

QUELLE CONFIANCE DANS UN MONDE NUMÉRIQUE ?

La confiance est une affaire sérieuse et la crise du Covid-19 l'a mise au premier plan : confiance dans les autorités politiques, sanitaires, confiance les uns en les autres, confiance dans le vaccin... Mais qu'est-ce que la confiance ?

Mark Hunyadi, philosophe, professeur à l'UCLouvain, auteur de *Au début est la confiance* (Ed. Le Bord de l'eau, novembre 2020)¹.

Nous employons ce terme tous les jours, nous le mettons en œuvre sans arrêt. Pourtant, dans l'histoire de la philosophie, il n'y a pas de véritable définition de la confiance, pas de véritable théorie de la confiance. Il n'y a guère que les économistes qui se sont intéressés à elle. La confiance est importante pour les transactions, et ils ont pour mission de l'associer à un certain risque et à un certain degré d'incertitude.

La crise du Covid-19 et en particulier le confinement que nous avons subi ont montré que cette conception était fautive. Pourquoi ? Regardez : le confinement a suspendu nos relations de confiance les plus essentielles avec les objets : on ne pouvait plus toucher un aliment sur un étal, on devait respecter les gestes barrières entre les personnes, etc. Les relations élémentaires de confiance ont été suspendues, ce qui montrait par la négative en quelque sorte que la confiance est quelque chose de beaucoup plus global, de beaucoup plus englobant que ce qu'en disent par exemple les économistes : elle est relation au monde, pas au risque.

Nous ne pouvons vivre sans confiance

Prenons la chaise sur laquelle je suis assis. Il ne suffit pas de croire que cette chaise est solide, car cette croyance n'est qu'une pensée ; pour véritablement faire confiance, il faut que nous nous asseyions réellement dessus. Autrement dit, la croyance que nous avons – le plus souvent inconsciemment – ne suffit pas, il faut que nous agissions en fonction d'une attente de comportement de ce avec quoi nous sommes en interaction. On s'attend à ce que la chaise nous soutienne. Cela fonctionne aussi avec les

personnes : je m'attends à ce que l'on me rende mon argent, donc je le prête. Un autre exemple est celui de la sécurité routière. Vous ne pouvez pas faire cent mètres sans avoir confiance que l'autre qui arrive en face ne va pas se dérouter. Et il ne suffit pas de croire qu'il ne va pas se dérouter, il faut continuer sa route et le croiser effectivement. D'où cette définition que je propose de la confiance :

c'est un pari sur des attentes de comportements. Sur la route, si je ne faisais pas ce pari, je resterais sur place paralysé, j'attendrais que le conducteur d'en face passe... Ce serait invivable. J'agis parce qu'il me semble que je peux compter sur l'autre.

Cela ne veut pas dire que le calcul ou le raisonnement n'ont aucun rôle à jouer dans la confiance. Si vous achetez une voiture d'occasion, si vous engagez une baby-sitter, d'une certaine manière vous calculez et vous raisonnez. Vous estimez la réputation du vendeur. Mais faire confiance c'est acheter la voiture. De la même manière qu'avoir confiance en la baby-sitter, c'est lui confier son enfant. La confiance, c'est l'action et tout ce qui concerne le calcul, le raisonnement, les risques fait partie de la motivation à agir.

Nous retrouvons cette structure générale de la confiance dans tous les domaines de notre action, dans tous nos rapports au monde. En marchant sur le sol, nous parions qu'il ne va pas se dérober sous nos pieds. Entre nous, nous nous faisons confiance et nous nous attendons aussi à une confiance avec les personnes que nous ne

La confiance : c'est un pari sur des attentes de comportements.

¹. Retranscription de la conférence donnée à l'occasion des 40 ans de l'asbl Question Santé le 22 octobre 2021 sur le thème « La (communication) santé sous tension... Défis et perspectives ».

connaissions pas. Elle se traduit par l'attente que chacun respecte les règles de comportement qui valent. Nous sommes d'ailleurs généralement surpris quand quelque chose ne se passe pas de la manière attendue. Une attente étant une attente, celle-ci peut toujours être déçue... Une chaise qui s'effondre, une clé qui casse dans la serrure... on n'y pense pas, c'est la routine.

Cette relation fiduciaire au monde vaut pour les choses physiques, pour les personnes et pour les institutions, comme la monnaie. Quand nous épargnons, c'est parce que nous avons confiance de pouvoir réutiliser cet argent plus tard à la même valeur. Cette relation est englo-

Dans toute action humaine, il y a cette part d'incertitude constitutive.

bante, on ne peut y échapper. Il peut y avoir des crises de confiance, on peut ne plus avoir confiance, se dire que l'autre ne va pas se comporter comme je l'attends ou comme je l'espère, ou ne pas avoir confiance dans un vaccin,

etc., mais ce ne sont jamais que des parcelles du monde. On peut ne plus avoir confiance en une région très importante de ce monde : « je n'ai plus confiance dans le gouvernement ». Mais les gens qui le disent continuent à s'asseoir sur une chaise, à boire de l'eau, ils témoignent toujours d'une confiance générale. La confiance est ce dans quoi nous séjournons.

Puisque la confiance est pari sur les attentes de comportement, puisqu'une attente peut être déçue, toutes nos relations au monde sont traversées par une incertitude fondamentale. Évidemment, il y a des degrés d'incertitude. Elle n'est pas très présente quand on marche sur le sol, mais elle devient plus sensible si nous signons un contrat, si nous prêtons de l'argent. Dans toute action humaine, il y a cette part d'incertitude constitutive.

L'emprise du numérique

Or, le numérique devient tendanciellement une médiation obligée au monde. De plus en plus nous devons passer par le numérique pour accéder à ce que nous voulons dans le monde : actes de consommation sur internet, opérations bancaires, déclaration d'impôts, réservation de spectacle, présentation du Covid safe ticket... On doit de plus en plus passer par le numé-

rique pour avoir accès au monde. Et puisque la confiance est relation au monde, le numérique, qui s'interpose dans cette relation, ne peut pas ne pas avoir une influence sur nos relations de confiance.

Cette emprise du numérique sur nos existences sociales en général entraîne ce que j'appelle un fonctionnalisme généralisé. Le numérique est appelé à remplir la fonction que chacun attend de lui. Or nous attendons tous des choses très différentes de ce système, capable de satisfaire une foule de nos désirs personnalisés ou partagés. Nous passons par le numérique pour choisir un lieu de vacances, mais il répond aussi aux exigences du patient diabétique qui connaît en temps réel sa glycémie. L'amateur de champignons y trouve son compte avec des applications lui permettant d'identifier des spécimens. Le public est extraordinairement fragmenté et le système parvient à extraordinairement fragmenter le public, c'est pour cela qu'il établit des profils individualisés. C'est l'individualisme du cockpit, et le confinement en a fait une métaphore vivante. Nous étions tous derrière nos écrans à gérer nos relations au monde.

C'est d'ailleurs l'une des choses qui expliquent le succès industriel sans précédent du numérique : chacun y trouve son compte. Le fondement de cette extension du numérique est libidinal. Nous sommes attachés à toutes ces fonctions puisque chacune d'elles est capable de satisfaire nos désirs ou volontés. Nous avons un attachement de plaisir et de satisfaction à nos smartphones.

Ce qui se passe, c'est que nous assistons à un remplacement tendanciel des relations naturelles avec le monde (monde des choses, des personnes, des institutions) par une relation avec la technique. Le remplacement des humains par des robots n'en est qu'un symptôme, mais ce que je vise est plus profond que cela. Il s'agit de la manière dont nous nous rapportons au monde, de la manière dont nous l'éprouvons. Nous sommes de plus en plus dispensés de l'expérience du monde.

L'illustration parfaite est le GPS. Pour aller de A à B, plus besoin de regarder le monde, plus besoin de lire les panneaux et encore moins de demander notre chemin à quelqu'un... Il suffit de savoir programmer l'appareil. On fait confiance au système technique, et on est happé. Notre action, nos désirs, notre volonté, ce que nous vou-

lons faire est pris en charge par le système technique. Mais le problème, c'est que le système technique fonctionne de manière... technique, automatisée, mécanique. Une fois dedans, nous n'avons plus de relation de confiance, mais des relations de sécurité.

Lorsque nous effectuons une transaction bancaire, le problème du système est de la mener de la manière la plus sûre possible. La valeur suprême du service technique, c'est la sécurité : il faut que ça marche. La recherche de la sécurité est une valeur inhérente à la technique. Mais qui remplace la confiance. Une fois que nous avons fait confiance au système (et nous sommes obligés de le faire puisque nous n'avons pas le choix), nous sommes sûrs que nos désirs et nos volontés seront exécutés.

On ne vous écoute pas, on vous mesure

Dans le domaine de la santé et de la médecine en général, la confiance joue un rôle essentiel. Alain Fischer, « Monsieur vaccin » du gouvernement français, a dit à propos de la campagne de vaccination qu'il fallait un contrat de confiance², autrement dit un pari sur les attentes de comportement. Pour y aller, il faut que l'on soit sûr que le vaccin marche. Il attendait que les citoyens français soient convaincus qu'ils pouvaient parier sur le vaccin. Que fait le numérique à cette relation médicale ? D'un côté, il a permis des progrès extraordinaires, notamment en imagerie médicale. En même temps, ces succès ont tendance à nous aveugler sur l'évolution générale de la médecine. Quand vous fabriquez des machines à diagnostic, des cabines de télé-médecine où l'on calcule vos paramètres sans personne, nous allons bien vers une médecine sans médecin. Les big data et les GAFAM jouent un rôle énorme dans l'ubérisation de la médecine.

En fait, la médecine elle-même devient uniquement technologique, quantitative, fonctionnant sur des mesures. Lorsque vous vous rendez en consultation à l'hôpital, vous ne pouvez parler à personne de vos symptômes avant que l'on ait réalisé une batterie d'exams.

L'*evidence-based medicine*, paradigme dominant dans la médecine mondiale, une médecine fondée sur des preuves, des faits et des mesures, est devenu le paradigme de la prise en charge, du soin, alors qu'au départ c'était juste une manière

d'évaluer la littérature médicale ! C'est aussi devenu le paradigme pour la gestion, pour la thérapie et pour la pédagogie, car c'est cela que l'on enseigne dans les universités. Nous voyons ici aussi cette substitution tendancielle de la relation technique à la relation naturelle. Nous avons d'abord affaire, et le médecin aussi, par l'intermédiaire technique, à des appareils de mesure au détriment de toute la dimension relationnelle. C'est également le cas avec le dossier médical partagé qui a des conséquences auxquelles le politique n'a pas nécessairement pensé. Chaque médecin pouvant accéder au dossier de son patient et voir ce qui a déjà été

fait ne lui demande plus de raconter ses symptômes. Comme si cela ne comptait pas de parler au médecin, comme si la manière dont on parle de sa souffrance ou de son symptôme n'avait pas d'importance puisque c'est déjà consigné dans le dossier. C'est une vision très étroite de croire qu'il n'y a que la technique qui compte et cela se fait peut-être au détriment du thérapeutique. La manière dont on s'adresse au médecin et dont il est capable de s'adresser à nous, la manière de créer cette relation est déjà thérapeutique.

Dans tous ces domaines, nous assistons à une baisse tendancielle du taux de confiance. Non que nous soyons de plus en plus méfiants, mais dans tous les domaines de notre existence et notamment à cause de cet intermédiaire numérique sécurisé, nous avons de moins en moins besoin de confiance. Les machines n'ont pas besoin de confiance : elles ont besoin de fonctionner. Et si nous avons de moins en moins besoin de confiance, si notre rapport à la médecine et au monde est sécurisé, cela signifie que nous sommes des pièces de cette machine. Nous sommes pris en charge par le système fiscal, médical, de consommation ou autre. Ce fonctionnalisme généralisé fait de nous des machines obéissantes. J'y vois un risque anthropologique et social majeur pour l'avenir de notre humanité. Là où le numérique met une distanciation froide et une individualisation des profils, y compris médicaux, il y a lieu de ramener de la proximité, du commun et par conséquent du sens. Une chose dont le numérique est incapable. ■

Les machines n'ont pas besoin de confiance : elles ont besoin de fonctionner.

2. www.francetvinfo.fr, « Vaccins : le gouvernement joue la transparence pour convaincre », 3 décembre 2020.