

# Tendances de la recherche sur la confiance

La confiance sociale est la conviction que les autres, les institutions et les structures en place agiront de manière prévisible et socialement acceptable. La recherche dans ce domaine étudie comment la confiance se bâtit, s'entretient, se renforce, s'érode et se restaure. Le monde de la recherche s'intéresse de plus en plus à la confiance sociale depuis 2017, et la pandémie de COVID-19 a attisé cet intérêt.



## Sciences et technologies habilitantes

### Adoption de la technologie et confiance

La confiance est indispensable à l'adoption des nouvelles technologies. La recherche sur l'adoption de la technologie au gouvernement vise à bâtir la confiance dans le gouvernement électronique grâce au chiffrement. La confiance dans une technologie donnée permet de prédire son taux d'adoption et peut servir à déterminer si elle est prête à lancer ou s'il faut renforcer cette confiance.

### Désinformation

Diffusion délibérée d'informations fausses, trompeuses ou inexactes pouvant saper la confiance du public et menacer les démocraties et la gouvernance internationale. Les médias sociaux et traditionnels peuvent participer à la désinformation, mais aussi la contrer. Il faudra des efforts concertés pour mettre un frein à ce fléau.

### Suivi de la confiance au moyen des médias sociaux

On suit la progression de la confiance dans les médias sociaux afin d'éviter les bris en cascade (technologiques et sociaux), favoriser la prise de décisions collectives et formuler des recommandations pour des produits, des médias et de nouveaux contacts fiables.

### Restauration de la confiance

La confiance peut être rompue, mais aussi restaurée. Les stratégies utilisées doivent être adaptées à la culture ambiante et peuvent prendre diverses formes : excuses, explications, changements de politiques, réformes de la gouvernance, compensations financières, technologies de facilitation ou transparence accrue. Le mieux est d'éviter de briser la confiance en faisant preuve d'honnêteté et de responsabilité et en respectant les valeurs de la culture.

### Chaîne de blocs

Sans être une panacée, la chaîne de blocs est devenue un vecteur de confiance. En protégeant la vie privée, la sécurité et la transparence en ligne, elle accroît la confiance dans de nouveaux secteurs économiques et la restaure après des atteintes à la sécurité des données dans des secteurs traditionnels. Elle peut être longue et coûteuse à instaurer, difficile à redresser et susceptible de détournements.

« La confiance est un ciment social. Elle est aussi indispensable à l'efficacité des communications. C'est le principe fondamental à la base de toutes les relations. »  
[Traduction]

Stephen R. Covey, A. Roger Merrill, Rebecca R. Merrill. *First Things First*, p.203, Simon and Schuster, 1995.

## Signaux

### Universités



Tous les pays font de la recherche sur la confiance. Depuis 2022, les É.-U. sont

en tête de file, avec pratiquement le double de publications que la Chine.

### Gouvernements



Même si les chiffres varient, selon des études internationales, la confiance mondiale

dans les gouvernements en 2021-2022 s'est maintenue dans les fourchettes du début des années 2000.

### Collaboration



La recherche universitaire sur la confiance est surtout menée à l'échelle

nationale. Avec 120 pays participants, le World Values Survey est le plus grand programme de recherche collaborative sur les valeurs sociales, politiques, économiques, religieuses et culturelles (y compris la confiance).

### Défense



La confiance sociale n'est pas un sujet d'intérêt pour la défense. Les résultats connus sur les tendances

dans ce domaine portent davantage sur la confiance dans l'automatisation.

### Entreprises



Même si les entreprises publient peu, les chercheurs étudient la confiance des consommateurs, et leurs

travaux fournissent une abondance de stratégies de restauration éprouvées.

« Les employés d'entreprises inspirant beaucoup la confiance éprouvent 74 % moins de stress, sont 50 % plus productifs, s'absentent 13 % moins souvent, ont 106 % plus d'énergie, 76 % plus de motivation, 29 % de satisfaction [et] 40 % moins de surmenage. » [Traduction]

Zak, P.J. *The Neuroscience of Trust*. Harvard Business Review, 2017.

## Impact



### Social

Les communautés ouvertes et inclusives favorisent le sentiment de confiance. Les personnes confiantes bâtissent des communautés plus inclusives, plus ouvertes et plus sûres.



### Politique

La mesure de la confiance varie et n'est pas fiable. Les lignes directrices publiées (2017) par l'OCDE visent à accroître la fiabilité des résultats et des comparaisons entre pays.



### Économie

Il y a une forte corrélation entre la confiance et le PIB. La confiance peut stimuler le PIB en créant des conditions plus propices à l'entrepreneuriat et à l'expansion des entreprises.



### Environnement

La confiance est nécessaire pour freiner les changements climatiques : confiance dans les chances de succès, entre nations pour développer des stratégies mondiales et dans le respect de cibles valables.



### Défense

Les agents étrangers exploitent la désinformation pour miner la confiance dans les institutions publiques, dont la défense, et menacent la sécurité.

« La confiance est une faculté précieuse et puissante. Sans elle, il n'y a pas d'avenir possible. » [Traduction]

Figueres, C. *Solving Climate Change Requires a New Social Contract*. Time, 2022.

### Contact

Tamara McLaughlin

Tamara.McLaughlin@nrc-cnrc.gc.ca

Préparé conjointement par le Conseil national de recherches du Canada et Recherche et développement pour la défense Canada.

Tiré de : Lethiecq-Normand, M & McLaughlin, T. *Scientometric Study on Social Trust*. Février 2023.

Vos commentaires, svp : [https://na1se.voxco.com/SE/170/trend\\_cards?lang=fr](https://na1se.voxco.com/SE/170/trend_cards?lang=fr)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil national de recherches du Canada, 2023

PDF : numéro de catalogue NR16-422/2023F-PDF, ISBN 978-0-660-48455-6

Also available in English  
Mars 2023