



Evaluation du niveau de confiance des agents de la Société Commerciale des Transports et des Ports (SCPT) vis-à-vis de leur délégation syndicale

 DIANTETE MIEKUNTUALA Richard-Dieubén^{*i}, MFUTILA KOLELE Pierre^{**},
KAPENDE KABONGO Césus^{*}, MBUYI MUKALA Esperance^{*},
KOLOMANI KUSENDA Serge^{*}, NGALULA MUSUBE Lyly^{***}

^{*}Assistants Indépendants, ^{**}Chef de Travaux à l'UPN et ^{***}Assistante à l'UPN

Résumé

La notion de la confiance dans les organisations en République démocratique du Congo a attiré notre attention pour mener des investigations dans le rapport entre agents et syndicats au sein de la Société Commerciale des Transports et des Ports en sigle SCPT. L'usage de l'outil spécifique de mesure de confiance a servi pour assurer l'objectivité de de notre travail auprès d'un échantillon de 66 sujets.

Les résultats montrent par le score de confiance net que, la majorité des agents interrogés sont détracteurs pour les différents points exploités à savoir : la confiance des agents au mode désignation des délégués syndicaux ; la confiance à leur capacité de défense ; et la confiance aux résultats de leur recherche.

Mots clés : évaluation - niveau de confiance - agents - délégation syndicale.

Abstract

The notion of trust in organizations in the Democratic Republic of Congo attracted our attention to carry out investigations into the relationship between workers and union within the SCPT. The use of the specific tool for measuring confidence was developed to ensure the objectivity of the object of our work with a sample of 66 subjects.

The results show by the net confidence score that the majority of workers questioned are detractors for the various points exploited, namely: workers' confidence in the method of appointing union delegates; confidence in their defense capacity; and confidence in the results of their research.

Keywords: evaluation – level of confidence – agents – union delegation.

Introduction

La confiance dans le choix des délégués syndicaux est un problème crucial dans les milieux professionnels en RDC depuis une certaine période. Il est à la fois basé sur plusieurs critères qui concourent à la constitution d'un fond qui rassure le lien

d'attachement entre les syndicalistes et les agents, mais aussi avec les actions syndicales qui servent de baromètre.

L'action syndicale s'inscrit dans plusieurs domaines tels que la revendication, la négociation, la contestation et l'action en justice. Elle fait appel aux facteurs tels que les stratégies à mettre sur pied par les syndicats afin de maximiser les conflits en faveur des agents. Il existe le recours à la justice en cas d'intempérance de l'autorité à la demande formulée par les syndicats; d'autres proposent de multiplier des réunions pour arrêter les stratégies par rapport aux actions à envisager, mais aussi la capacité de dynamiser les agents dans les actions de revendication. Cependant, le cœur de l'activité syndicale se situe, néanmoins, dans la revendication et la négociation dans le but de soutenir et défendre les droits et devoirs des agents auprès de l'employeur.

Il est bien connu que le champ dans lequel les organisations syndicales sont amenées à intervenir porte, entre autres, sur les problèmes de la législation concernant, l'hygiène et la sécurité sur le lieu de travail, les congés parentaux, le logement, l'assurance maladie, les procédures de règlement des conflits de travail, les systèmes de retraite ou la politique salariale. Yannick Delbecque (2023) démontre que les luttes syndicales influencent l'organisation du travail et contribuent à maintenir la mission originale des collèges. Pour Caroline Senneville (2023), pendant la négociation de conditions de travail, l'action syndicale doit permettre de faire évoluer la structure collective dont font partie les agents et de renforcer la collégialité essentielle au milieu du travail.

Cependant, les agents préfèrent se retrouver dans les actions qui leurs permettent d'obtenir des résultats bénéfiques à leurs avantages, non le contraire. Cela exige, d'une part, dans leurs actions, une amélioration dans les efforts et les stratégies pour parvenir à la réussite; d'autre part, l'élaboration d'une base de confiance entre les agents et les syndicalistes.

Le constat est que les conditions socioprofessionnelles des agents en République Démocratique du Congo souffrent de plusieurs inégalités et irrégularités, en dépit de l'existence des syndicats dans les structures professionnelles étatiques ou privées. Les agents se retrouvent sans défenseurs face à des conditions de travail et de rémunérations qui ne favorisent ni leur épanouissement ni n'améliorent leur condition de vie. Ne sachant à quel saint se vouer, l'existence du syndicat paraît une formalité dans le milieu du travail.

Les revendications des agents ne se limitent qu'à la forme de murmure tout autour d'eux-mêmes sans trouver des réponses, parfois avec crainte de représailles au cas où l'on repèrerait l'incitateur. Par conséquent, le milieu du travail représente une forme de cadre d'hostilité vis-à-vis des agents qui oseraient lever le ton pour solliciter de l'intervention auprès de tierces. Ce qui peut créer de la frustration, de découragement, des absences au travail, des pratiques illicites, et d'autres comportements contraires au bon fonctionnement du travail, mais aussi de la santé mentale des agents.

La lecture des multiples facteurs qui concourent à la stabilité du secteur des ressources humaines au milieu du travail présente la théorie de la confiance comme l'un des piliers fondamentaux de solution qui nécessite d'être prise en compte pour statuer sur les problèmes sociaux et psychologiques des agents. C'est au regard de la confiance que doit impérativement reposer le lien entre les agents et le syndicat, pour assurer l'efficacité

de l'organisation syndicale. En d'autres termes, la confiance vis-à-vis des syndicats repose sur un certain nombre de préalables que ces derniers sont sensés manifester, car, la stabilité psychologique des agents dépend des assurances basées sur le minimum de confiance vis-à-vis de leurs défenseurs. Cette confiance contribue à la solidification de l'équipe syndicale dans la mesure où, elle crée un climat de soutien, et de sécurité de toute part.

De ce qui précède, le rôle du syndicat étant d'assurer la défense des intérêts individuels et collectifs des agents, il lui revient de veiller au respect du code du travail, des conventions collectives ou des accords d'entreprises. Les compétences du syndicat doivent faire l'objet d'appréciation qui aspire confiance de manière sérieuse aux agents.

Dans le cadre de cette étude, notre préoccupation principale se formule de la manière suivante: les agents de SCTP font-ils confiance en leur délégation syndicale?

De cette question fondamentale, nous voulons comprendre quelques aspects particuliers du sujet que voici :

- Les agents de la SCTP font-ils confiance au mode de désignation de leurs délégués syndicaux ?
- A quel niveau ces agents pensent-ils que le syndicat soit capable de défendre leur cause face aux inégalités au sein de l'entreprise?
- En quelle proportion pensent-ils que les démarches syndicales répondent favorablement à leur revendication?

De ce qui précède, nous formulons la réponse anticipée à la question principale de la manière suivante : Le manque de confiance caractérise l'attitude des agents de la SCTP vis-à-vis de leur organisation syndicale. De ce fait, le favoritisme, le tribalisme, la corruption constituent des facteurs qui alimentent le manque de confiance chez les agents.

Aux questions secondaires, nous énumérons ce qui suit :

- la précarité morale et la corruption sont des pratiques que déplorent les agents concernant les moyens utilisés dans la désignation de la délégation syndicale au sein de la SCTP ;
- les agents considèrent que le syndicat présente un niveau faible de potentiel intellectuel pour assurer une diplomatie capable de remporter la défense en leur faveur, mais aussi les conditions de rémunération les exposent à cette faiblesse ;
- les conditions sociales de salariés demeurant toujours précaires, ces derniers estiment ne bénéficier que de très faible résultat par rapport au travail du syndicat.

Les objectifs assignés à cette réflexion sont définis en termes ci-après : il s'agit d'évaluer le niveau de confiance que les agents de la SCTP accordent à leur syndicat. Plus particulièrement, notre travail cherche à :

- déterminer le niveau d'approbation de mode de désignation de la délégation syndicale par les agents au sein de la SCTP ;
- situer le niveau de confiance que les agents accordent au syndicat sur la capacité de défendre leur intérêt face aux inégalités au sein de la SCTP ;
- fixer de manière précise l'estimation de confiance des agents à travers les résultats obtenus à leur problème grâce aux démarches syndicales.

Considérations théoriques sur de confiance

Notion

Différents philosophes, psychologues et chercheurs en sciences sociales ont travaillé sur la notion de confiance et, ont montré la pertinence de considérer ce concept comme étant fondement valable pour s'assurer de la bonne santé sociale.

Pour saisir facilement le sens du concept confiance, Baudouin Leroux (2019), s'inspire du cas des fiançailles, une période qui facilite aux futurs mariés de mieux se connaître, pour enfin décider de s'engager ou non dans les liens définitifs du mariage. Ce mot trouve l'origine de l'ancien français, dont l'engagement de fidélité était synonyme de foi, traduite en « fiance ». Ainsi, les futurs mariés se donnaient mutuellement « fiance », le radical du mot fiançailles. De ce qui précède, la confiance suppose ainsi une relation avec quelqu'un ou quelque chose, sur laquelle on sait qu'on peut compter, car elle est fidèle.

Pour Blanchot et Campoy, la confiance se traduit par une conduite par laquelle un agent se place dans la dépendance d'une conduite d'un autre agent afin de réaliser une certaine fin, qu'il lui serait difficile ou plus compliqué d'atteindre sans cela, en escomptant, plus ou moins, sciemment que le signalement de cette dépendance incite l'autre agent à adopter cette conduite. De cette définition, le sens donné à la confiance renvoie à l'attribution des rôles jugés difficiles par une personne, à quelqu'un d'autre dont on attribue la possibilité de l'accomplir. La confiance renvoie à l'idée que l'on peut se fier à quelqu'un ou à quelque chose. c'est le point de vue littérale correspond également aux explications de Petit Robert (2021), indiquant dans l'étymologie latine, le verbe *confier* (du latin *confidere* : *cum*, « avec » et *fidere* « fier ») signifie qu'on remet quelque chose de précieux à quelqu'un, en se fiant à lui et en s'abandonnant ainsi à sa bienveillance et à sa bonne foi. La compréhension de l'étymologie fait comprendre les liens étroits qui existent entre la confiance, l'espoir, la foi, la fidélité, la confiance, le crédit et la croyance. Confiance est aussi une des vertus chrétiennes la plus importantes particulièrement, dans la dévotion à la divine miséricorde. L'idée ici traduit la confiance dans l'aspect fondamentalement affectif. Contrairement, à la perception de l'Inès ANTIT (2022), pour qui la confiance n'apparaît point comme un état ou un sentiment, plutôt comme le résultat d'un processus cognitif rationnel. Deutsch (1958) affirme dans le même volet que la confiance fait référence par définition aussi bien aux compétences qu'aux intentions du partenaire. Richard Holton (1994), pense que si l'on distingue ainsi attente prédictive et attente normative, la confiance est du côté de la seconde.

Considérant les différents aspects relevés par les différents auteurs, la confiance peut être conçue comme un ensemble de conduites, d'attitudes, de croyances élaborées à travers les opérations cognitive et/ou affectif qui attribuent les rôles à un ou groupe d'individus à l'attente d'un résultat satisfaisant.

Formes de confiance

Il s'observe dans les différentes théories les divergences dans la conceptualisation de forme de confiance. Cependant, la plupart des auteurs se convergent sur la pluralité des formes de confiance, tel que Simpson T.W. (2023) cite la confiance primitive comme une

sorte matricielle, qu'il appelle Ur-Trust, qui implique des conduites, plus ou moins, spontanées et préjugent, plus ou moins, implicitement de la coopération d'autrui, comportant des degrés. Pour l'auteur, il existe fondamentalement, trois espèces de confiance : cognitif, conatif et affectif.

- **cognitive** : quand la confiance est proportionnée à l'évidence de la fiabilité ;
- **conative** : quand elle consiste essentiellement en des intentions et résolutions ;
- **affective et prédictive** : consistent en des habitudes qui ne sont pas explicitées et qui n'ont pas besoin d'être rationalisées.

Cette vision pluraliste de la confiance lui permet d'admettre, par exemple, qu'il y a bien une question de confiance (sous la forme d'une confiance prédictive) dans nos relations avec les machines, services et réseaux informatiques, et de ne pas limiter la discussion aux formes de la confiance à l'œuvre dans les interactions entre personnes, comme ont décidé de le faire assez arbitrairement certains chercheurs.

Pour sa part, Colman (1990), pense à deux formes de confiance : relation de confiance et système de confiance.

Les relations de confiance s'inscrivent dans des transactions isolées, et considèrent que des situations dans lesquelles le risque qu'un acteur prend dépend de la performance d'un autre acteur. Elles constituent un sous-ensemble des décisions impliquant le risque. A cet effet, le risque est donc lié au fait que le trustor fournit des ressources à un trustee, facilitant son pouvoir d'agir. Si le trustee n'est pas digne de confiance, ce pouvoir d'agir peut se retourner contre le trustor, dans le cas contraire, alors le trustor peut espérer un gain. Baudouin Leroux, pense que tant que la personne se comporte comme prévu, la confiance se renforce. Dans ce contexte, Faire confiance consiste à décider de prendre un risque.

Comme le note Baudouin (2019), la confiance est fragile et dépend de notre fidélité. Plus nous nous trahissons, moins nous aurons confiance en nous. En ce moment, la trahison consiste à ne pas tenir ses résolutions, ses engagements, sa parole. C'est agir contre ses valeurs, son identité, sa raison d'être. Compte tenu des actes de trahisons, Coleman (1990) trouve le risque lorsque les gens mettent du temps à faire confiance à de nouvelles relations qui ne sont qu'en réalité des personnes totalement inconnues. Il s'agit de voir la confiance comme « un état psychologique se caractérisant par l'intention d'accepter la vulnérabilité sur la base de croyances optimistes sur les intentions (ou le comportement) d'autrui ».

Dans le domaine de la nouvelle technologie, la notion de confiance est tellement prise au sérieux pour déterminer le niveau de précision exigé dans le fonctionnement attendu d'une application afin de l'accepter en fonction à côté de l'homme. La notion d'intelligence artificielle (IA) « confidence » désigne des systèmes particuliers d'intelligence artificielle, jugés ou certifiés à la fois fiables, performants et répondant à des normes de transparence et de confidentialité avant d'être mis sur le marché <https://fr.wikipedia.org/wiki/Confiance> - cite_note-10.

Pour faire confiance, il faut pouvoir croire aux autres et accepter le risque de la dépendance. C'est pour cela que la confiance n'est jamais « neutre ». Elle est fondamentale car, sans confiance, il serait difficile d'envisager l'existence même des

relations humaines, des rapports de travail jusqu'à l'amitié ou bien l'amour. Sans confiance, on ne pourrait même pas envisager l'avenir et chercher à bâtir un projet qui se développe dans le temps. Comme l'expliquent un bon nombre de travaux en sciences sociales, c'est la confiance qui rend possible le développement de la socialité et le fonctionnement de la démocratie.

Une analyse des écrits multiples sur les différentes composantes de la confiance qui s'établit entre vendeurs et acheteurs révèle que quatre variables structurantes jouent un rôle clé :

- les affinités (les atomes crochus entre les deux parties) ;
- la bienveillance ou le soin qu'une partie prend envers le bien-être de l'autre partie ;
- les habiletés ou la reconnaissance des compétences de l'autre (le vendeur sait de quoi il parle et l'acheteur sait ce qu'il veut) ;
- l'intégrité.

Les deux premières composantes sont considérées comme étant émotionnelles puisqu'elles relèvent du senti et les deux suivantes comme étant cognitives, puisqu'elles sous-entendent une évaluation rationnelle.

Mesure de confiance

La mesure de la confiance détermine la présence ou l'absence, mais aussi le niveau auquel cela implique le fonctionnement d'une organisation. Plusieurs outils sont développés par les chercheurs pour mesurer la confiance. Il s'agit entre autres de l'indice de confiance d'Edelman et d'Ipsos et le Net Trust Score. L'indice de confiance d'Edelman et d'Ipsos a été une première tentative pour mesurer la façon dont les gens perçoivent différentes organisations en termes de confiance et de crédibilité. L'application de NTS permet d'évaluer le niveau de confiance à différentes parties prenantes, notamment les clients, les agents et les fournisseurs. Il s'agit donc d'un outil polyvalent permettant d'évaluer et d'améliorer la confiance dans différents domaines d'une organisation. Le Net Trust Score (NTS) est un excellent moyen de quantifier et de comprendre la confiance que les parties prenantes accordent à une organisation. Il montre clairement la confiance des gens dans les actions, les valeurs et l'intégrité globale d'une organisation.

Méthodologie

Milieu

Cette étude a été menée à la Société Commerciale des Transports et des Ports « SCTP » en sigle, dont le siège social est situé sur n° 177, boulevard du 30 juin, à Kinshasa, dans la commune de la Gombe. La SCTP est une entreprise publique dotée d'une personnalité juridique et d'une autonomie de la gestion dans lequel tout est défini tant sur le plan organisationnel que fonctionnel.

Les structures organiques de la SCTP dont la tutelle est exercée conjointement par le ministre de transport, de communication et celui du portefeuille. Il s'agit de :

- Conseil d'administration,
- Comité de gestion,
- Direction générale.

Notre travail s'intéresse plus à la direction générale où les sujets de nos investigations se trouvent. Outre le directeur en staff constituant le service d'état-major de la direction générale, la gestion de la SCTP s'articule autour de 11 départements repartis en 5 départements opérationnels suivants :

- Départements des ports maritimes,
- Département du port de Kinshasa,
- Département de chemin de fer,
- Département des ports et transports fluviaux,
- Département de chantier naval,

Et 6 départements d'appuis logistiques ou non-opérationnels :

- Département technique,
- Département des ressources humaines,
- Département des services généraux,
- Département financier,
- Département de l'organisation et études générales,
- Département de l'audit interne.

Selon le rapport administratif, la SCTP compte en ce jour plus de 20.900 agents dont l'âge moyenne est de 53 ans, parmi lesquels 7831 actifs et plus de 12.000 retraités et bénéficient de la pension conventionnelle, et 983 agents rémunérés régulièrement qui attendent leur paiement de décompte final. Ce qui présente, 1 agent actif pour 1.68 agents passifs, mais aussi 1 agent d'exécution pour 10,4 agents de commandement. En d'autres termes, 10 cadres commandent en moyenne une seule personne.

Collecte des données

Par la méthode d'enquête et l'usage de la technique d'entretien non-directif, que nous avons recueilli les données de notre étude. le score de confiance est notre instrument central utilisé auprès de la population.

Nous avons retenu deux parties dans la composition de notre échelle : la première renseigne de la qualité du sujet, et la deuxième partie concene les questions d'évaluation. La clarification de certains aspects de question de l'échelle a été facilité au moyen des entretiens.

Participants

Notre étude est de type descriptif transversal avec une population finie des agents de la SCTP. Pour ce faire, nous avons opté pour un échantillon non probabiliste composé de 66 sujets, du type à choix raisonné. Pour la qualité des sujets nous avons retenu : le genre, la tranche d'âge, le niveau d'études et l'ancienneté. Ces enquêtes ont pris en compte des critères d'inclusion et d'exclusion, au regard desquels tous les sujets d'enquête se sont rendus favorables. Voici les critères d'inclusion :

- être agent effectif de la SCTP ;
- être actif ou en fonction ;
- être sur le lieu du travail au moment des investigations ;
- accepté de répondre à notre demande.

Tous ceux qui ne se retrouvent pas dans les critères ci-haut sont exclus de l'échantillon d'enquête.

Caractéristiques de l'échantillon

Tableau 1. Répartition des sujets selon le genre

Genre	Effectifs	Pourcentages
Féminin	25	37,7
Masculin	41	62,1
Total	66	100

Ce tableau indique la prédominance des sujets masculins, soit 62,1% sur les sujets féminins, 37,7%. Cette domination se justifie par deux raisons ci-après : la représentation de l'effectif majoritaire des agents masculin au sein de la SCTP et la disponibilité présentée par la majorité des sujets masculin à participer à notre enquête par rapport à leurs collègues femme.

Tableau 2. Répartition des sujets selon le niveau d'études

Niveau d'études	Effectifs	Pourcentages
Universitaire	28	42,4
Secondaire	32	48,5
D4	6	9,1
Total	66	100

Il se dégage de ce tableau que 48,5% des sujets de notre enquête ont le niveau d'études secondaire ; alors que 42,4% du niveau universitaire ; enfin 9,1% du niveau D4.

Tableau 3. Répartition des sujets selon les tranches d'âges

Tranche d'âges	Effectifs	Pourcentages
51 ans et plus	12	18,2
41 à 50 ans	22	33,3
31 à 40 ans	26	39,4
21 à 30 ans	6	9,1
Total	66	100

De ce tableau il s'observe que 39,4% des sujets enquêtés se trouvent dans l'intervalle compris entre 31 à 40 ans ; tandis que 33,3% se trouvent dans la fourchette de 41 à 50 ans ; 18,2% sont ceux ayant 51 ans et plus ; enfin 9,1% sont des jeunes de 21 à 30 ans.

Tableau 4. Répartition des sujets d'après l'ancienneté

Ancienneté	Effectifs	Pourcentages
11 ans et plus	14	21,2
6 à 10 ans	34	51,5
Moins de 5 ans	18	27,3
Total	66	100

Il est indiqué dans ce tableau que la majorité des sujets interrogés ont une ancienneté allant de 6 à 10 ans ; alors que 27,3% d'autres sujets présentent une ancienneté de moins de 5 ans ; enfin 21,2% représentent les plus anciens agents de notre échantillon, (11ans et plus).

Résultats.

Question n°1. Quel niveau de confiance accordez-vous au mode d'accès à la délégation syndicale de votre entreprise ?

Tableau 5. Niveau de confiance accordé au mode d'accès à la délégation syndicale

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	8	12,1
7-8	12	18,2
Moins de 6	21	31,8
1	25	37,9
Total	66	100

Il se dégage de ce tableau que, 37,9% des sujets interrogés accorde le score 1 concernant le mode d'accès à la délégation syndicale de la SCPT, traduisant aucune confiance ; de même 31,8% accordent le score moins de 6, qui présente une faible confiance ; en revanche, 18,2% accordent le score 7-8 pour indiquer la moyenne de confiance ; et enfin 12,1% qui présentent totalement leur confiance avec le score 9-10. Score de confiance net = score de promoteur 12,1% – score de détracteurs 69,7% = - 57,6 %.

Ces résultats montrent que 57,6% des agents de SCPT sont détracteurs sur le mode d'accès à la délégation syndicale au sein de cette entreprise.

Question n°2. Quel niveau de confiance accordez-vous à la composition de la délégation syndicale par rapport à l'appartenance tribale au sein de la SCPT ?

Tableau 6. Niveau de confiance par rapport à l'appartenance tribale

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	9	13,6
7-8	11	16,7
Moins de 6	33	50
1	13	19,7
Total	66	100

Ce tableau indique que la majorité des sujets interrogés, soit 50% présentent le score moins de 6, pour témoigner leur faible confiance dans l'aspect tribal de la composition du syndicat ; 19,7% ne témoignent aucune confiance par le score 1 ; en revanche, 16,7 % des sujets témoignent en moyenne leur confiance avec le score 7-8, et 13,6% marquent leur totale confiance avec le score 9-10.

Score de confiance net = score de promoteur 13,6% – score de détracteurs 69,7% = - 56,1 %

Ces résultats montrent que 56,1% des agents de SCPT sont détracteurs sur la composition du syndicat par rapport à l'appartenance tribale au sein de la SCPT.

Question n°3. Quel niveau de confiance accordez-vous au niveau d'études des syndicalistes au sein de la SCPT ?

Tableau 7. Niveau de confiance au niveau d'études des syndicalistes

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	9	13,6
7-8	14	21,2
Moins de 6	32	48,5
1	11	16,7
Total	66	100

Ce tableau montre que, 48,5% des sujets n'ont pas tellement confiance au niveau d'études de leur syndicat, selon le score moins de 6 ; alors que 21,2% donnent le score 7-8 pour indiquer leur confiance en moyenne sur le niveau d'études des syndicalistes ; contrairement à 16,7% qui n'accordent aucune confiance au niveau d'études des syndicalistes, tel que marqué par le score 1 ; en revanche, 13,6% accordent totalement leur confiance au niveau d'études des syndicalistes.

Score de confiance net = score de promoteur 13,6% – score de détracteurs 65,2% = - 51,6 %

Ces résultats révèlent que 51,6% des agents de SCTP sont détracteurs sur le niveau d'études des syndicalistes au sein de la SCTP.

Question n°4. Quel niveau de confiance accordez-vous à la capacité de défendre les agents par votre syndicat ?

Tableau 8. Niveau de confiance accordé à la capacité de défendre les agents

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	12	18,2
7-8	10	15,1
Moins de 6	30	45,5
1	14	21,2
Total	32	100

Il se dégage de ce tableau que le score moins de 6 est marqué par 45,5% des sujets pour indiquer le manque partiel de confiance en la capacité de défendre les agents par les syndicalistes ; alors le score 1 est marqué par 21,2% des sujets pour indiquer leur manque total de confiance ; en revanche le score 9-10 est marqué par 18,2% des sujets, pour témoigner leur confiance totale en leur capacité de défendre les agents ; mais aussi le score 7-8 est marqué par 15,1% des sujets qui présentent en moyenne leur confiance.

Score de confiance net = score de promoteur 18,2% – score de détracteurs 66,7% = -48,5 %

Ces résultats indiquent que 48,5% des agents de SCTP sont détracteurs sur la capacité de défendre les agents par les syndicalistes.

Question n°5. Quel niveau de confiance accordez-vous à la capacité de mobilisation des actions sociales par votre syndicat ?

Tableau 9. Niveau de confiance accordée à la capacité de mobilisation des actions sociales

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	8	12,1
7-8	6	9,1
Moins de 6	32	48,5
1	20	30,3
Total	66	100

Il ressort de ce tableau que 48,5% des sujets marquent le score moins de 6 pour indiquer leur manque partiel de confiance en la capacité de mobilisation des actions sociales par le syndicat ; cela est appuyé par 30,3% des sujets avec le score 1, pour témoigner le manque total de confiance ; en revanche, 12,1% témoignent leur confiance totale avec le score 9-10 ; et 9,1% qui témoigne partiellement leur confiance au syndicat pour leur capacité de mobilisation des actions sociales.

Score de confiance net = score de promoteur 12,1% – score de détracteurs 78,8%= - 66,7 %

Ces résultats montrent que 66,7% des agents de SCTP sont détracteurs sur la capacité de mobilisation des actions sociales par votre syndicat.

Question n°6. Quel niveau de confiance accordez-vous à la motivation à résoudre le problème des agents par les syndicalistes ?

Tableau 10. Niveau de confiance accordée à la motivation de résolution de problème des agents

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	12	18,9
7-8	7	10,6
Moins de 6	36	54,5
1	11	16,7
Total	32	100

Il se dégage de ces résultats que la majorité des sujets interrogés ont marqué le score moins 6 pour témoigner leur manque partiel de confiance à la motivation des syndicalistes dans la résolution de problème de agents ; en revanche, 18,9% témoignent totalement leur confiance par le score 9-10 ; et partiellement la confiance avec le score 7-8 ; et 21,9% qui marquent le score 9-10 ; contrairement à 16,7 qui indiquent le manque total de confiance par le score 1 : enfin pour 10,6% indiquent leur confiance partielle.

Score de confiance net = score de promoteur 18,9% – score de détracteurs 71,2%= - 52,3 %

Ces résultats montrent que 52,3% des agents de SCTP sont détracteurs sur la capacité de mobilisation des actions sociales par les syndicalistes.

Question n°7. Quel niveau de confiance accordez-vous à votre syndicat pour la non-corruptibilité ?

Tableau 11. Niveau de confiance pour la non-corruptibilité

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	12	18,2
7-8	10	15,2
Moins de 6	25	37,8
1	19	28,8
Total	32	100

Il se dégage de ce tableau que 37,8% des sujets accordent moins de confiance sur la non corruptibilité, selon le score moins de 6 ; alors que 28,8% manquent totalement de confiance avec le score 1 ; en revanche 18,2% témoignent totalement leur confiance avec le score 9-10 ; et 15,2% ont partiellement confiance avec le score 7-8.

Score de confiance net = score de promoteur 18,2% – score de détracteurs 66,6% = - 48,4 %

Ces résultats montrent que 48,4% des agents de SCTP sont détracteurs sur la non-corruptibilité de syndicats.

Question n°8. Quel niveau de confiance accordez-vous à la qualité morale de vos syndicats ?

Tableau 12. Niveau de confiance à la qualité morale des syndicalistes

Score	Effectifs	Pourcentages
9-10	16	24,2
7-8	6	9,1
Moins de 6	29	43,9
1	15	22,7
Total	32	100

Les résultats de ce tableau indiquent que, 43,9% des sujets n'ont pas tellement confiance selon le score moins de 6 ; en revanche, 24,2% témoignent la confiance totale ; contrairement à 22,7% qui manque totalement confiance ; alors que 9,1% témoignent partiellement leur confiance à la probité morale de leurs syndicalistes.

Score de confiance net = score de promoteur 24,2% – score de détracteurs 66,6% = - 42,4 %. Ces résultats montrent que 42,4% des agents de SCTP sont détracteurs sur la qualité morale des syndicalistes.

Question n°9. Quel niveau de confiance accordez-vous aux différents résultats produits par vos syndicats ?

Tableau 13. Niveau de confiance accordée au résultat produit par les syndicalistes

Score	Fréquence	Pourcentage
9-10	7	10,6
7-8	6	9,1
Moins de 6	41	62,1

1	12	18,9
Total	32	100

Il s'observe de ces résultats que la majorité des sujets interrogés n'ont pas tellement confiance aux résultats de différentes démarches de leurs syndicats, selon le score moins de 1 ; alors que 18,9% manquent totalement de confiance, selon le score 1 ; en revanche, 10,6% témoignent totalement leur confiance ; et 9,1% qui témoignent partiellement leur confiance.

Score de confiance net = score de promoteur 10.6% – score de détracteurs 81%= - 70,4%

Ces résultats montrent que 70,4% des agents de SCTP sont détracteurs sur les différents résultats produits par votre syndicat.

Discussion des résultats

Notre débat à ce sujet tourne autour de points suivants: confiance au mode d'accès au syndicat ; confiance à la capacité de défense des syndicats ;confiance aux résultats attendus des syndicats par les agents.

- De la confiance au mode d'accès au syndicat

Colman (1988) pense qu'au-delà des relations de confiance simples entre un trustor et un trustee, il existe des systèmes de confiance complexes : les systèmes de confiance mutuelle, les systèmes comportant des intermédiaires de confiance, ceux impliquant des tiers de confiance et les systèmes larges impliquant plus de trois catégories d'acteurs.

Par confiance mutuelle ou symétrique, l'auteur fait allusion à un système de confiance dans lequel chacun est à la fois le trustor (agents) et le trustee (les organisations syndicales)de l'autre, ce qui n'est pas le cas dans la relation entre les agents et les syndicats. Dans ce système, les gains que peut tirer un trustor d'une relation de confiance doit nécessairement dépendre de la compétence du trustee. La dépendance ici doit porter sur les intentions, les efforts, les actions volontaires du trustee. Autrement dit, le trustee doit agir suivant les aspirations des agents afin de mériter la confiance lui accordée.

Les résultats ci-haut indiquent aux tableaux 5, 6 que 57.6% des agents de SCTP sont détracteurs sur le mode d'accès au syndicat au sein de cette entreprise. Cette attitude de méfiance totale s'alimente à partir de raison présentée au tableau 6 avec un score net de 56,1%. Selon ce score, les agents de SCTP s'opposent à la composition de la délégation syndicale compte tenu de l'aspect tribale prédominant.

Cette attitude remet en cause, d'une part la confiance totale à la délégation syndicale au sein de l'entreprise et, d'autre part, constitue un facteur de trouble relationnel des agents dans le milieu du travail. Ces résultats confirment notre première hypothèse qui fustige les moyens agents pour favoriser la désignation des délégués syndicaux.

Selon la théorie de Colman, les délégués syndicaux doivent être considérés comme des intermédiaires de confiance par rapport aux trois rôles importants qu'ils sont sensés jouer, à savoir : les conseillers, les garants et l'entrepreneur de confiance. Si les moyens pour accéder à la délégation syndicale créent une atmosphère de méfiance en amont, il

est possible qu'en aval leurs actions syndicales n'impliquent pas l'adhésion de la majorité d'agents.

Dans le rôle des conseillers (advisor), les délégués syndicaux doivent mettre en relation le trustor et le trustee et influencer le trustor. Car, le trustor fait confiance au jugement (et non à la performance) du conseiller, le conduisant à placer sa confiance dans la capacité de la performance du trustee. Le conseiller étant un intermédiaire de confiance fréquent, il est présent dans tous les domaines de la vie sociale. Dans ce contexte, l'organisation syndicale joue le rôle du conseiller auprès de l'employeur en faveur des agents.

Le garant (guarantor), à la différence du conseiller, est un intermédiaire qui subit une perte de ressources si le trustee final rompt la confiance. Lorsque les membres de la délégation syndicales

ont jugés indignes, les agents retirent totalement leur confiance aux syndicats. Dans le rôle du garant, il est sensé fournir d'effort afin d'inspirer confiance, déjà en amont au risque d'être jugé indigne de confiance. En revanche, le trustor ne perd rien dans ce cas. Comme entrepreneur de confiance, la délégation syndicale doit susciter la confiance de plusieurs trustors, qui peuvent apporter différents types de ressources, qui serviront dans le renforcement des actions sociales des trustées, afin de produire conjointement la valeur de l'activité syndicale.

- De la confiance à la capacité à défendre par le syndicat

La capacité à défendre est parmi les qualités que doit avoir les délégués syndicaux pour donner les résultats attendus par les agents (trustor). Parmi ces capacités, l'art de convaincre est une nécessité qui doit caractériser un délégué syndical, d'autant plus qu'il s'agit dans sa vocation, de défendre les intérêts de la partie qui lui attribue confiance. Ces capacités résident généralement sur le niveau d'études des délégués syndicaux, mais aussi sur la particularité des connaissances des différents textes légaux, sans négliger le profil psychologique qui s'y rapporte.

La sécurité des agents repose principalement sur la conviction de la capacité de défense de ses délégués syndicaux. Cette assurance les prédispose à nouer de bonne relation et accorder la confiance aux délégués syndicaux. Les résultats de cette étude révèlent que les agents de la SCTP sont détracteurs au regard des capacités des délégués syndicaux. La deuxième hypothèse est également confirmée par ces résultats.

Le tableau 8, montre que 48.5% des agents de SCTP sont détracteurs à la capacité de défendre des délégués syndicaux. Certains d'entre eux attribuent leur méfiance au doute du niveau d'études de la plupart des délégués syndicaux, selon le tableau 3, avec le score de confiance net 51,6% détracteurs. En plus, 66,7% des agents de SCTP désapprouvent la capacité de mobilisation des actions sociales par les syndicats. Le tableau 11, montre que 48,4% des agents de SCTP sont détracteurs à la non-corruptibilité des syndicats. Alors 42,4% sont détracteurs à la qualité morale des syndicats.

Ces résultats indiquent que la majorité des agents de SCTP interrogés sont méfiant en la capacité de la plupart des délégués syndicaux sur base de multiple raisons. Ces raisons constituent des critères à prendre en compte dans le répertoire des valeurs qui doivent caractériser les organisations syndicales. Ces valeurs sont d'ordre moral, intellectuel et aussi éthique.

- De la confiance aux résultats attendus de syndicat par les agents

L'attachement entre deux parties concourt principalement au produit attendu par chaque partie. Ce produit est le résultat que chaque partie a le devoir de présenter selon la part qui lui est reconnue, ou encore par la participation de l'un comme de l'autre. A cet effet, les agents attendent les résultats de leurs aspirations par l'efficacité de défense de la délégation syndicale. C'est le seul moyen qui leur permet d'apprécier et de faire confiance à ce dernier.

Il est bien avantageux de savoir que le travail de la délégation syndicale ne se limite pas seulement à la défense stricte de droits des agents, mais aussi, participe à la protection de la vie de l'entreprise à travers sa contribution des attentes auprès des agents.

Pour ce faire, les agents doivent faire confiance aux différents résultats obtenus à travers les actions des syndicats. Cette confiance facilite l'implication des agents non seulement, dans les consignes, mais aussi aux conseils. Dans le cas contraire, il est difficile que les actions syndicales soient efficaces, mais aussi participatives des agents.

A ce stade, l'étude montre par le score de confiance net de 70,4%, que les agents de SCTP sont détracteurs aux différents résultats produits par les syndicats selon le tableau 13. Ce qui traduit le manque total de confiance aux résultats des actions syndicales. Ces résultats confirment encore la troisième hypothèse de notre étude. La crise de confiance étant manifeste au niveau élevé, même face à certains résultats qui apparemment semblent être à leur avantage, la tendance de la majorité de trustor (agents) reste toujours méfiant.

Conclusion

Cette étude portant sur l'évaluation du niveau de confiance a pris en compte les avis de 66 sujets tirés d'une population composée des agents de la SCTP. L'usage du score de confiance net a permis de déterminer le niveau de confiance remarquable entre les agents et leur délégation syndicale.

Les résultats obtenus confirment toutes nos hypothèses. Ces résultats obtenus à partir de score de confiance net révèlent que, la majorité des agents est détracteur en ce qui concerne : le mode de désignation de délégués syndicaux de la SCTP ; leur capacité à résoudre des problèmes ainsi que les résultats qui s'offrent à travers leurs démarches.

Ces résultats sont proportionnels aux sujets enquêtés sur le niveau de confiance au sein de la SCTP, et peut servir de référence à tout lecteur en raison de ces valeurs scientifiques approuvées à travers son approche et l'outil de confiance (score de confiance net) utilisé.

Références

- Antit I. 2008 ; *vers la constitution de la confiance optimale réconcilier l'économie et le social*, CREPA-Université Paris Dauphine.
- Blanchot F. et Campoy E., 2021 ; *La confiance chez Coleman : revue et regard critique*, Cahier de la Chaire Confiance et Management n°8, Université Paris-Dauphine-PSL
- Colman S. J. 1990 ; *foundations of social theory*, Harvard University Press.

- Denise M. Rousseau, Sim B. Sitkin, Ronald S. Burt et Colin Camerer, (2008)., *L'Analyse Economique de la Confiance*, Bruxelles, De Boeck Université, coll.
- Dietz G. 2011; « *Going back to the source: Why do people trust each other?* », *Journal of Trust Research*.
- Holton R. 1994 ; *Deciding to trust, coming to believe*, revue australienne de philosophie.
- Jaffro L. 2023 ; *Interactions en ligne et concept de confiance*, Éditions Rue d'Ulm,
- Larivey M. 2022., « "Lettre du Psy" », sur *Redpsy*.
- Le roux B. 2019 ; *les 7 principes d'une confiance en soi solide et durable*, <https://developpersonleadership.com>
- Lewicki R. J. et Bunker B. B., 1995 ; *Trust in Relationships: A Model of Trust Development and Decline*.
- Marzano M. 2010 ; « Qu'est-ce que la confiance ? », sur *cairn.info*.
- Mesly O. 2015 ; *Creating Models in Psychological Research*. États-Unis. Springer Psychology.
- Poppo L. et Zenger T., 2002 ; « *Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements?* », *Strategic Management Journal*.
- Simpson T.W 2023 ; *Trust : A Philosophical Study*, Oxford University Press.
- Vincent JL. 2015 ; « *définition, causes et solutions au manque de confiance en soi* », *Ma vie en main*, lire en ligne.
- Warrot R. 2019 ; « *Avoir Confiance en Soi* », sur *construistavie.fr*.