermination. Conformément à une possibilité qu'offre l'anglais, il distingue la *confidence*, confiance assurée envers tout ce qui va d'abord de soi, de la confiance comme *trust*, c'est-à-dire celle que l'on accorde à quelqu'un dans une situation décrite comme « de risque<sup>2</sup> ». Ces deux niveaux sont encore distingués d'une première couche préalable de *familiarité* qui simplement nous met en présence de tout ce qui nous est familier, précisément, sur le mode de ce que la phénoménologie a décrit comme monde vécu. Mais quel que soit l'intérêt des caractéristiques et distinctions que Luhmann introduit dans son modèle, leur clef d'intelligibilité est entièrement dépendante du rapport cognitiviste et instrumentaliste entre action et calcul de risque. Il fait donc de la confiance une forme de *savoir*, résultat d'un calcul prévisionnel où s'évaluent les probabilités d'un comportement futur. J'appelle pour cette raison ce type de théorie des théories *cognitivistes* de la confiance. Selon ces théories, la confiance serait une forme dégradée ou incomplète de l'induction, où l'absence d'information complète sur ce qui va se passer engendrerait une situation d'incertitude qui me contraindrait à un calcul de risque. La confiance est donc liée à un certain état du savoir, en l'occurrence d'un déficit de savoir sur le futur comportement d'autrui. Ce déficit de savoir constitue un *risque*. C'est pourquoi l'ensemble de ces attitudes de confiance est appréhendé chez lui sous la catégorie de *l'assurance*, au sens de l'assurance-*risque* : « Appartenant à la même famille des autoassurances, la familiarité, la confiance assurée [*confidence*] et la confiance décidée [*trust*] semblent dépendre l'une de l'autre et être, en même temps,

---

<sup>1</sup> Voir Niklas LUHMANN, *La confiance : un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, Economica, 2006.

<sup>2</sup> Niklas LUHMANN, « *Confiance et familiarité. Problèmes et alternatives* », in : *Réseaux* 2001/4 (n°8), p. 21.

interchangeables jusqu'à un certain point<sup>3</sup> ». En réalité, Luhmann pense avant tout au type d'attitude requis pour que le système et l'emboîtement des sous-systèmes puissent fonctionner, les différents types de confiance se renvoyant les uns aux autres.

Je crois que Luhmann a raison de faire dépendre l'ordre social et ses composants (systèmes et sous-systèmes) de la confiance ; il a raison encore lorsqu'il lie les trois niveaux de confiance qu'il distingue à des attentes qui peuvent être déçues ; mais il a fondamentalement tort, à mes yeux, en appréhendant la confiance sous la catégorie cognitive du calcul, c'est-à-dire lorsqu'il l'identifie tout de go à un calcul de risque, qui fait de la confiance une sorte d'aide à la décision : « Comme on l'a rappelé, la confiance décidée est une attitude qui permet de prendre des décisions comportant un élément de risque<sup>4</sup> ». Il distingue même le type de confiance en fonction du type d'incertitude impliqué, affinant de la sorte l'aspect cognitiviste de son approche : pour la *trust* ou confiance décidée par exemple, il parle de « *risque* » (« acheter ou ne pas acheter une voiture d'occasion<sup>5</sup> ») ; pour la *confidence*, il parlait de « risque inhérent », avec cette particularité que le risque n'existe qu'en corrélation avec l'action, puisque le risque d'avoir affaire à une épave n'existe que si je décide de l'acheter. Luhmann présente ici, avec cet exemple, le lien interne entre confiance et action, mais il ne voit pas – c'est ma thèse - que c'est précisément ce lien qui devrait empêcher d'assimiler confiance et calcul, ce qu'il fait pourtant. *La confiance n'est pas le calcul*, telle est ma thèse centrale qui contredit toutes les approches cognitivistes de la confiance.

Voilà donc ce que je vais rapidement essayer de montrer. Pour le dire par anticipation : agir en confiance, quel que soit l'étage de la confiance considéré, ce n'est pas calculer de manière appropriée ou formuler des hypothèses, c'est *agir*, donc *parier* sur des attentes de comportement qui en retour orientent ma propre action.

---

<sup>3</sup> Ibid., p. 26.

<sup>4</sup> Ibid., p. 29. Cette phrase est la suite de la citation précédente.

<sup>5</sup> Ibid., p. 21.

Avant donc d'en venir au cas des labels qui a occupé votre recherche, et à leur lien avec la confiance, j'aimerais donc d'abord revenir sur cette question philosophique négligée qu'est la définition de la confiance. Cela me permettra de distinguer ensuite la confiance elle-même, et ce qui peut inciter à, ou au contraire dissuader de faire confiance, avant de faire le lien avec les labels, puis avec le développement de la société numérique en général.

### Définition de la confiance

Pour montrer le caractère élémentaire de la confiance pour tout ordre social, je prends un exemple universellement répandu de coordination sociale, celui de la circulation routière. Celle-ci repose en effet tout entière sur la *confiance* que les uns et les autres ont dans le comportement d'autrui : on ne pourrait pas se déplacer de 100 mètres sur la route si l'on n'avait confiance que la voiture d'en face va garder sa droite, que le piéton ne va pas traverser inopinément, etc. Cela veut dire que la circulation est entièrement basée sur les *attentes de comportement* que les usagers de la route nourrissent les uns à l'égard des autres. L'incessant ballet des déplacements se muerait vite en chaos apocalyptique si l'on ne pouvait se fier au *comportement attendu* des usagers. Ce qui entre donc en jeu ici de façon nécessaire et constante, c'est pour chacun la *présupposition* que les autres vont se comporter d'une certaine manière, en l'occurrence d'une manière conforme aux règles de la circulation. Cette présupposition prend pour l'acteur la forme concrète d'attentes de comportement continues dont le contenu est fourni par les règles et les pratiques de la circulation. Il ne connaît pas le conducteur d'en face, il ne sait pas ses dispositions psychologiques ni ses intentions, mais il compte sur un certain type de comportement de sa part. Il nourrit donc une certaine attente de comportement de la part de l'autre usager.

Mais le trait remarquable de cette attente est qu'elle n'est pas une simple attente : loin d'être passivité impuissante, elle *oriente* directement l'action, puisque ce que je fais

(continuer ma route), je ne peux le faire qu'en fonction du comportement escompté d'autrui. Je ne suis pas là à attendre le comportement du conducteur d'en face comme j'attends le résultat d'un examen : l'attente de comportement que je nourris à son égard oriente au contraire immédiatement ma propre action, *avant même que je sache quel est son comportement réel*. Le futur de l'action d'autrui est le présent de la mienne ; elle a une efficacité avant même qu'elle ne se déroule. Toute coordination d'action repose sur de telles anticipations pratiques, où chacun agit *comme si* l'autre allait agir conformément à ce qui est attendu de lui. Si son comportement effectif dément mon attente – si par exemple il s'écarte inopinément de sa trajectoire –, j'adapterai alors mon propre comportement en conséquence, cela va sans dire ; on ne parlera dans ce cas toutefois plus, en toute rigueur, de *coordination d'action*, mais d'*adaptation* au comportement d'autrui, ce qui est bien différent. S'adapter, c'est réagir à ce qui *s'est* passé ; coordonner, c'est agir en *présupposant* ce qui sera. Ce qui veut dire identiquement que la coordination d'action repose nécessairement sur des présuppositions *contrefactuelles*, là où l'adaptation n'est que la réaction à ce qui est déjà le cas. Or, agir en fonction des *attentes* et non des comportements *effectifs*, dépendre de celles-là plutôt que de ceux-ci, c'est agir en confiance.

Par conséquent, ce que nous montre en toute clarté, me semble-t-il, notre exemple de la circulation, c'est que cette présupposition contrefactuelle a la forme, quant à sa structure logique, non d'une *hypothèse*, mais d'un *pari* : s'engager dans l'action, c'est faire le pari (au moins tacite ou implicite, bien sûr : c'est une structure logique, pas un événement empirique) que ces attentes seront honorées. On voit en effet qu'elles ne sauraient se réduire à une simple *prévision*, car une prévision est un acte cognitif fonctionnant comme une *hypothèse* qui peut s'avérer vraie ou fausse sans autre enjeu que cognitif, précisément. Je me suis trompé ou pas dans ma prévision, voilà tout. Mais ici s'ajoute justement un élément supplémentaire, indispensable : je dois *agir* en fonction de cette présupposition, sans quoi il n'y a pas de sens à parler de confiance. On *émet* une hypothèse, mais on *s'engage* dans un pari. L'enjeu n'est pas cognitif, il est *pratique*, au sens précis où mon propre comportement dépend de manière continuée

du comportement attendu d'autrui. La confiance *m'engage* donc, et dès lors que je veux conduire, je ne peux faire autrement que d'agir *comme si* l'autre allait respecter ce qui est attendu de lui. Ce n'est pas une hypothèse, mais une présupposition, précisément, et elle m'engage à agir. Le lien entre confiance et action est interne : que voudrait dire avoir confiance en quelqu'un, et ne pas agir avec lui ? La confiance, comme l'amour, se prouve par l'acte, et est indissoluble d'un engagement. C'est pourquoi cette présupposition que l'autre va se comporter conformément à ce qui est attendu de lui a la forme d'un *pari*, et pas celle d'une simple *conjecture*, car le pari engage. Celui qui fait une conjecture est dans la position de l'assureur qui calcule des risques pour son client ; lui émet effectivement des hypothèses sur un comportement futur, mais cela n'engage à rien. *Mais la confiance n'est précisément pas ce calcul* : comme la signature d'un contrat, elle implique la résolution à agir et l'engagement dans l'action qui en découle, résolution qui peut certes être précédée par un tel calcul mais qui n'est pas elle-même ce calcul. C'est pourquoi toutes les théories *cognitivistes* de la confiance, qui font de celle-ci la compensation d'un défaut de connaissance (la confiance fonctionnant alors comme ce qui pallierait un déficit d'information, caractéristique de toutes les situations d'incertitude) sont fondamentalement erronées dans leur approche même.

C'est ainsi que Georg Simmel par exemple, pour qui la confiance est effectivement l'une des principales forces de liaison de la société, a néanmoins tort de considérer que la confiance est « une hypothèse sur une conduite future<sup>6</sup> » : dans sa vision exemplairement cognitive de la société en général, qui accorde dans le lien social une place prépondérante à ce que les acteurs *savent* et *ignorent* les uns des autres (ce que Simmel appelle « ce fait sociologique élémentaire » qu'est « la limitation de la connaissance réciproque<sup>7</sup> »), la confiance apparaît comme un état particulier de la connaissance sur autrui (« un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir sur

---

<sup>6</sup> Georg SIMMEL, *Sociologie. Etudes sur les formes de la socialisation*, trad. de Lilyane Deroche-Gurcel et Sibylle Müller, Paris, P.U.F., 2010, p. 355-356.

<sup>7</sup> *Ibid.*, p. 354.

autrui<sup>8</sup> ») visant à réduire la complexité du réel à une variable d'incertitude. Mais si tel était le cas, si la confiance était vraiment une telle hypothèse sur un comportement futur, il n'y aurait plus alors de différence entre le calcul des risques et la confiance. Simmel confond ainsi une *source* possible de la confiance et ce qui la motive (la connaissance que l'on a de quelqu'un) avec la confiance elle-même, indissociable de la coordination sociale.

Je définis donc la confiance comme un *pari sur les attentes de comportement qu'un acteur nourrit à l'égard d'autrui*. L'exemple de la circulation permet en outre de montrer que ce pari ne saurait porter sur un seul acte, mais se distribue simultanément sur l'ensemble des éléments qui constituent pour ainsi dire le *monde* de cet acte particulier, conduire. Conduire suppose en effet toute une série d'autres confiances entremêlées ou *résillées* (= en réseau) qui se soutiennent les unes les autres : confiance non seulement envers les autres usagers de la route, donc, mais aussi envers tout le système technique qui entoure la circulation, de la régulation des feux et de tout le système de signalisation jusqu'à celle mise dans son propre véhicule, dont on doit présupposer qu'il n'explosera pas en cours de route, qu'il ne se déroutera pas de lui-même, etc., confiance qui elle-même se distribue à son tour sur chaque composant particulier du véhicule ; sans compter la confiance contextuelle plus générale dans la sécurité juridique (ne pas se faire agresser par des bandits de grand chemin) et dans l'autorité policière (absence d'arbitraire), laquelle renvoie de proche en proche à une confiance dans les institutions en général.

C'est sans doute ce type de confiance distribuée que Luhmann avait en vue lorsqu'il parlait de confiance ou confiance assurée. Mais au niveau où je me situe, il importe peu de savoir si la confiance est assurée ou décidée ; ce qui importe, c'est que dans les deux cas, la confiance ait la structure d'un *pari*. Telle est l'attitude mentale qui correspond à la confiance, c'est une attitude pratique et c'est elle qui caractérise la

---

<sup>8</sup> Ibid., p. 356.

nature de ce lien qu'est le lien de confiance : le pari, ponctuel ou continué, que l'autre va se comporter conformément aux attentes que je nourris à son égard.

### La confiance et ce qui la motive (ou pas)

Cette définition non cognitiviste de la confiance permet maintenant de distinguer clairement entre d'une part la confiance elle-même, qui est ce qui lie, qui est le lien social lui-même, et d'autre part ce qui peut *inciter à*, ou au contraire dissuader de faire confiance. Ce sont là deux choses foncièrement différentes. Je ne reviens pas sur la nature de pari qu'a la confiance. Mais comme pour tout pari, on peut être plus ou moins *motivé* à s'y engager. Il s'agit donc là de la *motivation* à faire confiance ou pas, et ces motivations peuvent être de nature extraordinairement différentes. Entre les raisons que nous avons de faire confiance à la stabilité du sol sur lequel on marche et celles que nous avons de faire confiance à un vendeur de voitures d'occasion s'étend un immense arc de possibilités. Nous faisons confiance à la stabilité du sol parce que nous y avons toujours été habitués, et il faut donc des circonstances exceptionnelles pour la mettre en question (un tremblement de terre, ou un pont de montagne hasardeux) ; les raisons pour lesquelles on peut faire confiance à un vendeur sont plus circonstancielles, et nous obligent en quelque sorte à une attitude calculante ou évaluante où entrent en ligne de compte des facteurs cognitifs comme la réputation du vendeur, notre évaluation technique de l'état de la voiture, et mille autres choses. En prenant l'avion, nous accordons un « crédit de confiance » à la technique, aux mesures de sécurité, à l'organisation de l'espace aérien, etc. Nous pouvons faire confiance par habitude, ou parce que nous aimons quelqu'un, ou parce que nous disposons d'informations fiables.

Je ne vais pas faire ici une typologie des motivations à la confiance, d'ailleurs impossible, mais on voit bien qu'elle peut s'étendre des motifs les plus routiniers ou non conscients aux aspects les plus réfléchis et objectivement risqués, en passant par



toute la gamme des attitudes affectives. Or, il me semble clair que la politique des labels est non pas une politique de la confiance, mais de la *motivation à la confiance*, qu'on veut augmenter en réduisant l'incertitude du pari dans lequel on veut inciter le consommateur à s'engager. Les labels ne sont donc pas à proprement parler des « signes de confiance », mais des signes de *fiabilité*, ce qui est tout différent. Si l'on reprend la définition que je propose de la confiance, ici, le signe de confiance, c'est-à-dire l'engagement pratique dans un pari effectif, c'est l'achat. En achetant, je fais confiance à un produit, c'est-à-dire que je parie sur les attentes de comportement que je peux nourrir à l'égard de ce produit (ou service, etc.). Le label agit ou est censé agir sur la *motivation* à m'engager dans ce pari ; c'est, comme la réputation du vendeur de voitures d'occasion, une information supplémentaire permettant de me résoudre à m'engager dans le pari ou non.

Dans le même sens, lorsqu'en informatique, on veut sécuriser les données, on veut inciter à la confiance, c'est-à-dire à l'achat de tel logiciel ou à l'inscription à tel site, en augmentant la fiabilité attendue du dispositif. De même, lorsque l'économie appréhende les labels comme « des signaux qui permettent aux internautes de mieux appréhender les risques de la transaction<sup>9</sup> », ils apparaissent comme un gage de bonnes pratiques permettant aux acteurs de s'orienter *avant* leur choix de confiance.

Les labels ressortissent donc au champ de la motivation, plutôt qu'à celui de la confiance elle-même, étant une incitation à passer à l'acte de confiance. Et comme cette incitation prend la forme d'une information, celle-ci est elle-même sujette à une interrogation en fiabilité de la part de l'utilisateur ; le label doit à son tour attester de sa fiabilité, laquelle renvoie à la fiabilité de l'organisme émetteur du label, qui lui-même la détient d'une autorité, qui elle-même se fie à la qualité de ses experts, lesquels ont dû également être expertisés, et ainsi à l'infini. Certes, les mécanismes de légitimation successives de ces instances échappent aux consommateurs, et c'est un problème, mais même si, dans un régime hypothétique de transparence, elle ne leur

---

<sup>9</sup> Signes de confiance, p. 47.

échappait pas, lesdits consommateurs seraient quand même inévitablement renvoyés à ce système de confiance en cascade, une instance renvoyant toujours à l'autre, sans fondement ultime possible. On ne peut pas sortir du cercle des paris de la confiance, on ne peut que s'y mouvoir, sans alternative possible.

Cette régression à l'infini est l'une des voies qui permet de montrer, d'une manière bien plus générale, que la confiance est le lien social élémentaire, *irréductible à tout autre*. Elle est originairement, irréductiblement constitutive de la relation sociale, et elle ne se laisse substituer par rien d'autre – et surtout pas par des relations contractuelles, comme le veut la théorie libérale. On ne peut pas contractualiser la confiance, *parce que le contrat lui-même suppose la confiance*, comme l'a génialement remarqué Hobbes lui-même, lui qui voulait, pourtant, précisément modéliser l'ordre social tout entier à partir de boules de billard galiléennes mues par le seul principe d'inertie ou d'autoconservation, qui finalement sont appelées par la seule force du choix rationnel à passer contrat les unes avec les autres. Sans vouloir ici retracer toutes les étapes de sa démarche, je veux simplement attirer l'attention sur cette remarque de Hobbes selon laquelle les contractants, ayant résolu de se soumettre entièrement au Léviathan, doivent « être *fidèles* au pacte conclu ». Après avoir amenés les individus galiléens, par la seule force de leur rationalité autoconservatrice, à passer un pacte avec tous les autres, Hobbes souligne que « celui qui est tenu par un pacte est l'objet d'une *confiance* (*car la confiance est le seul lien des pactes*)<sup>10</sup> ». La confiance est le seul lien des pactes ! Or, ce que nous devons ici noter, c'est que la fidélité et la confiance qu'invoque Hobbes sont irréductibles aux forces galiléennes de départ, des boules de billard ne pouvant avoir confiance les unes dans les autres. Fidélité et confiance ne sont pas déductibles de la composition des mouvements des corps, elles ne sauraient émerger du principe d'inertie ! Elles ne peuvent être que radicalement étrangères à la modélisation mécanique par laquelle l'auteur du *Léviathan* veut rendre compte de l'ordre social ; elles sont des entités non galiléennes par excellence, puisque ces entités

---

<sup>10</sup> De Cive, I, II, §18. (C'est moi qui souligne). L'anglais dit : " Farthermore, he that is tyed by Contract is trusted, (for Faith only is the Bond of Contracts)".

galiléennes de départ – c’est ce qui les définit – ne sont mues que par le principe d’inertie.

L’aveu de Hobbes est donc de taille, et son importance est considérable : c’est ultimement la *confiance*, et non le simple calcul ou la puissance d’autoconservation des forces galiléennes, qui est le véritable ciment social ; c’est elle qui, associée à la fidélité, représente donc le véritable anti-état de nature, l’anti-guerre de tous contre tous, puisque rompre la confiance, c’est rompre le pacte, et rompre le pacte, c’est retourner à l’état de guerre<sup>11</sup> : sans la confiance, l’ordre social est impossible. Hobbes est ainsi obligé de démentir ses prémisses de départ, et de concéder l’irréductibilité de la confiance.

En invoquant ici Hobbes, je voulais montrer le caractère absolument originaire de la confiance, irréductible au calcul. Cela veut dire que le lien social originaire ne se comprend qu’à partir de cette ouverture des individus les uns aux autres, ouverture matérialisée par les attentes de comportement que nous nourrissons les uns à l’égard des autres. Toute approche individualiste du lien social, telle que la tradition philosophique en a beaucoup connue, est tout simplement fautive. *Sans attentes de comportement, donc sans ouverture à l’autre, pas d’agir social*. Et puisque les attentes sont des attentes, précisément, elles ne se laissent pas déduire comme une loi naturelle ni établir comme un fait objectif. Une attente peut toujours être déçue, c’est sa nature même d’attente qui nous l’indique. Elle est de l’ordre de l’esprit, pas de la nature. C’est pourquoi, puisque que l’on est constitutivement obligés d’orienter son comportement par rapport aux attentes que l’on nourrit à l’égard d’autrui, s’engager dans l’agir social ne peut avoir que la forme d’un pari. S’engager est une résolution, « Entschluss ». Et tout ce qui vient aider à cette résolution touche à la *motivation* de la confiance, mais n’est pas la confiance elle-même.

En interprétant la confiance comme un pari sur les attentes de comportement d’autrui, on réfute à la racine toute forme d’individualisme, et on fait de la relation

---

<sup>11</sup> Voir De Cive, III, §8.

sociale quelque chose d'irréductible à autre chose. On retrouve ainsi, par d'autres voies, cette intuition fondamentale d'Aristote que l'unité élémentaire de la politique, ce n'est pas l'individu, mais la relation.

Maintenant, la question se pose de savoir ce que devient cette confiance originaire dans notre société numérique, où le rapport à autrui est de plus en plus médiatisé par des dispositifs techniques préformatés, où d'une manière générale on ne s'intéresse plus aux *personnes*, mais au *profils* que l'on façonne pour satisfaire aux attentes supposées d'autrui (voit les réseaux sociaux, les sites de rencontre, etc.), où les interactions humaines sont de plus en plus médiatisées par les évaluations des autres, ce qui veut dire que nous sommes réifiés par des évaluations chiffrées, et auto-réifiés par les évaluations que nous attendons des autres (voir l'exemple de l'épisode de la série *Black Mirror* intitulé *Nosedive*, Chute libre). Les labels participent à leur manière à ce mouvement d'emprise de l'évaluation en intercalant entre la personne et l'objet de son désir, qui en l'occurrence est un objet de consommation, une sorte d'assurance chiffrée supposée réduire l'incertitude de son pari. On voit bien que si elle est répétée à l'infini des actes de consommation possibles et d'utilisation de services (voir toutes les évaluations demandées après un vol d'avion, un téléphone à un opérateur, etc.), une telle *emprise du chiffre* conduit tendanciellement à une société entièrement fonctionnalisée, véritable termitière où la voie de chacun est comme tracée à l'avance, société assurancielles où chacun se prémunit autant qu'il est possible des aléas que représentent les déceptions toujours possibles des attentes de comportement liées aux objets, aux services ou aux personnes. La tyrannie du chiffre de laquelle participe la labélisation tous azimuts *n'élimine* pas la confiance, car en tant que lien social originel, elle est inéliminable, mais elle la *contourne*, la rend aussi superflue ou éloignée que possible. Lorsqu'on médiatise les relations entre humains, les relations aux choses ou aux services par tout un système d'évaluation, on ne *s'adresse* plus les uns aux autres comme à des humains dignes de confiance nourris par une histoire et dépositaires de savoir-faire auxquels on s'intéresse ; on ne s'ouvre plus au monde comme à quelque chose de surprenant, qui doit être découvert, connu, apprécié, mais

comme à un monde à ma disposition qui doit remplir la fonction que j'attends de lui. On *évite* la confiance au profit d'une garantie d'utilité.

Le mouvement de labélisation participe donc de ce vaste mouvement de réification et d'auto-réification dont est porteur ce qu'Alain Supiot appelle « la gouvernance par les nombres », et qu'amplifient formidablement les technologies numériques. Il s'agit en l'occurrence d'automatiser non pas la confiance, mais le *passage* à la confiance, qui est un passage à l'acte ; et en automatisant autant que faire se peut ce passage, en influant donc sur la motivation, il est clair que les labels, comme le dit excellemment Armen Khatchatourov dans son chapitre introductif, deviennent une instance de prescription de comportements dits « rationnels ». Comme il le note encore dans un chapitre cosigné avec Maryline Laurent, des sites de recommandation comme *Tripadvisor* influencent puissamment les consommateurs. De ce point de vue-là, la politique des labels participe effectivement de ce vaste mouvement de régulation par les nombres. Peut-être la complexité sociale rend-elle cette évolution vers la dictature du chiffre inévitable, je ne le sais pas. Mon point de vue en tout cas n'est pas nostalgique (c'était mieux du temps où on allait chercher ses œufs à la ferme), mais *critique* ; et il prend pour critère de la critique la manière dont, dans tous les actes de coordination sociale, dans tous les actes sociaux, donc, on s'adresse à l'autre ou les uns aux autres. Lorsqu'on s'adresse à lui en confiance, on s'adresse à lui comme à quelqu'un sur qui l'on peut compter, dont on parie que les attentes de comportement qu'on nourrit à son égard sont fiables, quand bien même on sait qu'elles peuvent être déçues. En d'autres termes, on s'adresse à lui comme à un être *digne de confiance*, on le constitue donc comme digne de confiance.

Lorsque l'on contourne cette confiance au contraire, la trouvant trop risquée, et qu'on lui substitue des garanties assurancielles de comportement, lorsqu'on remplace la parole donnée par l'évaluation d'un tiers, lorsqu'on le menace d'une appréciation négative en cas de non-conformité aux attentes, on ne s'adresse plus à lui comme à quelqu'un de digne de confiance, mais comme à un prestataire soumis à des exigences fonctionnelles. On ne l'élève pas en dignité, on le rabaisse à l'utilité.

Est-ce là le monde que nous voulons, un monde où nous serions labélisés les uns par les autres ?

14

Mark Hunyadi