

Etude exploratoire de la confiance dans le transport routier informel de marchandise au Maroc

Exploratory study of trust in informal road freight transport in Morocco

CHAFAI Mouaad

DOCTEUR EN SCIENCES ECONOMIQUES ET GESTION, FEG, UNIVERSITE IBN
TOFAIL, KENITRA, MAROC.

Laboratoire de Recherche Multidisciplinaire (LAREM)

mouaad.chafai@uit.ac.ma

Date de soumission : 27/10/2022

Date d'acceptation : 02/01/2023

Pour citer cet article :

CHAFAI.M.(2023). « Etude exploratoire de la confiance dans le transport routier informel de marchandise au Maroc », Revue Française d'Economie et de Gestion « Volume 4 : Numéro 1 » pp : 110 – 125.

Author(s) agree that this article remain permanently open access under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0 International License



Résumé

L'objectif de cet article est de montrer l'influence de la confiance sur un environnement incertain caractérisé par le paradoxe de l'absence absolue des contrats et l'augmentation des contraintes réglementaires du secteur. Nos résultats ont montré que la dynamique du transport informel de marchandises au Maroc implique souvent la présence de la confiance ou, plus largement, de capital social, dont Dam'n , joue un rôle de garant de l'ordre communautaire (Lkelma et Niya) plutôt que de l'ordre judiciaire (contrats, sanctions officielles...). En effet, les relations d'échange du transport informel de marchandises au Maroc, a priori non contractuelles et incertaines, sont régies par un « algorithme social » fondé sur la confiance interpersonnelle, plutôt que la confiance « aveugle ou calculatoire ».

Mots clés : Dam'n ; capital social ; lkelma ; niya ; algorithme social ; confiance.

Abstract

The objective of this article is to show the influence of trust on an uncertain environment characterized by the paradox of the absolute absence of contracts and increase of the sector's regulatory constraints. Our results showed the dynamics of informal freight transport in Morocco often involve the presence of trust or, more broadly, of social capital, of which Damne, plays a role as guarantor of the community order (Lkelma, Niya...) rather than the judicial order (contracts,...).

In fact, the exchange relations of informal freight transport in Morocco, a priori non-contractual and uncertain, are governed by a "social algorithm" based on interpersonal trust, earlier than "blind or calculative" trust.

Keywords: Damne; social capital; lkelma; niya; social algorithm; trust.

Introduction

Dans le monde économique contemporain, il semble que la confiance soit partout et partout nécessaire: sans confiance, point d'échange et donc pas de vie économique. Mais les économistes se sont paradoxalement souvent montrés sceptiques sur cette question aussi bien que sur le concept de capital social, puisqu'elles vont à l'encontre du courant orthodoxe dominé par le principe de la rationalité des acteurs. De prime à bord, le concept de la confiance va apparaître dans le champ de la psychologie (Deutsch, 1958), puis il s'est rapidement propagé à l'ensemble des disciplines liées aux sciences humaines et sociales pour devenir désormais un aspect incontournable des problématiques inter-organisationnelles (Bidault et Jarillo, 1995 ; Sako, 1998, Balambo 2013, Chafai 2021). Toutefois, depuis 1980 l'usage systématique de la notion de la confiance dans la coordination entre les agents économiques fut mobilisée pour rendre compte des « nouvelles » formes de relations d'échanges inter-organisationnelles (Barber, 1983 ; Piore et Sabel, 1984 ; Granovetter, 1985; Breton et Wintrobe, 1982 ; Coleman, 1990 ; Lorenz, 1993 ; Baudry, 1998). Allant parfois au-delà d'une conception purement stratégique de la confiance, cette dernière connaît un regain d'intérêt de la part des socio-économistes depuis quelques années [Hardin, 2004 ; Tazdait, 2008 ; Laurent, 2012]. D'où l'interrogation sur la reconnaissance de ce concept, et surtout sur ses propriétés. La question posée est donc la suivante: **Comment les différentes propriétés de la confiance interpersonnelle agissent-elles dans le transport informel de marchandise au Maroc?**

Cette étude a pour objectif d'appréhender les propriétés de la confiance interpersonnelle dans le contexte du transport informel de marchandise au Maroc. Pour répondre à cet objectif, une enquête a été réalisée grâce à des entretiens semi-directifs auprès de certains propriétaires des camions de différentes villes. La première partie de ce travail de recherche décrit l'état de la revue de littérature qui est axée sur la définition de la confiance et ses différents niveaux. Quant à la deuxième partie, elle est réservée à la méthodologie utilisée et à la présentation des résultats issus de l'enquête.

1. Revue de littérature

La question de la confiance dans l'espace marchand a constitué un objet d'intérêt de la part des sciences sociales depuis plus d'un siècle (citons les travaux de Simmel, Arrow ou de Williamson pour n'en mentionner que quelques-uns). Une logique calculatoire (confiance rationnelle) s'oppose parfois à celle du don (confiance relationnelle) pour

qualifier le spectre des logiques de comportement et des multiples acceptions que recouvre ce terme.

1.1. Etat de l'art sur la confiance dans les relations d'échanges

Les premières mobilisations du concept ont commencé dans le domaine de la psychologie et de la sociologie. Le premier sens attribué au concept de confiance (Deutsch, 1958; Giffin, 1967; Rotter, 1971) était une ferme croyance dans le fait que le partenaire est fiable et hautement intègre. En sociologie, elle s'apparentait à « une attente fondamentale de l'humanité quant à la pérennité et l'efficacité des ordres sociaux qu'ils soient moraux ou naturels » (Barber, 1983). Dans ce sens Weber & Carter (2012) affirment que les sociologues s'accordent sur le rôle de la confiance dans la pérennité des sociétés « sans confiance, la société ne pourrait pas être possible parce que la confiance augmente l'ordre en réduisant la complexité ».

Dans l'analyse économique, la confiance est considérée comme le résultat d'un calcul rationnel permettant de réduire les coûts de transaction en évaluant les gains résultant de l'échange (Williamson, 1993).

En revanche, dans l'approche psychosociologique, la confiance est remarquée en amont de l'intention puisqu'elle se présente comme un indicateur du comportement futur. Elle est donc une attente, une présomption ou une croyance (Chouk, 2005). Ajoutant que l'approche relationnelle, et particulièrement les travaux de Morgan & Hunt (1994), et de Ganesan (1994), paraissent fondamentale. En effet, Ganesan (1994) propose une conceptualisation fondée sur « une croyance, un sentiment ou une attente concernant un partenaire commercial qui résulte de son expertise, de sa fiabilité et de son intentionnalité ». À travers cette définition, il répond implicitement aux critiques de Moorman et al. (1993), concernant la prise en compte de l'intention comme élément implicite de définition. Pour eux, l'intention intervient plutôt comme un résultat : « *l'intention est mieux comprise comme un résultat de l'attitude que comme une part de sa définition ..., l'intention de se fier devrait être vue comme un résultat de la confiance et non comme une part de sa définition* ».

Même en s'en tenant à des disciplines scientifiques diverses, c'est-à-dire à la psychologie, la sociologie, l'économie, et la gestion, les définitions de la confiance restent très nombreuses.

1.2. Les niveaux de la confiance : interpersonnelle, organisationnelle et institutionnelle

Polysémique par essence, la confiance est parfois présentée comme un continuum (xavier Lepers, 2007), différents niveaux de confiance viennent se superposer les uns aux autres afin de constituer un stock de confiance (Breton & Wintrobe, 1982).

Les typologies sur la confiance s'inscrivent, dans le cadre défini par Zucker (1986). Ce dernier, distingue 3 formes de confiance : la confiance interpersonnelle, la confiance inter organisationnelle et la confiance institutionnelle.

❖ La confiance interpersonnelle

Au regard de la littérature, depuis de nombreuses années la confiance interpersonnelle fait l'objet de réflexions en psychologie avec notamment les articles de Deutsch (1958) et Rotter (1971) qui apparaissent comme les plus souvent citées, cette dimension interpersonnelle apparaît comme l'ancrage légitime de la confiance (Lewicki & Bunker, 1996; Williams, 2001).

Définie tant par Luhmann (1979) que par Giddens (1990) ou encore Zaheer et al. (1998), elle caractérise la confiance placée par des individus dans d'autres individus. Perçue comme une importante ressource sociale qui facilite la coopération, elle permet une meilleure coordination des interactions (Mayer et al., 1995). Pour beaucoup, la confiance interpersonnelle se construit essentiellement sur des bases cognitives et affectives (Jeffries & Reed, 2000; Lewis & Weigert, 1985; McAllister, 1995).

Si la confiance personnelle a un impact fort sur l'intensification de la coopération qui peut se produire entre les partenaires, celle-ci s'appuie bien souvent sur des bases sociétales ou institutionnelles (Zucker, 1986).

❖ La confiance institutionnelle ou systémique

Contrairement à la confiance interpersonnelle n'apparaît qu'au début des années 80 et notamment les articles de (Cornell & Shapiro, 1987; Fukuyama, 1995; Gambetta, 1988; Zucker, 1986), se définit « comme une autorité supérieure au sein de la société » (Mangematin & Thuderoz, 2004). Elle protège les individus ou les organisations contre les risques d'aléa moral. La confiance est alors comprise comme un attribut collectif partagé entre les individus grâce à des construits normatifs et sociaux. Elle se fonde sur une structure sociale formelle indépendamment d'une relation d'échange ou d'une expérience antérieure. Il ne s'agit pas uniquement de faire confiance à un individu ou à une organisation, mais à un contexte dans lequel s'inscrit la relation (Brousseau, 2000). Zucker

(1986) explique le caractère institutionnel de la confiance en insistant sur deux caractéristiques particulières : l'intersubjectivité et l'objectivité.

La confiance institutionnelle repose sur des systèmes formels comme des procédures, des normes (Hummels & Roosendaal, 2001) ou sur des structures informelles comme les valeurs sociétales (Barney & Hansen, 1994). Elle intervient fortement dans les relations dyadiques (Macaulay, 1963) par le biais des commerciaux (acheteurs et vendeurs) qui se connaissent et construisent ainsi des normes professionnelles communes. Elle est assimilée à des normes ou des valeurs partagées par les organisations d'une communauté ou d'une industrie (Lepers, 2003).

❖ *La confiance inter organisationnelle*

Définie par Zaheer et al. (1998) comme étant « la confiance accordée par les membres d'une organisation, à l'organisation associée ». Par ailleurs, la confiance inter-organisationnelle dépasse la relation interpersonnelle pour englober l'organisation partenaire avec laquelle s'effectue un échange. D'après G. Koenig (2006) la confiance inter organisationnelle serait constituée par un tissu d'attentes interindividuelles qui s'étend au niveau inter organisationnel. Elle procède d'une logique calculatoire (Williamson, 1991) où les acteurs vont analyser les gains associés à différentes actions.

Dans notre recherche et vu que la relation d'échange entre PTRIM et chargeurs est caractérisé par l'absence du contrat, la confiance interpersonnelle sera choisie comme unité d'analyse.

1.3. Conceptualisation de la confiance dans les relations d'échange dyadique: La confiance comme capital social

À l'issue des explications précédentes, le cadre de la confiance s'est avéré pertinent pour comprendre le phénomène de la dynamique de transport routier informel (TRI) au Maroc, à travers les deux dimensions cognitive rationnelle et affective relationnelle.

Toutefois, le cadre néoclassique décrit une conception sous socialisée « a-culturelle » des relations d'échange et ignore, d'une part le rôle des interactions (Granovetter, 1985), en dehors des institutions économiques, et d'autre part l'importance du capital social (Fukuyama, 1995).

En parallèle, dans l'économie néo-institutionnelle, les organisations économiques cherchent à stabiliser leurs relations et à maîtriser l'opportunisme en effectuant un arbitrage entre les marchés (contrats, externalisation) et les hiérarchies (intégration verticale, internalisation).

Ce postulat utilitariste a largement dominé la littérature inter-organisationnelle, qui considère le marché et la hiérarchie comme seuls mécanismes qui stabilise les relations d'échanges transactionnelles.

Pourtant, Dans l'échange non contractuel les approches théoriques néo-institutionnalistes économiques sont insuffisantes, et que les explications doivent intégrer le courant sociologique, notamment la théorie du capital social.

La confiance dans ce sens dépasse les relations sociales qui conduit à la formation « d'enclaves ethniques » (Granovetter, 1985) est alors inévitablement encadrée dans les relations d'échanges (non contractuelle), créée et transmise par des mécanismes culturels comme la religion, la tradition ou les habitudes historiques.

Dans cette perspective relationnelle, les vertus sociales de l'individu sont placées au centre de cet échange, et des relations sociales sont produites par l'échange lui-même (Lepers, 2003).

Dans ce sens, la confiance caractérise les relations de « *nature tacite* », dans lesquelles le rapport marchand n'est pas mis au premier plan et laisse une grande place aux relations « *basées sur l'oral* » qui exigeraient l'abandon de toute forme de garanties ou de contrat, puisqu'en les revendiquant nous risquons de froisser le partenaire auquel nous avons préalablement confiance (Balambo & Elbaz, 2016).

Cette relation particulière opposée à la rationalité économique correspond à une relation d'ordre social (interpersonnel), dans laquelle les échanges sont encadrés dans un système de référence commun qui se manifeste dans les principes et les valeurs qui permettent de régir les relations.

Dans le même sens McAllister (1995) définit la confiance comme : « Personne qui agit volontairement en se fondant sur la parole, les actions et les décisions d'une autre personne ». Ce type de confiance interpersonnelle ancré dans les valeurs morales de la société et non réductible ni à la rationalité (Williamson, 1993), ni aux « constructions sociales » (Granovetter, 1985, 1992), mais comme une intériorisation des schémas comportementaux (Fukuyama, 1995).

Ce dernier, dans son best-seller, définit la confiance comme « les attentes qui se constituent, à l'intérieur d'une communauté régie par un comportement régulier, honnête et coopératif, fondé sur des normes habituellement partagées, de la part des autres membres de cette communauté ». Cette définition permet d'une part, l'intériorisation des schémas comportementaux et d'autre part, d'approcher la confiance comme un capital social, qui

permet d'éviter les longues négociations contractuelles, les contrôles, les conflits et les procès grâce aux garants des valeurs en l'occurrence de *Damn*¹ ou *Lamine*².

2. MÉTHODOLOGIE

Sur la base de l'analyse théorique de la manière dont la confiance interpersonnelle influence la structure de gouvernance du secteur informel des transports, il est très intéressant d'explorer cette question dans le contexte marocain où la taille de l'économie souterraine représente 30% du PIB (Lahlou & al., 2020) . Compte tenu de cet objectif, nous avons choisi une stratégie de recherche basée sur une posture épistémologique interprétative et sur une méthodologie de recherche qualitative exploratoire sous forme d'entretiens individuels (entretien semi-directif). Cette méthode nous permettra d'obtenir une connaissance plus fine et approfondie des problèmes. En effet, selon Hlady (2002), le recours aux entretiens est essentiel dans l'analyse d'une situation de gestion et plus particulièrement dans les recherches qui présentent une certaine complexité (dans notre cas, La Gouvernance des relations d'affaires non contractuelles). La construction d'échantillons qualitatifs a tendance à être raisonnée plutôt qu'aléatoire (Miles et Huberman, 2010). En ce sens, la constitution de notre échantillon, composé de 10 transporteurs informels de fret, s'est appuyée sur les données que nous avons recueillies sur ces entreprises soit par notre connaissance, soit au sein du milieu des affaires, et non sur la base d'une sélection aléatoire d'entreprises. Nous avons veillé à ce que ces données aient suffisamment de points communs du point de vue de la problématique étudiée (nous avons exclu le secteur formel car ils sont susceptibles d'avoir des modes de gouvernance différents) et diversifiés en termes de région, pour enrichir notre analyse. En effet, les méthodes les plus courantes de collecte de données sont l'étude de documents, les observations (non) participantes, les entretiens semi-structurés et les groupes de discussion. Nous avons su relever le défi auquel de nombreux chercheurs étaient confrontés et lié à la non disponibilité des personnes soumises à l'étude de terrain ou au manque des informations pour collecter des données ; les personnes interrogées dans notre étude sont des camionneurs qui ont manifesté une grande méfiance à l'égard de notre processus d'enquête approfondie (verbatim).

¹ C'est la figure de celui qui intervient non seulement comme « garant » des transactions, mais également à celle de juge en cas de litige.

² Personne digne de confiance, c'est le garant de la déontologie de la profession.

3. Résultat, analyse et discussion

Au vu des fortes incertitudes concernant à la fois l'absence de contrats et la présence d'opportunismes, la présence des vertus et Dam'n dans les relations d'échanges entre transport informel - Grossiste, peuvent expliquer la « re-découverte » d'un mode d'organisation « primitif », dont les propriétés doivent être explorées. Ajoutant que ce mode de gouvernance repose fondamentalement sur le contrôle social dans lequel s'inscrivent les différentes vertus. Enfin, les résultats de notre enquête regroupent l'amont de la stabilité en deux phases focales plus précisément : d'une part la phase d'engagement relationnel & la phase cognitive relationnelle.

3.1. Phase de l'engagement relationnel

L'engagement relationnel (Contrat verbal susceptible de révéler un opportunisme déguisé) : C'est un accord tacite garantissant le développement de liens commerciaux par l'établissement d'une relation non contractuelle. Néanmoins, la réalisation de cette étape majeure dans le processus de la relation, transporteur informel – chargeur, nécessite la réunion de deux prérequis :

- La première condition se manifeste à travers la vertu Niya.
- Tandis que, la seconde nécessite la présence du Dam'n.

3.1.1. La vertu de Niya

Le concept de Niya est un concept complexe et multidimensionnel. Comme le soulignent Bourquia & al. (2007), il a une signification à la fois sociale et religieuse. Sur le plan religieux, la Niya correspond à l'intention qui doit précéder tout acte religieux. Comme l'atteste le Hadith³ suivant : « Les actions ne valent que par les intentions qui les motivent et chacun n'a pour soi que ce qu'il a réellement l'intention de faire ».

Dans le volet social, l'usage de la Niya est multiple. Lorsqu'on dit d'une personne qu'elle a la Niya, cela veut dire qu'elle a la foi, qu'elle est sûre d'elle-même et de ses croyances. Le sens commun veut que la Niya ait prévalu dans le passé, car tout marchait bien (transaction commerciale, mariage, rite de guérison, etc.) parce que les gens avaient la Niya (Bourquia et al. 2007).

La vertu de Nyia permettait de donner une certaine fiabilité aux relations sociales, dans la mesure où une personne qui a la Niya est une personne qui a une continuité entre son La

³ Désigne une communication orale du prophète Mohammed qui acquiert le statut de code de conduite

vertu de Niya permettait de donner une certaine fiabilité aux relations sociales, dans la mesure où l'intention et sa conduite (Bourquia et al. 2007). La Niya implique donc une relation simple et directe entre l'intention, le dire et le faire. Elle inspire la confiance entre les gens, elle réfère à la sincérité, à la transparence, à la franchise, à la droiture et s'oppose à l'hypocrisie, le doute, le scepticisme, les stratagèmes (Bourquia et al. 2007). En effet, les propos de plusieurs interviewés montrent clairement que : La vertu de Niya est une « énergie affective/puissance émotionnelle » employée en amont de l'engagement relationnel entre le transporteur informel et chargeurs. Toutefois, il est fortement recommandé pour la stabilité de la relation d'échange.

3.1.2. L'implication de Dam'n dans l'établissement de la relation

L'intervention de tierce personne, et plus particulièrement Dam'n, est sollicitée fréquemment dans l'établissement des relations entre le transporteur informel et chargeurs, parce qu'il garantit le paiement de ces derniers et sécurise la transaction (nature de marchandise, paiement à échéance, crédit ...). En effet, selon le transporteur informel (Ville de Meknès) « Dans notre secteur, comme de coutume, Dam'n se porte garant entre le transporteur informel et chargeurs, essentiellement au début de la relation. Grâce à son expérience de plus de 20 ans, d'abord comme transporteur et puis comme Dam'n. Il dispose de l'information, plus au moins, parfaite sur le prix de la prestation, les différentes destinations ainsi que les chargeurs (ses anciens clients) et les transporteurs (ses anciens collègues).

Le répondant transporteur informel (Ville de Casablanca) affirme que « Dam'n est la clé du marché de transport informel. En effet, il assure la mise en relation entre les différents chargeurs et transporteurs. Son rôle c'est de veiller sur la pérennité des valeurs sur le marché par dénoncer toute forme d'opportunisme (vol, mensonge, asymétrie de l'information...)».

3.1.3. Prévention et résolution des conflits

Les interviewés considèrent que les conflits doivent être résolus à l'amiable, parfois par l'intervention de Dam'n, toutefois, le recours à la justice demeure faible comme l'affirme le répondant transporteur informel (Ville de Fès) « la résolution des conflits (non-paiement, saisie de marchandise...) par la voie judiciaire reste peu envisageable, surtout dans un contexte informel caractérisé par l'absence des contrats, factures ...toutefois, les PTRIM font appel souvent, à des techniques pour résoudre les conflits notamment :

-La concession (renoncer à réclamer les sommes dérisoires),

-Faire appel au Dam'n (notaire informel) pour garantir la stabilité des transactions.

3.2.La confiance interpersonnelle cognitive:

La confiance interpersonnelle cognitive établie avec les chargeurs est fonction de :

3.2.1. La contractualisation

Nous étions émus par l'absence totale des contrats entre transporteur informel et chargeurs. Selon transporteur informel (ville de Meknès) « *Il n'est pas question de rédiger un contrat avec les chargeurs. Il nous est souvent arrivé de renoncer et de refuser des opportunités d'affaires suite aux formalités juridiques, comptables...notamment les contrats, les factures... Déjà si le chargeur réclame un contrat, cela va froisser le transporteur informel* ». Le répondant transporteur informel (ville de Fès) affirme que « *Le contrat n'existe pas dans notre métier. On refuse tout échange par le contrat. Cependant Lkelma demeure le seul moyen pour conclure des affaires avec les clients*».

3.2.2. Rôle de la fiabilité

La fiabilité, pilier majeur de la confiance interpersonnelle, est un concept inéluctable dans l'établissement et la stabilité de la relation d'échanges dans le secteur de transport informel. Les interviewés conçoivent la fiabilité comme un « construit temporel et social ». Selon les propos de PTRIM 6 « *Malgré l'illusion que nous opérons dans l'informel (l'anarchie), néanmoins le marché est règlementé et fonctionne par une échelle ou degré de fiabilité. En effet, le prestataire le plus fiable est fortement sollicité, voire même recommandé par les acteurs de marché à savoir Damn, donneurs d'ordres... et parfois même par d'autres prestataires* ». Ainsi, la fiabilité se construit sur une longue période (des transactions répétées), et nécessite une « accréditation » auprès des acteurs du marché informel. In fine, la phase d'engagement relationnel & la phase relationnelle cognitive sont le résultat d'un échange assisté par DAM'N (la force des liens faibles). Dans cette analyse, le capital social regroupe les aspects d'une structure sociale qui facilitent les interventions des acteurs au sein du transport informel de fret en l'absence des contrats et la présence de Dam'n.

D'ailleurs, Coleman considère la confiance, les normes et sanctions, les obligations et les attentes, les rapports d'autorité, les organisations sociales et les réseaux sociaux comme autant de formes possibles de capital social. Ce dernier peut regrouper l'honnêteté, le respect de la loi, l'éthique, la tolérance, le respect de la diversité et la solidarité, mais également Lkelma et Niya, particulièrement dans le secteur de transport informel de fret. Dans le secteur informel de marchandise la confiance interpersonnelle peut être comprise

comme un comportement communautaire inhérent à un engagement du respect des valeurs sociales (Ikelma, niya) dans le cadre des échanges éthiques sous le contrôle de Dam'n. Bien que, les marchés de transport informel de fret cachent parfois de fortes asymétries d'information entre les prestataires de transport informel de fret et les chargeurs (distance entre les villes et dispersion des sites de débarquement, vols des articles, etc.). On sait que sur des marchés imparfaits où l'asymétrie d'information est importante, la coordination par le marché devient inefficace pour allouer les ressources. Les protagonistes, pour sécuriser leurs transactions, sont amenés à s'insérer dans des réseaux sociaux dans lesquels s'élaborent des liens de confiance et qui passe par un investissement dans le capital social sous le prisme de Dam'n.

Conclusion :

L'approche par la confiance rationnelle proposée par la théorie des coûts de transaction (TCT) a été largement critiquée par la New Economic Sociology (NSE). Les réseaux sociaux sur le marché génèrent la confiance grâce à des interactions répétées et à une surveillance collective sans qu'il soit nécessaire de conclure des contrats formels entre les participants. En outre, les convictions partagées sur les manières spécifiques de traiter les affaires économiques (valeurs communes) sont elles-mêmes des facteurs importants pour atteindre le niveau de coordination de l'activité économique. Ainsi, à tout moment, la confiance qui s'établit entre deux personnes est un *mariage* des relations interpersonnelles et des institutions qui les soutiennent, et elle peut s'inscrire dans des temps différents, fondés sur la répétition, ou, au contraire, sur le respect de normes [Rouchier, 2004]. Le capital social est donc une norme informelle qui favorise la coopération entre les individus. Dans le domaine économique, il réduit les coûts de transaction ; c'est aussi c'est un dérivé de la religion, de la tradition, de l'expérience historique partagée et d'autres types de normes culturelles. Il peut compenser la faiblesse institutionnelle, par ex. en soutenant un mécanisme de réputation plutôt qu'un contrôle contractuel, lorsque la base juridique de ce dernier est insuffisante. Cela peut être important, en particulier, dans les pays en développement dotés d'institutions moins développées, ce qui expliquerait pourquoi le capital social est particulièrement pertinent dans ces pays notamment le Maroc. De plus, les intermédiaires (Dam'n) dans le secteur informel du fret peuvent renforcer les institutions actuelles et par conséquent réduire l'opportunisme et le contrôle. Malgré la richesse des informations recueillies par cette recherche, celle-ci présente deux limites principales. La première se manifeste dans l'utilisation uniquement des entretiens des

chauffeurs de camion comme source d'information, de ce fait l'absence d'autres acteurs de la chaîne de transport informel de marchandises a privé notre analyse de données significatives. La seconde réside dans notre conception méthodologique ; le choix d'une approche d'entrevue exploratoire a le potentiel d'enrichir et de soulever de nouvelles questions de recherche, mais la question de validation des résultats fait encore l'objet d'un grand débat dans le monde scientifique. Certes, ces limites ouvrent la porte à de futures recherches que nous jugeons intéressantes. Nous pensons que d'autres stratégies de recherche exploratoire qualitative, comme les études longitudinales, permettront une analyse du phénomène étudié dans sa dynamique temporelle selon les phases du cycle de vie de la confiance interpersonnelle.

BIBLIOGRAPHIE

Akrout, H. (2019). Trust in Buyer–Supplier Relationships: Evidence from Advanced, Emerging, and Developing Markets. *New Insights on Trust in Business-to-Business Relationships*, 26 (1), 1-5. <https://doi.org/10.1108/S1069-096420190000026004>.

Akrout, H. and La Rocca, A. (2019). Interpersonal and Inter-organizational Trust in High-involvement Customer–Supplier Relationships: Antecedents, Consequences, and Moderators. *New Insights on Trust in Business-to-Business Relationship*, 26 (1), 87-102. <https://doi.org/10.1108/S1069-096420190000026008>.

Ariño, A., de la Torre, J., & Ring, P. S. (2001). Relational Quality : Managing Trust in Corporate Alliances. *California Management Review*, 44(1), 109-131. <https://doi.org/10.2307/41166113>.

Balambo, M.A, Livolsi, L (2010). L'intégration des Supply chains Internationales impliquées au Maroc : Le rôle du contexte culturel.. *La logistique du commerce extérieur au Maroc*. 21 (4), 16.

Balambo, M. A. (2013). Culture nationale et nature de l'intégration des supply chains amont : Le cas des équipementiers automobiles marocains. *Logistique & Management*, 21(4), 71-85. <https://doi.org/10.1080/12507970.2013.11517036>

Balambo, M. A., & Elbaz, J. (2016). Les réseaux sociaux dans le canal de distribution traditionnel au Maroc : L'exemple des Souassa. *Marche et organisations*, 26(2), 241-258.

Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, 15(S1), 175-190. <https://doi.org/10.1002/smj.4250150912>

Brousseau, É. (2000). Confiance ou Contrat, Confiance et Contrat.

- Chafai M .(2022) : « Stabilité des relations d'affaires non-contractuelles : Étude exploratoire » Thèse de doctorat en gestion FEG Ibn Tofail
- Cornell, B., & Shapiro, A. (1987). Corporate Stakeholders and Corporate Finance. *Financial Management - FINAN MANAGE*, 16. <https://doi.org/10.2307/3665543>
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of Conflict Resolution*, 2(4), 265-279. <https://doi.org/10.1177/002200275800200401>
- Doney, P. M., & Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51. <https://doi.org/10.2307/1251829>
- Dyer, J. H. (1997). Effective interim collaboration : How firms minimize transaction costs and maximise transaction value. *Strategic Management Journal*, 18(7), 535-556. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708))
- Fukuyama, F. (1995). *Trust : The Social Virtues and the Creation of Prosperity* (28th ed. édition). The Free Press.
- Gambetta, D. (1988). Can We Trust Trust? In D. Gambetta (Éd.), *Trust : Making and Breaking Cooperative Relations* (p. 213-237). Blackwell.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of Long-Term Orientation in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19. <https://doi.org/10.1177/002224299405800201>
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity* (Reprint). Polity Press.
- Giffin, K. (1967). Interpersonal trust in small-group communication : *Quarterly Journal of Speech*. 53(3), 12-22.
- Granovetter, M. (1985a). Economic Action and Social Structure : The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.
- Granovetter, M. (1985b). Economic Action and Social Structure : The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481-510.
- Hernandez, É.-M. (2006). Les trois dimensions de la décision d'entreprendre. *Revue française de gestion*, 169(9), 337-357.
- Heide, J. B., & Miner, A. S. (1992). The shadow of the future: Effects of anticipated interaction and frequency of contact on buyer-seller cooperation. *Academy of Management Journal*, 35(2), 265–291. <https://doi.org/10.2307/256374>
- Hummels, H., & Roosendaal, H. (2001). Trust in Scientific Publishing. *Journal of business ethics : JBE*, 34, 87-100. <https://doi.org/10.1023/A:1012282216211>

- Ingham, M., & Mothe, C. (2003). Confiance et apprentissages au sein d'une alliance technologique. *Revue française de gestion*, 143(2), 111-128.
- Jeffries, F., & Reed, R. (2000). Trust and Adaptation in Relational Contracting. *The Academy of Management Review*, 25, 873. <https://doi.org/10.2307/259212>
- Koenig, G. (2006). L'apprentissage organisationnel : Repérage des lieux. *Revue française de gestion*, 160(1), 293-306.
- Lepers, X. (2003). La relation d'échange fournisseurs-grand distributeur : Vers une nouvelle conceptualisation. *Revue française de gestion*, 143(2), 81-94.
- Lepers, X. (2007). Vers une conception renouvelée de la confiance : Le cas de la relation entre l'enseigne Auchan et ses fournisseurs. *6 (2)*, 29.
- Lewicki, R., & Bunker, B. (1996). Developing and Maintaining Trust in Working Relations. In *Trust in organizations : Frontiers of theory and research*, 56 (1), 114-139. <https://doi.org/10.4135/9781452243610.n7>
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985. <https://doi.org/10.1093/sf/63.4.967>
- Macaulay, S. (1963). Non-Contractual Relations in Business : A Preliminary Study. *American Sociological Review*, 28(1), 55-67. <https://doi.org/10.2307/2090458>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McAllister, D. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust Formations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59. <https://doi.org/10.2307/256727>
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *the journal of marketing*, 58, 20-38. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Ring, P. S., & van de Ven, A. H. (1994). Developmental Processes of Cooperative Interorganizational Relationships. *The Academy of Management Review*, 19(1), 90-118. <https://doi.org/10.2307/258836>
- Rotter, J. B. (1971). Generalized expectancies for interpersonal trust. *American Psychologist*, 26(5), 443-452. <https://doi.org/10.1037/h0031464>
- Tobing, A. N., Purba, J. T., Parani, R., & Hariandja, E. (2022). Challenges of consumer protection in the life insurance industry: A qualitative study. *Journal of Governance & Regulation*, 11(3), 179–188. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i3art15>

Weber, L. R., & Carter, A. I. (2012). *The Social Construction of Trust*. Springer Science & Business Media.

Williams, M. (2001). In Whom We Trust : Group Membership as an Affective Context for Trust Development. *The Academy of Management Review*, 26(3), 377-396. <https://doi.org/10.2307/259183>

Williamson. O. E., (1973) "Markets and Hierarchies: Some Elementary Considerations", *American Economic Review*, May, 63, 316-325.

Williamson, O. E. (1991). Comparative Economic Organization : The Analysis of Discrete Structural Alternatives. *Administrative Science Quarterly*, 36(2), 269-296. <https://doi.org/10.2307/2393356>

Zaheer, A., McEvily, B., & Perrone, V. (1998). Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159. <https://doi.org/10.1287/orsc.9.2.141>

Zajac, E. J., & Olsen, C. P. (1993). From Transaction Cost to Transactional Value Analysis : Implications for the Study of Interorganizational Strategies*. *Journal of Management Studies*, 30(1), 131-145. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.1993.tb00298.x>

Zucker, L. G. (1986). Production of trust : Institutional sources of economic structure, 1840–1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.