



HAL
open science

Donner et utiliser des conseils en situation de conflit d'intérêts

Sylvie Leblois

► **To cite this version:**

Sylvie Leblois. Donner et utiliser des conseils en situation de conflit d'intérêts. Psychologie. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II, 2012. Français. NNT : 2012TOU20069 . tel-00832791

HAL Id: tel-00832791

<https://theses.hal.science/tel-00832791>

Submitted on 11 Jun 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Université
de Toulouse

THÈSE

En vue de l'obtention du

DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par :

Université Toulouse 2 Le Mirail (UT2 Le Mirail)

Cotutelle internationale avec :

Présentée et soutenue par :
Sylvie Leblois

Le lundi 22 octobre 2012

Titre :

Donner et utiliser des conseils en situation de conflit d'intérêts.

ED CLESCO : Psychologie

Unité de recherche :
CLLE-LTC

Directeur(s) de Thèse :

Jean-François Bonnefon, Chargé de recherche au CNRS, CLLE-LTC, Université de Toulouse

Rapporteurs :

Laurent Bègue, Professeur, LIP, Université de Grenoble
Olivier Oullier, Professeur, LPC, Aix-Marseille Université

Autre(s) membre(s) du jury :

Leblais : *Donner et utiliser des conseils en situation de conflit d'intérêts.* ,
Octobre 2012.

Remerciements

J'ai toujours pensé que les remerciements seraient la partie la plus facile à écrire. Il n'en est rien. Je ne sais pas trop qui remercier, ni pour quoi. Cette perplexité est loin d'être de l'ingratitude. Bien au contraire, j'aurais tendance à vouloir remercier des tas de personnes qui n'ont absolument rien à voir avec ce travail de thèse. Pour ne pas tomber dans ce travers qui m'amènerait à rendre ces remerciements plus longs que ma bibliographie, je ferai donc le choix assumé de la concision.

Je ne peux évidemment pas ne pas remercier Jean-François, mon directeur de thèse, qui me subit depuis de (trop) longues années maintenant, et qui doit se sentir soulagé, peut-être plus que moi d'ailleurs, de me voir enfin en finir avec cette thèse. Je tiens à le remercier de m'avoir fait profiter au quotidien de sa bonne humeur, de son humour et de m'avoir toujours rendu les choses faciles. Son efficacité et sa grande réactivité mêlées à son intelligence font de lui un encadrant rare. Tous ses étudiants se sentent privilégiés, moi en premier.

Il me semble également primordial de remercier toutes les personnes qui ont participé à mes expériences, et plus particulièrement mes étudiants de TD de première année, à qui j'avais promis une dédicace spéciale.

Je remercie ensuite tous mes collègues et plus spécialement, Marco et Bastien, avec qui j'ai eu le bonheur de partager mon bureau et mes pauses-café pendant deux ans. Nous avons réussi à concilier travail et plaisir dans une des meilleures ambiances de travail que l'on puisse souhaiter.

Même s'il est d'usage de remercier tous ses amis, je n'en citerai pour ma part qu'une seule : Bénédicte, qui m'a précédée dans l'aventure de la thèse. Il m'est difficile de trouver les mots à la hauteur de l'estime et de l'amitié que je lui porte. Elle a toujours été pour moi un exemple à suivre.

Je remercie toute ma famille et plus particulièrement mon grand frère Thomas, mon assistance technique dans mes galères en Visual basic. Malgré les kilomètres qui nous séparent, il a toujours été ma meilleure aide, la plus acharnée et la plus efficace, prêt à passer un après-midi entier à chercher l'erreur dans mon code, capable de prendre le contrôle de mon ordinateur à distance. . . Tout cela, malgré la tonne de dossiers qui l'attendait sur son propre bureau. Même s'il dit avoir fait ça par plaisir, je l'en remercie infiniment. Mille mercis également à ma maman, la personne la plus à l'écoute et la plus réconfortante.

Enfin, je remercie mon petit bonhomme Abel d'avoir bien voulu dormir de temps en temps pour me laisser écrire quelques lignes par-ci par-là. S'il y a bien une chose que j'ai découverte cette dernière année, c'est qu'il n'est pas si évident qu'un bébé dorme et qu'il ne faut en tous cas pas compter la dessus pour entreprendre quoi que ce soit de sérieux, comme écrire une thèse par exemple ;-)

TABLE DES MATIÈRES

1	PREAMBULE	1
2	INTRODUCTION GÉNÉRALE SUR LE CONSEIL	5
2.1	Qu'entend-on par conseil ?	5
2.1.1	Une définition	5
2.1.2	Une typologie	6
2.1.3	Un état des lieux : conseils étudiés dans la littérature	7
2.1.4	Une typologie des situations de conseils et des mesures de l'utilisation du conseil	8
2.2	Donner un conseil	10
2.2.1	Processus de décision	10
2.2.2	Recherche d'informations	11
2.3	Utiliser un conseil	12
2.3.1	Pourquoi utiliser un conseil ?	12
2.3.2	Comment sont utilisés les conseils ?	14
2.4	Positionnement de nos expériences	17
3	INTERPRÉTATION DES CONSEILS VAGUES	19
3.1	Introduction	19
3.1.1	Les raisons de l'imprécision du conseil	19
3.1.2	Conséquences de l'imprécision sur l'interprétation faite par le juge	21
3.1.3	Variables étudiées	25
3.2	Présentation des trois expériences	28
3.2.1	Matériel et procédures utilisés	28
3.2.2	Mesures	30
3.2.3	Opérationnalisation des variables	30
3.2.4	Expérience 1	31
3.2.5	Expérience 2	32
3.2.6	Expérience 3	34
3.3	Résultats	34
3.4	Discussion Générale	39
3.4.1	Expertise	39
3.4.2	Tromperie	40
3.4.3	Politesse	41
3.4.4	Biais de désirabilité et optimisme comparatif	41
3.4.5	Prise de risque	42

3.5	Limites et perspectives	43
3.6	Conclusion	45
4	CONFIANCE ET CONSEILS EN SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS	47
4.1	Introduction	47
4.1.1	La confiance	47
4.1.2	Recevoir un conseil digne de confiance	52
4.1.3	Donner un conseil fiable	53
4.2	Expérience 4 : Bienveillance et Conseils	55
4.2.1	Méthode	55
4.2.2	Résultats	60
4.2.3	Discussion	64
4.3	Expérience 5 : Compétence et Conseils	66
4.3.1	Méthode	67
4.3.2	Résultats	69
4.3.3	Discussion	71
4.4	Discussion générale	72
4.4.1	Dispense de conseils	73
4.4.2	Utilisation de conseils	74
4.5	Limites et perspectives	76
4.6	Conclusion	78
5	DISPENSE DE CONSEILS ET INCERTITUDE MORALE	81
5.1	Introduction	82
5.1.1	Compétence et certitude	82
5.1.2	Incertitude et comportement intéressé	82
5.1.3	Parlons morale	86
5.2	Expérience 6 : Probabilité des effets	87
5.2.1	Méthode	87
5.2.2	Résultats	93
5.2.3	Discussion	97
5.3	Expérience 7 : Jeu blanc	99
5.3.1	Méthode	99
5.3.2	Résultats	105
5.3.3	Discussion	106
5.4	Discussion générale	107
5.5	Perspectives	109
5.5.1	Manipuler ou contrôler la certitude interne	109
5.5.2	Manipuler la certitude externe	109
5.5.3	Mesurer la malhonnêteté	110
5.6	Conclusion	110
6	CONCLUSION GÉNÉRALE	113

6.1	Limites	114
6.1.1	Utilisation de scénarios	114
6.1.2	Utilisation de jeux	114
6.1.3	Manipulation de la bienveillance	115
6.2	Contributions	116
6.2.1	Conseils	116
6.2.2	Confiance	117
7	EPILOGUE	119
	Bibliographie	121
A	EXPÉRIENCES 1 À 3	131
A.1	Expérience 1	131
A.1.1	Condition Cible = juge	131
A.1.2	Condition Cible = autre	131
A.2	Expérience 2	132
A.2.1	Condition Cible = juge	132
A.2.2	Condition Cible = autre	133
A.3	Expérience 3	133
B	EXPÉRIENCES 4 ET 5	135
B.1	Listes de questions	135
B.1.1	Liste 1	135
B.1.2	Liste 2	137
B.1.3	Liste 3	139
B.2	Expérience 4	141
B.3	Expérience 5	141
C	EXPÉRIENCES 6 ET 7	143
c.1	Expérience 6	143
c.1.1	Condition de certitude	145
c.1.2	Condition d'incertitude	151
c.2	Expérience 7	157

TABLE DES FIGURES

- Figure 1 Distribution des ratios r pour l'interprétation numérique de l'expression "un peu moins" utilisée dans un contexte d'augmentation salariale et pour chacune des valeurs de x_1 . La plupart des réponses se situent dans l'intervalle $].70;90]$, ce qui signifie que un peu moins que e_1 correspond en moyenne à une valeur de e_2 comprise entre 70 et 90% de e_1 . Un peu moins que e_1 signifie en fait réduire e_1 de 10 à 30%. 33
- Figure 2 EXP 1 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague contrapréférentiel. Le graphique de gauche présente les données obtenues avec la recommandation d'un conseiller bienveillant, le graphique de droite présente celles obtenues avec un conseil provenant d'un conseiller non bienveillant. Sur les deux graphiques, l'interaction entre la précision du conseil et la cible de la décision est claire. La variable cible de la décision n'a d'effet que lorsque le conseil vague est exprimé verbalement ("un peu moins"). Dans ce cas, la recommandation a l'impact le plus fort lorsque les préférences menacées ne sont pas celles de la personne conseillée. 37
- Figure 3 EXP 2 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal. Le graphique de gauche présente les données obtenues quand la cible de la décision est le juge, le graphique de droite présente celles obtenues quand la cible de la décision est une autre personne. Sur les deux graphiques, on peut observer l'interaction triple entre la bienveillance attendue, la valence du conseil et la cible de la décision. La bienveillance a un effet plus important avec les conseils propréférentiels mais uniquement lorsque la cible de la décision est une personne tierce. 38

- Figure 4 EXP 3 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal. Le graphique de gauche présente les données obtenues quand la cible de la décision est le juge, le graphique de droite présente celles obtenues quand la cible de la décision est une autre personne. Sur les deux graphiques, on peut observer l'interaction entre la bienveillance attendue et la valence du conseil. La bienveillance n'a plus d'effet lorsque les conseils sont propréférentiels. 39
- Figure 5 Exemples de questions pour chaque phase. La position de la bonne réponse parmi les quatre propositions a été déterminée aléatoirement. 58
- Figure 6 Utilisation du conseil en fonction du Conseiller et de la Condition pour l'expérience 4. 62
- Figure 7 Nombre de recommandations enregistrées par les participants en fonction de la Condition et de la Bienveillance. 64
- Figure 8 Interface utilisée par les participants pour enregistrer leur réponse personnelle (à gauche) et leur conseil (à droite). 68
- Figure 9 Utilisation du conseil en fonction du Conseiller et de la Condition. 70
- Figure 10 Nombre de recommandations enregistrées par les participants en fonction de la Condition et de la Bienveillance. 71
- Figure 11 Document utilisé pour répondre aux questions (à gauche) et laisser des conseils (à droite). Sur les deux parties, les participants doivent cocher la case correspondant à leur réponse et à leur conseil. 90
- Figure 12 Taux de conseils honnêtes en fonction de la difficulté des questions et de la probabilité que le conseil soit utilisé. 95
- Figure 13 Pourcentage de conseils malhonnêtes en fonction de la réussite aux questions 96
- Figure 14 Exemple utilisé pour expliciter la provenance des pourcentages. 101

- Figure 15 Document utilisé pour répondre aux questions (à gauche) et laisser des conseils (à droite). Dans la partie de gauche, le participant doit entourer la lettre correspondant à la proposition qu'il souhaite choisir comme réponse. Dans la partie de droite, la participant doit inscrire dans le cadre "Conseil" la lettre correspondant à la proposition qu'il souhaite conseiller. 104
- Figure 16 Pourcentage de conseils malhonnêtes en fonction de la certitude suscitée par la question 106

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Quatre situations issues du croisement des mesures de matching et de switch. 9
Tableau 2	Résumé des variables testées dans les trois expériences : les croix signifient que la variable est manipulée. 28
Tableau 3	Résumé des conseils étudiés dans les trois expériences 31
Tableau 4	Résultats de l'ANOVA sur le taux de révision pour les trois expériences. 35
Tableau 5	EXP 1 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague contrapréférentiel, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la précision du conseil et de la cible de la décision (juge ou autre). Les écarts-types figurent entre parenthèses. 36
Tableau 6	EXP 2 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la valence du conseil et de la cible de la décision. Les écarts-types figurent entre parenthèses. 37
Tableau 7	EXP 3 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la valence du conseil et de la cible de la décision. Les écarts-types figurent entre parenthèses. 38
Tableau 8	Résumé des variables et des mesures utilisées dans les deux expériences de ce chapitre 60
Tableau 9	Utilisation du conseil : résultats de l'ANCOVA sur la Performance en fonction du Conseiller, de la Condition et du Savoir pour les deux expériences de ce chapitre 61

Tableau 10	Résultats de l'analyse de régression sur la quantité, la qualité (pour l'expérience 4) et l'honnêteté (pour l'expérience 5) en fonction de la Bienveillance, de la Condition et du Savoir pour les deux expériences du chapitre. Les résultats importants (significatifs à $< .05$ dans les deux expériences) sont mis en gras. 63
Tableau 11	Version de base du jeu de dictateur utilisée par Dana, Weber, & Kuang (2007). 84
Tableau 12	Version multi-dictateurs : cette variante met en jeu deux dictateurs. Le choix égoïste ne peut être sélectionné que par le choix conjoint des deux dictateurs. Mais les dictateurs gardent le pouvoir à eux seuls de choisir une option juste. Choisir l'option A revient à laisser l'autre choisir car les deux issues, égoïste et juste restent possibles. 85
Tableau 13	Résultats de la préenquête : répartition des réponses dans chaque proposition et conseil sélectionné sur la base de ces statistiques. 92
Tableau 14	Résultats de la préenquête : répartition des réponses dans chaque proposition. 103

PREAMBULE

Vous ne devriez peut-être pas tout miser sur l'allocation ministérielle.

Voilà maintenant 4 ans, je recevais ce conseil d'une directrice de recherche qui m'auditionnait. Je postulais alors pour une thèse financée par un grand organisme de recherche public. L'offre était alléchante mais nécessitait un engagement rapide, ce qui ne laissait pas la possibilité aux différents candidats en Master 2 Recherche de prétendre à l'allocation ministérielle attribuée en fin d'année universitaire. Il s'agissait d'une thèse sur un sujet imposé mais original, dans une petite équipe accueillante, mais dans une ville qui l'était malheureusement un peu moins.

Ma préférence allait clairement à l'allocation ministérielle. Moi qui pourtant adore le changement et les coups de théâtre, je ne souhaitais pas déménager dans une autre ville, changer de directeur de recherche et de laboratoire et devoir me lancer dans un tout nouveau sujet qui me demanderait plusieurs mois de familiarisation. Cependant, postuler, c'était choisir une certaine sécurité ; me donner une chance supplémentaire d'obtenir un financement pour une thèse.

Sur place pour une visite et une petite audition, je m'entretiens avec ma future directrice potentielle qui insiste sur la nécessité de donner une réponse rapide pour finaliser ma candidature. Honnête, je lui fais part de mon malaise vis à vis de cette contrainte, et de ma préférence pour l'allocation ministérielle. Sans me prononcer définitivement, je promets de l'informer rapidement de ma décision de candidater ou non. Elle me donna alors ce fameux conseil qui résonna dans mon esprit pendant les quelques jours de réflexion que je me suis accordés.

Que fallait-il comprendre de ce conseil ? Etait-elle en train de me dire poliment qu'il était peu probable que j'aie l'allocation ? Etait-elle en train de me signifier subtilement que j'avais toutes les chances d'être retenue pour la thèse qu'elle me proposait ? Son précautioneux "peut-être" ne me décourageait pas totalement pour l'allocation ministérielle, mais suffisait à me faire douter.

Je me suis ensuite interrogée sur les intérêts que cette personne pouvait avoir dans la situation. Elle souhaitait sûrement que je postule afin d'avoir le maximum de candidats à proposer au financeur, qui avait bien évidemment un droit de regard sur le choix du doctorant. Je me suis donc demandée si son conseil était sincère ou intéressé ; après tout, "le conseil donné est presque toujours dirigé vers l'intérêt de celui qui le donne"

(Francis Bacon, Essais, XXVII ; 1625). Quelle confiance fallait-il donc que j'accorde à cette personne que je venais de rencontrer ?

Par cet exemple, largement inspiré de faits réels, nous venons d'établir une liste de questions non exhaustive qu'une personne peut se poser quand elle cherche à interpréter un conseil, dans un contexte où les intérêts du conseiller ne sont pas très explicites et sont susceptibles d'être en conflit avec ceux du juge.

C'est dans un tel cadre que nous étudions le conseil dans cette thèse en adoptant une double perspective : celle de la personne qui reçoit le conseil, et celle de la personne qui le donne. Nous désignerons ces deux protagonistes comme le juge et le conseiller, vocabulaire employé dans un grand nombre d'articles sur le conseil. Nous allons donc traiter des facteurs qui influencent l'interprétation et l'utilisation de conseils en nous focalisant principalement sur les déterminants de la confiance dans des situations où un conflit d'intérêts peut être avéré ou suspecté. Nous traiterons également de la dispense de conseils et nous intéresserons à ce qui rend le conseiller digne de confiance.

De manière plus précise, la thèse se présente de la manière suivante.

Nous présenterons tout d'abord une introduction théorique générale sur le conseil. Cela nous permettra de mieux situer cette thèse au sein des nombreuses études sur le conseil que la littérature scientifique comporte.

Nous proposerons ensuite un chapitre sur la dimension interprétative du conseil. Nous avons choisi d'étudier dans ce chapitre les conseils vagues, car ils sont peu étudiés dans la littérature mais pourtant très utilisés dans la vie quotidienne. Le caractère vague de ces conseils favorise une multiplicité d'interprétations. Nous verrons dans ce chapitre que certaines interprétations sont privilégiées par des caractéristiques du message comme la *précision* et la *valence* du conseil, par des caractéristiques des personnes telle que la *bienveillance* et par des caractéristiques de la situation (*cible de la décision*). Nous présenterons trois expériences testant l'effet de ces quatre variables sur l'interprétation et l'utilisation du conseil.

Nous nous intéresserons ensuite à l'influence des caractéristiques du conseiller sur le conseil qu'il dispense et sur l'utilisation qu'en fait le juge. Nous présenterons deux expériences dans lesquelles nous comparons une situation où conseiller et juge sont en conflit d'intérêts à une situation où ce conflit n'existe pas. La manipulation de cette variable situationnelle vise à déterminer si le conflit conduit le conseiller à tromper le juge, et le juge à se méfier davantage du conseiller. Nous verrons si les caractéristiques individuelles du conseiller influencent son honnêteté et la confiance accordée par le juge.

Enfin, nous nous focaliserons sur la dispense de conseils en situation de conflit d'intérêts. Nous aborderons dans le dernier chapitre le dilemme

moral qui se pose au conseiller devant dispenser des conseils à une personne avec qui il a des intérêts en conflit. Nous nous intéresserons à l'incertitude, paramètre qui pousserait le conseiller à donner des conseils malhonnêtes. Nous verrons que l'incertitude peut toucher le conseiller lui même (incertitude interne) mais peut également être un paramètre situationnel (incertitude externe). Nous testerons l'effet de ces deux types d'incertitude sur l'honnêteté de conseils dans deux expériences.

INTRODUCTION GÉNÉRALE SUR LE CONSEIL

Nous allons tenter dans un premier temps d’appréhender la notion de conseil en délimitant le vaste champ qu’elle recouvre. Nous nous intéresserons ensuite aux acteurs du conseil à savoir le conseiller et le juge. Une partie sera consacrée à la dispense de conseils et à ce qui la différencie d’une prise de décision personnelle. Une partie traitera de l’utilisation du conseil et des biais dont sont victimes les juges. Enfin, nous tenterons de situer cette thèse et surtout les expériences qui y seront présentées par rapport aux autres études évoquées dans cette introduction générale.

2.1 QU’ENTEND-ON PAR CONSEIL ?

Nous verrons dans cette section que la notion de conseil n’est pas aussi évidente qu’il n’y paraît, qu’elle souffre au contraire de l’absence d’un consensus autour de sa définition et tend à devenir un concept fourre-tout. Nous présenterons dans un premier temps la définition qu’en ont donnée [Snizek et Buckley \(1995\)](#). Nous évoquerons ensuite une typologie du conseil qui s’applique principalement aux organisations et nous verrons que les conseils étudiés dans la littérature s’inscrivent difficilement dans cette typologie. Enfin, nous verrons en quoi il est plus pertinent de différencier les conseils en fonction de la situation dans laquelle ils interviennent plutôt que d’essayer d’extraire différentes natures du conseil.

2.1.1 *Une définition*

Conseil est un mot usuel et ne pose pas de problème de compréhension particulier. C’est sûrement la raison pour laquelle peu d’auteurs ont jugé utile d’en donner une définition.

Les travaux sur le conseil font principalement référence à la définition de [Snizek et Buckley \(1995\)](#) décrivant ce que le conseiller est amené à faire pour donner un conseil. Selon ces auteurs, ”un conseiller est celui qui formule des jugements ou recommande des alternatives et les communique à une personne qui a le rôle de juge.”

Cette définition décrit dans un premier temps le conseiller comme un décideur. En effet, le conseil nécessite un jugement de la part du conseiller ; il doit faire une évaluation de la situation et décider de l’option à recommander au juge. Il ne s’agit donc pas d’une simple transmission d’informations mais davantage d’une décision prémâchée. Le conseiller

ne se contente pas d'informer le juge mais doit lui fournir un conseil qui résume son appréciation de la situation et qui prescrit une solution. Cette nature prescriptive du conseil ainsi que sa faillibilité sont les deux caractéristiques qui distinguent le conseil de l'information selon [Schrah, Dalal, et Sniezek \(2006\)](#).

Cette définition souligne également la dimension sociale du conseil en précisant le caractère intentionnel de sa transmission. Le conseil est donc vu ici comme un jugement qu'une personne va partager et adresser à un tiers.

Nous partageons avec les auteurs, l'idée que le conseil doit nécessairement être dirigé vers une autre personne (ou plusieurs) pour qu'on puisse le considérer comme tel. Cependant, cette définition se restreint uniquement à une conception du conseil comme étant l'apport d'une solution. Cela exclut donc du champ du conseil toutes les interventions visant à assister ou à guider l'autre, ce que nous faisons par exemple quand nous conseillons à un enfant de relire son cours avant de faire les exercices. Ces aspects d'assistance et de support sont davantage représentés dans la typologie présentée ci-dessous mais ne sont que rarement étudiés dans la littérature sur le conseil.

2.1.2 *Une typologie*

Nous venons de voir que peu de chercheurs se sont risqués à donner une définition du conseil. D'autres auteurs comme [Cross, Borgatti, et Parker \(2001\)](#) ont préféré proposer une typologie concernant l'aspect social du partage d'informations dans les organisations. Celle-ci peut s'appliquer facilement au conseil en général. Ces auteurs identifient 5 types de conseils ou d'aides. Selon eux, un conseil peut prendre la forme :

- d'une solution
- de métaconnaissances
- d'une reformulation du problème
- d'une validation
- d'une légitimation

L'apport d'une solution est considéré dans cette typologie comme le partage d'informations déclaratives ou procédurales afin de résoudre un problème. Le conseiller donne une information ou explique une procédure en réponse à une question du juge. Il s'agit davantage ici d'une transmission d'informations que d'un véritable conseil sous l'acception de [Sniezek et Buckley \(1995\)](#). En effet, le conseiller ne fait que transmettre son savoir sans procéder à aucune évaluation de la situation.

L'apport de métaconnaissances consiste à indiquer où trouver les informations nécessaires afin d'aboutir à une solution. La reformulation

du problème vise à cibler les dimensions importantes du problème et à en changer la représentation du juge pour l'aider à prendre sa décision. La validation consiste simplement en une validation de la solution préselectionnée par le juge, ce qui permet de le conforter dans sa décision. Enfin, la légitimation est une sorte de confirmation par des personnes respectées, prises comme références.

Cette typologie en 5 types de conseil s'organise sur une échelle dont le conseil sous forme de solution est la base : si on recherche une validation de la part de quelqu'un, on peut également attendre de lui les autres aides situées en dessous sur l'échelle.

2.1.3 *Un état des lieux : conseils étudiés dans la littérature*

Cette typologie est peu utilisée dans la littérature sur le conseil. Comme le font remarquer [Bonaccio et Dalal \(2006\)](#), les conseils les plus étudiés et aussi les plus utilisés sont ceux qu'ils appellent les *recommandations spécifiques*. Le conseil prend ici la forme d'une recommandation précise permettant de répondre directement au problème ponctuel rencontré par le juge. Il s'agit donc d'apporter une solution voire de donner un ordre : "Choisis la mutuelle X". On peut également considérer l'exclusion d'une option comme un conseil : "Ne choisis pas la mutuelle Y". Ces conseils correspondent à la définition de [Sniezek et Buckley \(1995\)](#) et s'apparentent aux conseils-solutions de la typologie de [Cross et al. \(2001\)](#) mais sont bien ici issus de jugements préalables faits par le conseiller. Ce type de conseil revient donc à donner la bonne réponse, ou du moins celle que pense être le conseiller.

Certaines études utilisent en guise de conseils, les réponses données par un individu confronté au même problème que le juge. Cette provenance des conseils est explicitée aux juges. C'est le cas des études de Yaniv ([Yaniv, 1997](#) ; [Yaniv & Kleinberger, 2000](#) ; [Yaniv, 2004](#) ; [Yaniv, Choshen-Hillel, & Milyavsky, 2009](#) ; [Yaniv & Milyavsky, 2007](#)) mais également celles de Gino ([Gino, 2005](#) ; [Gino & Schweitzer, 2008](#)) ou de Soll et Larrick ([2009](#)). Cette conception du conseil est très discutable. Au regard de la définition de [Sniezek et Buckley \(1995\)](#), on ne peut considérer cela comme des conseils car la réponse utilisée comme conseil correspond à une décision personnelle qui n'a pas été faite dans l'optique d'être communiquée.

[Bonaccio et Dalal \(2006\)](#) incluent également les indices de confiance dans le champ du conseil. Faire part de sa certitude ([Sniezek & Buckley, 1995](#) ; [Sniezek & Van Swol, 2001](#)) ou donner un intervalle de valeurs lorsqu'il s'agit d'un conseil chiffré ([Yaniv, 2004](#) ; [Yaniv & Kleinberger, 2000](#)) peut faire office de conseil selon ces auteurs.

2.1.4 *Une typologie des situations de conseils et des mesures de l'utilisation du conseil*

Au delà de la forme que prennent les conseils, il est important de les distinguer en fonction des situations dans lesquelles ils interviennent. Dans certaines situations dites irrésolubles, le problème rencontré par le juge n'aura pas de solution objective : "Quelle cravate mettre avec ce costume ?". Dans d'autres situations, une bonne réponse ou une solution existe et peut se vérifier par les faits : "quelle cravate offrir pour être sûr qu'il n'en possède pas une de la même couleur ?" Dans les deux cas, il est possible de donner des conseils-solutions ("Tu devrais prendre la cravate fuschia"), mais c'est uniquement dans le deuxième cas qu'il sera possible d'apprécier objectivement la valeur du conseil. Dans le premier cas, nous parlerons plutôt d'avis que de conseil. Les avis ont la particularité d'être subjectifs et discutables, comme les avis esthétiques.

Une autre distinction est également importante à faire entre les situations de choix et les situations de jugement. Cela aura une incidence directe sur le conseil que pourra exprimer le conseiller et sur l'usage qu'en fera le juge.

Situation de choix

Dans le cas de situations de choix, où le juge est face à différentes options, le conseiller exprimera un conseil dit *qualitatif* correspondant à une des options proposées par la situation. Le juge pourra alors suivre ou non le conseil reçu. On évaluera donc l'utilisation qui est faite du conseil en comparant la décision finale du juge au conseil donné par le conseiller. Ce type de conseils est étudié par exemple par [Sniezek et Van Swol \(2001\)](#) ; [Van Swol et Sniezek \(2005\)](#) qui utilisent des Questions à Choix Multiples (QCM) dans leurs expériences. Dans ce cas, le conseil correspond à l'une des propositions disponibles. Le juge peut choisir ou non la proposition qui lui est conseillée. Pour évaluer l'utilisation du conseil, les auteurs n'ont qu'à constater si la réponse donnée par le participant correspond au conseil reçu. On parle dans ce cas de *matching*.

L'interprétation de cette mesure peut poser problème. En effet, en donnant la réponse conseillée, on ne peut savoir si le juge utilise le conseil ou s'il aurait donné cette même réponse par lui-même. Pour pallier ce problème, on peut rendre les juges "indépendants" ([Sniezek & Buckley, 1995](#)), c'est à dire leur faire exprimer une première décision avant de recevoir le conseil. En plus du *matching*, il est alors possible de constater si le juge a changé d'avis suite au conseil (mesure que nous appelons *switch*). En croisant ces deux mesures, quatre cas de figures se posent alors après la réception du conseil. Ces situations sont représentées dans la table 1.

	switch	no switch
match	1	3
no match	2	4

Tableau 1: Quatre situations issues du croisement des mesures de matching et de switch.

1. le juge change d'avis suite au conseil et suit le conseil
2. le juge change d'avis suite au conseil mais ne suit pas le conseil
3. le juge ne change pas d'avis car le conseil correspond à sa décision initiale
4. le juge ne change pas d'avis suite au conseil

Ces situations mettent en évidence le fait que le matching n'est pas une mesure suffisante pour apprécier l'utilisation qui est faite d'un conseil. La mesure de switch apporte des éléments supplémentaires. Dans la situation 3 par exemple, la décision finale correspond au conseil (il y a donc matching) mais cette décision avait déjà été prise avant de le recevoir (il n'y a pas de switch). Le conseil peut donc ne pas avoir influencé le juge mais peut aussi l'avoir conforté. De même, la situation 2 est particulière dans le sens où le juge ne suit pas le conseil (pas de matching), mais celui-ci a tout de même eu pour effet de le faire changer d'avis (switch). D'une certaine manière, le conseil a eu un impact sur la décision du juge.

Nous verrons dans la section 2.3 de cette introduction, en quoi la présence ou l'absence d'une décision initiale affecte l'utilisation du conseil.

Situation de jugement

Dans le cas de situations de jugement où le juge est amené à faire une évaluation chiffrée, le conseiller donnera un conseil dit *quantitatif*, fruit de sa propre évaluation. Le spectre de conseils est ici plus large car il ne se limite pas à un nombre arrêté d'options.

Les principales mesures existantes nécessitent l'expression d'une opinion initiale. Certaines évaluent le poids qu'a eu le conseil dans la décision finale du juge (WOA pour "Weight Of Advice") ou l'inverse, le poids de l'opinion initiale dans la décision finale (WOE pour "Weight of Own Estimate").

Le WOE correspond à

$$\text{WOE} = \frac{|c - f|}{|c - i|}$$

où c , f et i sont respectivement le conseil, l'estimation finale et l'estimation initiale.

Le WOA correspond à

$$\text{WOA} = \frac{|f - i|}{|c - i|}$$

De nombreuses recherches utilisant des jeux font appel à ces mesures. Les études de Yaniv et de ses collaborateurs consistent le plus souvent à retrouver les dates d'événements historiques ou à évaluer le nombre de calories contenues dans un aliment. Gino utilise des jeux similaires avec des dates sur l'histoire des Etats-Unis (Gino, 2005), ou des poids de personnes en photo à évaluer (Gino & Schweitzer, 2008).

2.2 DONNER UN CONSEIL

Après cette présentation du conseil, nous allons nous pencher sur le conseiller et sur le processus de dispense de conseils. Nous avons vu dans la définition de Sniezek et Buckley (1995) que le conseil était un jugement fait par le conseiller dans le but d'être transmis à une personne appelée juge. Nous allons voir dans cette section en quoi la présence d'une cible, le juge, affecte ce jugement et le conseil qui en est issu. Nous verrons que la décision destinée à devenir un conseil est souvent différente de la décision personnelle que le conseiller aurait prise pour lui. Cette différence s'explique par des stratégies différentes dans le processus de décision et dans la recherche d'informations.

2.2.1 *Processus de décision*

Des recherches ont été menées sur la dispense de conseils. Elles comparent la dispense de conseils à la prise de décision personnelle. Autrement dit, elles observent les différences entre recommandations faites au juge et décisions prises par et pour le décideur. Alors qu'une décision personnelle reposerait sur les préférences du décideur, une recommandation s'énoncerait en fonction des préférences supposées de la plupart des gens (Kray, 2000). Le décideur prend donc une décision subjective alors que le conseiller essaiera de s'affranchir de sa subjectivité. Ce résultat est contredit par l'étude de Hadar et Fischer (2008) qui s'intéressent à la dispense de conseils en situation d'incertitude. Selon eux, les individus attribuent aux autres des préférences de risque différentes des leurs (plus neutres en termes de risque) mais se basent sur leurs préférences personnelles au moment de donner un conseil. Cela peut s'expliquer par deux phénomènes selon ces auteurs : par le réalisme naïf (Griffin & Ross, 1991 ; Ross & Ward, 1996) et le faux consensus (Ross, Greene, & House, 1977). Le réalisme naïf est le fait de croire que son propre point de vue est

objectif et que tous les êtres rationnels ont le même point de vue. Tout autre point de vue s'explique par une erreur ou un manque d'information. Le consensus faux est le fait de surestimer le degré auquel nos comportements sont communs et appropriés. Pour réduire ce phénomène, les auteurs préconisent d'augmenter l'empathie des conseillers en leur donnant des informations sur le juge ou en organisant une rencontre entre juge et conseiller.

De plus, les stratégies de choix diffèreraient entre une prise de décision personnelle et un conseil. Selon [Kray et Gonzalez \(1999\)](#), le décideur pondérerait uniformément les attributs pour prendre une décision personnelle alors qu'un conseiller donnerait une recommandation qui a la meilleure valeur pour l'attribut le plus important. La pondération des attributs est donc différente lorsqu'il s'agit d'un conseil.

2.2.2 Recherche d'informations

La recherche d'informations suite à une décision initiale serait différente selon qu'il s'agisse d'une décision personnelle ou d'un conseil.

Selon [Jonas et Frey \(2003\)](#), suite à une première décision, les décideurs présenteraient un biais de confirmation. Leur recherche d'informations viserait à confirmer leur première décision. A l'inverse, un conseiller s'engagerait dans une recherche d'informations plus complète et équilibrée. Pour une décision personnelle, les décideurs auraient donc tendance à ne rechercher que l'information qui confirme l'opinion initiale alors que les conseillers remettraient en cause leur première décision en effectuant une recherche d'informations élargie.

De plus, [Jonas, Schulz-Hardt, et Frey \(2005\)](#) montrent qu'un conseiller qui serait amené à prendre la décision pour le juge montrerait également un biais de confirmation plus fort qu'un simple conseiller qui oriente le juge. Les auteurs précisent cependant que cette différence entre simple conseiller et conseiller-décideur n'est présente que lorsque le conseiller est amené à se confronter au juge. Le biais de confirmation viserait donc pour le conseiller-décideur à rechercher le plus d'arguments en faveur de la décision qu'il a prise en vue de pouvoir se justifier auprès du juge (motivation d'impression). Lorsqu'il ne rencontre pas le juge, le conseiller est davantage motivé par la qualité de son conseil et va présenter un biais de disconfirmation, c'est-à-dire qu'il va chercher à avoir des informations sur l'option non choisie. De manière générale, quand le conseiller n'a pas à se justifier auprès du juge, les conseillers recherchent davantage les informations qui contredisent leur premier choix.

2.3 UTILISER UN CONSEIL

Le conseil ainsi émis est reçu par le juge qui peut décider de l'utiliser ou non. Nous allons d'abord voir ce qui peut pousser un juge à utiliser un conseil, puis nous verrons comment les juges utilisent les conseils de manière générique.

2.3.1 *Pourquoi utiliser un conseil ?*

Nous allons évoquer dans cette section, les raisons qui peuvent pousser une personne à suivre des conseils. Nous verrons qu'un conseil peut être suivi tout simplement pour ne pas rejeter l'aide offerte, autrement dit pour avoir bonne conscience. Nous verrons également que le conseil peut être utile car il permet de prendre de meilleures décisions, de rassurer le décideur et enfin de se dédouaner¹.

Pour avoir bonne conscience

Le juge peut d'abord se sentir contraint d'utiliser le conseil car il peut ne pas oser rejeter l'aide offerte par le conseiller. Il peut en effet exister une certaine pression sociale à prendre en compte le conseil. [Harvey et Fischer \(1997\)](#) observent qu'il existe un poids minimal au conseil traduisant le fait qu'il est toujours utilisé par souci de ne pas rejeter l'aide et ce, quelque soit le niveau d'expertise du conseiller. Ils constatent par exemple que les juges les plus experts utilisent à hauteur de 20% les conseils reçus de conseillers novices. [Van Swol \(2011\)](#) observe même jusqu'à 63% de conseils utilisés avec des conseillers les moins compétents.

Pour prendre une meilleure décision

Le conseil ne représente heureusement pas qu'une contrainte sociale pour le juge. Il a des fonctions facilitatrices dans le processus de décision.

Le conseil est principalement recherché et délivré dans le but d'aider le juge à prendre une meilleure décision que celle qu'il aurait prise seul. Il est donc censé améliorer la performance du juge. Des études montrent cet effet bénéfique du conseil, même naïfs que ce soit avec des conseils qualitatifs ([Snizek & Van Swol, 2001](#) ; [Van Swol & Snizek, 2005](#)) ou quantitatifs ([Yaniv, 2004](#) ; [Yaniv et al., 2009](#) ; [Yaniv & Kleinberger,](#)

1. Certains auteurs ont fait l'hypothèse que le conseil permettrait également au juge de réduire son effort dans le processus de décision ([Harvey & Fischer, 1997](#) ; [Schrah et al., 2006](#)). Il peut décider de se reposer sur son conseiller. Cependant, [Schrah et al. \(2006\)](#) montrent que les individus préfèrent profiter du conseil pour tenter d'augmenter leur niveau de performance plutôt que de se fier uniquement au conseil et de réduire leur effort de recherche d'informations.

2000 ; Yaniv & Milyavsky, 2007 ; Schotter, 2003). Certaines de ces études montrent que plus le nombre de conseils augmente, meilleure est la décision (Yaniv & Milyavsky, 2007). Cela s'explique par les règles de décision et d'agrégation qui peuvent être utilisées lorsque le juge dispose de plusieurs conseils.

Dans les cas de conseils qualitatifs, les juges peuvent identifier une option qui ressort majoritairement parmi l'ensemble des conseils. Dans leur étude sur les décisions collectives, Hastie et Kameda (2005) montrent que la majorité est souvent la règle la plus efficace. De plus, d'après le théorème de Condorcet, son efficacité augmente à mesure que le nombre des membres du groupe s'accroît, à condition que de manière individuelle, chaque membre ait une plus grande probabilité que le simple hasard, de prendre une bonne décision.

Dans le cas de conseils quantitatifs, la moyenne est la stratégie la plus efficace qui permet de réduire l'erreur et de s'approcher de la valeur vraie² (Soll & Larrick, 2009 ; Yaniv, 2004 ; Yaniv & Kleinberger, 2000 ; Yaniv & Milyavsky, 2007).

Cependant, dans certaines situations, un individu seul peut avoir raison, que ce soit le juge ou un conseiller. Le modèle PAR (Probability, Accuracy, Redundancy) de Soll et Larrick (2009) détermine les conditions sous lesquelles il est plus efficace de suivre un seul individu ayant exprimé un conseil quantitatif. Selon ces auteurs, il est plus efficace d'adopter l'avis d'un autre plutôt que de faire la moyenne du groupe lorsque : il existe un individu meilleur que tous les autres (Accuracy), qu'il est possible de l'identifier avec suffisamment de fiabilité (Probability) et que les membres du groupe tendent à faire les mêmes erreurs (dans ce cas, faire la moyenne ne permet pas de réduire l'erreur).

De même, Hastie et Kameda (2005) constatent que la performance du meilleur individu d'un groupe peut égaler voire supplanter celle de la majorité et de la moyenne du groupe lorsqu'il y a une grande disparité dans la validité prédictive des différents indices disponibles pour prendre la décision. Lorsque les validités prédictives sont trop proches, il est difficile pour un seul individu d'effectuer une pondération aussi précise et efficace que celle issue de la moyenne d'un groupe, dont l'erreur est réduite. À l'inverse, quand les validités prédictives sont plus dispersées, un seul individu peut correctement identifier les indices les plus prédictifs et procéder à une pondération ou mettre en oeuvre une règle de décision avec des résultats tout aussi performants que ceux obtenus par la moyenne ou la majorité.

2. Précisons que pour que ces stratégies soient vraiment les plus efficaces, il faut bien évidemment que les conseils soient écologiques et sélectionnés de manière aléatoire.

Pour se rassurer

Suivre un conseil permet également de donner plus d'assurance au juge et de le rendre plus confiant en sa décision. Il augmente son niveau de certitude quant à la pertinence ou l'exactitude de la décision prise. Cet effet positif intervient lorsque le juge a suivi le conseil (Snizek & Van Swol, 2001 ; Van Swol & Snizek, 2005 ; Yaniv et al., 2009) mais également lorsqu'il est resté sur sa position. En effet, Heath et Gonzalez (1995) ont constaté que le niveau de confiance du juge était supérieur après avoir interagi avec des personnes en désaccord car les interactions contraindraient le juge à organiser sa pensée et mûrir davantage sa décision.

Dans le cas de conseils multiples, le niveau de confiance du juge est renforcé s'il y a un consensus entre les conseillers (Budescu, Rantilla, Yu, & Karelitz, 2003).

Pour se dédouaner

Enfin, lors de décisions particulièrement difficiles, le juge peut utiliser le conseil avec l'idée de partager la responsabilité des conséquences de sa décision.

Harvey et Fischer (1997) mettent en évidence ce phénomène avec les juges les plus experts. Ils constatent que seuls ces juges accentuent le poids donné au conseil quand l'enjeu de la décision est important. Ces juges seraient les seuls capables d'évaluer la hauteur des enjeux de la situation. Cependant, ce poids supplémentaire ne viserait pas à améliorer la décision mais uniquement à en partager la responsabilité. En effet, les juges experts ne sont pas sensibles à l'expertise de leur conseiller ; ils n'accordent pas plus de crédit aux conseillers experts qu'aux novices.

2.3.2 Comment sont utilisés les conseils ?

Nous venons de voir les différents objectifs que le conseil permet d'atteindre. Cette section décrit les biais dont sont victimes les juges lorsqu'ils utilisent des conseils et qui entravent la réalisation de ces objectifs. De nombreuses études ont été réalisées sur le sujet et nous avons fait le choix de résumer les principaux résultats.

Poids de l'opinion initiale

Face à un conseil, les juges sont victimes d'un biais baptisé *discounting égocentrique*. Ce phénomène se manifeste par une position visant à donner plus de poids à son opinion initiale qu'au conseil reçu. Il a été largement étudié par Yaniv et ses collègues (Yaniv, 2004 ; Yaniv & Kleinberger, 2000) et mis en évidence par plusieurs expériences. Les études s'intéressant à ce

phénomène se focalisent sur les conseils quantitatifs car ceux-ci permettent de quantifier le poids du conseil alors que les conseils qualitatifs ont une utilisation dichotomique : suivi ou non suivi. La procédure utilisée dans ces expériences consiste dans un premier temps à poser un problème au juge et à lui faire exprimer une première réponse chiffrée. Le juge reçoit ensuite un ou plusieurs conseils. Le juge donne enfin sa décision finale. Il est alors facile de calculer le WOA et de constater le poids qu'a eu le conseil. De nombreuses études constatent que le poids du conseil est inférieur au poids de l'opinion initiale. En moyenne, le conseil pèse à hauteur de 30% dans la décision finale.

Les juges font donc preuve d'un certain égocentrisme dans leur utilisation du conseil dans le sens où ils accordent plus de crédit à leur opinion qu'à celle du conseiller. Cet égocentrisme s'exprime à travers d'autres phénomènes. Les juges ont tendance à utiliser davantage les conseils qui ne diffèrent pas trop de leur opinion initiale. Plus la distance entre le conseil et l'opinion initiale est grande, moins le conseil est utilisé (Yaniv, 2004). Le juge privilégie les conseils qui s'accordent le plus à son propre avis, ce qui manifeste là encore un égocentrisme dans l'utilisation du conseil.

Cet effet de la distance se retrouve également lorsque le juge reçoit plusieurs conseils. Il se montre également égocentrique dans sa manière d'agrèger les conseils. L'une des stratégies d'agrégation les plus utilisées est ce que Yaniv et Milyavsky (2007) appellent *egocentric trimming*, stratégie qui consiste à faire la moyenne des conseils après avoir éliminé les conseils les plus distants de l'opinion initiale du juge.

Une autre manifestation de cet égocentrisme a été mise en évidence par Yaniv et al. (2009) avec le phénomène de *spurious consensus*. Ils montrent que les juges ne sont pas sensibles à l'interdépendance existant entre les conseillers ; ils utilisent davantage les conseils qu'ils savent avoir été choisis pour leur proximité par rapport à l'opinion initiale, que les conseils tirés au sort dans un échantillon de cent conseils. Bien-sûr, cette stratégie n'améliore en rien leur décision mais a pour effet d'augmenter leur confiance.

Cet égocentrisme peut s'expliquer de différentes manières. L'explication privilégiée par Yaniv est celle de l'accès aux justifications internes qui supportent la décision initiale. Le juge a accès aux arguments qui le poussent à émettre sa première décision mais pas à ceux des conseillers.

Harvey et Fischer (1997) font l'hypothèse d'un effet d'ancrage et d'un biais d'ajustement. Selon eux, le juge peut être ancré sur son opinion initiale qu'il ajuste insuffisamment suite au conseil.

L'expérience de Harvey et Harries (2004) apportent des résultats s'opposant à ces deux hypothèses. En effet, ils montrent que cet égocentrisme intervient même avec des avis que les juges pensent être

les leurs. Les juges ne peuvent donc pas trouver de justifications internes pour les opinions qui ne sont pas les leurs et ils les favorisent pourtant. Ce résultat réfute également l'hypothèse de l'effet d'ancrage : en effet, face à plusieurs opinions qui lui sont présentées, le juge favorise l'opinion qu'il pense être celle qu'il a formulée dans une phase précédente (ce qui n'est pas le cas). Sa première opinion ne lui sert donc pas d'ancrage car il en favorise une autre qu'il pense être sienne. De plus, selon ces auteurs, l'ancrage a un effet à court terme. Or, leur expérience met en évidence un phénomène d'égoïsme, malgré le délai séparant l'ancrage supposé de l'utilisation du conseil. Les auteurs en concluent qu'il s'agit donc davantage de *conservatisme*, qu'ils définissent comme une résistance au changement de sa propre opinion malgré la présence de nouveaux éléments.

Quelles qu'en soient ses raisons, l'égoïsme vient limiter les bénéfices que pourrait apporter le conseil en termes d'amélioration de la performance. Cependant, cet égoïsme peut être réduit (ou accentué) par différents paramètres individuels et situationnels que nous aborderons pour certains au cours de cette thèse et dont nous testerons l'effet au cours d'expériences.

De nombreuses études montrent par exemple l'effet du coût du conseil (Gino, 2005), de la sollicitation du conseil (Gibbons, Sniezek, & Dalal, 2003), de la complexité de la tâche (Gino & Moore, 2007) ou encore du type de tâche (Van Swol, 2011) sur l'utilisation du conseil.

Absence d'opinion initiale

L'évaluation du discounting nécessite que le juge ait émis une première décision pour pouvoir en calculer le poids. Cependant, dans certaines situations, le juge reçoit un conseil avant même d'avoir pu se faire une idée de la décision qu'il va prendre. Cette procédure est utilisée dans plusieurs recherches (Cain, Loewenstein, & Moore, 2005 ; Sniezek & Van Swol, 2001 ; Van Swol & Sniezek, 2005) et a des conséquences sur la performance du juge et sur son processus de décision.

Sniezek et Buckley (1995) montrent que des juges indépendants (avec décision initiale) sont meilleurs que les juges n'ayant pas l'occasion d'exprimer une première opinion dans des tâches de choix car le fait de recevoir directement le conseil sans avoir donné de décision préalable a pour conséquence de réduire la recherche d'informations concernant les autres alternatives que celles conseillées. Cela réduit donc la performance mais augmente la certitude.

L'étude de Schrah et al. (2006) montre également que la réception d'un conseil modifie la recherche d'informations. Avant de recevoir un conseil, les juges ont tendance à focaliser leur comparaison sur quelques attributs

mais prennent en compte l'intégralité des options. Une fois le conseil reçu, les juges vont comparer un nombre restreint d'options mais sur un nombre d'attributs plus importants. Dans leur expérience, cette restriction à quelques options ne pénalise pas la performance du juge car celui-ci a déjà pu pousser sa recherche avant de recevoir le conseil car le juge décide du moment où il souhaite recevoir le conseil.

Nous venons de voir que le conseil impacte la recherche d'informations dans les tâches de choix, mais il peut également entraîner un effet d'ancrage dans les tâches de jugement lorsque le juge n'a pas eu l'occasion d'exprimer d'opinion initiale. En effet, l'étude de [Cain et al. \(2005\)](#) montre qu'il est difficile pour les juges de faire abstraction et de se détacher du conseil reçu. Cet ancrage intervient même lorsqu'un conflit d'intérêts existe entre le juge et le conseiller.

2.4 POSITIONNEMENT DE NOS EXPÉRIENCES

Cette introduction nous a permis de délimiter les contours de la notion de conseil et de décrire les processus de dispense et d'utilisation du conseil.

Cette thèse ne traitera pas de toutes les sortes de conseils présentées. Elle s'intéresse spécifiquement aux conseils-solutions, qui sont donc exprimés sous forme d'une recommandation spécifique. Nous avons pris soin, dans nos expérimentations, de présenter ces recommandations comme des solutions que le conseiller a clairement exprimées dans le but de servir de conseil, et non comme des réponses qui ont été choisies par une tierce personne dans une situation similaire à celle vécue par le juge.

Nous avons fait le choix de nous intéresser aux conseils en situations solubles, dont la qualité peut être objectivement évaluée par le juge. Cette possibilité d'évaluation de la qualité du conseil apporte un enjeu à la situation dans le sens où le conseiller peut se tromper et donner de mauvais conseils. Il est plus difficile de juger de la qualité d'un avis.

Enfin, nous nous sommes penchés sur les deux types de conseils, quantitatifs et qualitatifs en utilisant respectivement des QCM et des scénarios.

Cette thèse s'intéresse à la fois à la dispense de conseils et à leur utilisation. La dispense de conseils sera traitée dans les chapitres 4 et 5. Nous utiliserons une procédure qui demande aux participants de donner des conseils et de prendre des décisions personnelles pour les mêmes situations. Ce fonctionnement original n'a jamais été utilisé dans les études s'intéressant aux différences entre décision personnelle et conseil.

La phase d'utilisation du conseil est traitée dans les chapitres 3 et 4. Les expériences du chapitre 3 utilisent des scénarios et des conseils quantitatifs. Du fait de la nature de ces conseils, nous avons choisi de faire exprimer

une première opinion par les juges afin de pouvoir apprécier la révision de leur jugement. Il est en effet difficile d'évaluer l'impact d'un conseil quantitatif quand le juge n'a pas exprimé d'opinion initiale³.

Les expériences du chapitre 4 utilisent un jeu aux enjeux financiers réels et des conseils qualitatifs. Nous avons choisi de ne pas faire exprimer de première opinion à nos participants pour ne pas être confronté aux nombreux cas de figure qui peuvent se poser suite au conseil (voir les 4 situations possibles p. 9). Cependant, nous avons vu que le fait de donner directement le conseil sans que le juge n'exprime de première opinion engendre un autre problème d'interprétation. Dans le cas où décision finale et conseil sont identiques, il n'est pas possible de savoir si le juge a suivi le conseil ou s'il aurait pris cette décision sans conseil. Cette mesure de matching qui consiste simplement à comparer la décision finale au conseil nous semble trop simpliste et insuffisante. Nous proposerons donc une procédure permettant d'évaluer l'impact du conseil autrement.

3. Il reste cependant possible d'étudier l'effet de différentes variables sur l'utilisation qui est faite d'un conseil quantitatif sans opinion initiale. Il suffit simplement de s'intéresser à la décision prise par le juge et de comparer ces décisions en fonction de la condition expérimentale. C'est ce qu'ont fait par exemple [Cain et al. \(2005\)](#)

INTERPRÉTATION DES CONSEILS VAGUES

Imaginez que votre conjoint vous dise les choses suivantes : "Tu devrais manger un peu moins gras, faire du sport 2 à 3 fois par semaine et marcher environ une heure par jour." Toutes ces recommandations sont vagues dans le sens où elles ne vous donnent pas d'informations précises quant à la quantité exacte de gras qu'il faut soustraire de votre régime alimentaire, à la régularité de la pratique sportive à adopter ou encore à la durée exacte conseillée de marche quotidienne. Au lieu de donner des prescriptions précises à appliquer à la lettre, ces recommandations ne font que fournir des informations vagues (ou imprécises) à l'aide de quantificateurs (un peu moins), d'intervalles de valeurs (de 2 à 3 fois par semaine) ou encore de tendance centrale (environ une heure). Alors que ce type de conseils est largement utilisé dans la vie quotidienne, peu de travaux s'y sont déjà intéressés ; il existe une littérature riche sur les conseils mais celle-ci se concentre uniquement sur les recommandations précises.

Ce chapitre se centre sur l'utilisation de conseils quantitatifs vagues. Ces conseils, du fait de leur nature quantitative et de leur formulation vague offrent une grande latitude d'interprétations possibles. Nous tenterons de voir dans ce chapitre, ce qui peut affecter leur interprétation. Après une introduction présentant divers cadres théoriques, nous présenterons trois expériences testant l'effet de quatre variables sur l'interprétation de conseils vagues. Les résultats tenteront de départager les différentes approches.

3.1 INTRODUCTION

Recevoir un conseil vague peut être frustrant. La plupart des gens préfèrent en effet recevoir des informations quantitatives sous un format numérique et précis (Erev & Cohen, 1990 ; Wallsten, Budescu, Zwick, & Kemp, 1993). Cependant, plusieurs raisons peuvent pousser un conseiller à utiliser des recommandations vagues ou imprécises.

3.1.1 *Les raisons de l'imprécision du conseil*

L'imprécision en signe d'incertitude

Tout d'abord, le conseiller peut être contraint d'être vague tout simplement parce qu'il ne peut pas faire mieux. Il peut ne pas disposer des

connaissances requises pour formuler un conseil précis : votre conjoint ne possède sans doute pas les connaissances d'un préparateur physique qui lui permettrait de vous dire précisément à partir de combien de séances de sport par semaine votre forme s'améliorera. La précision est donc un luxe que peuvent se payer les plus experts comme le montre l'étude de [Yaniv et Foster \(1997\)](#). Leurs résultats révèlent que les conseillers donnant les intervalles de confiance les plus petits, sont ceux dont l'estimation se rapproche le plus de la bonne réponse.

Le conseiller peut également être vague quand la situation ne se prête pas à des recommandations précises et correctes : existe-t-il réellement une fréquence précise idéale de pratique sportive ?

L'imprécision d'un conseil peut donc trahir de l'incertitude, qu'elle provienne d'un manque de compétence ou des caractéristiques de la situation.

L'imprécision comme moyen de préserver la face de l'autre

Être vague peut être également une stratégie visant à réduire le risque d'offenser l'autre. En effet, un conseil peut être aussi intrusif qu'un ordre pour celui qui le reçoit. Peut-être réagiriez-vous mal si votre conjoint vous adressait les recommandations données en exemple au début de ce chapitre. Cependant, leur formulation vague les rend bien moins dérangeantes que si elles étaient formulées avec précision, par exemple : "Tu devrais réduire de 30% ton apport de gras, faire du sport 2 fois par semaine (pas plus, pas moins), et marcher exactement 80 minutes par jour." Formulés de cette façon, les conseils ressemblent dangereusement à des ordres, qui peuvent être difficiles à entendre lorsque l'on a ni l'envie de faire un régime ni l'envie de faire du sport. Donner une formulation vague à un conseil peut donc être une stratégie visant à en atténuer le caractère intrusif et plus généralement à préserver la face de l'autre.

Le concept de face a été utilisé par [Goffman \(1988\)](#) ainsi que par [Brown et Levinson \(1978, 1987\)](#) et peut être défini comme l'identité publique positive que les gens essaient de projeter dans leurs relations avec autrui. La théorie de [Brown et Levinson \(1978, 1987\)](#) postule qu'il y a une face positive (désir de proximité) et une face négative (désir d'avoir de l'autonomie dans l'action). Des actes peuvent menacer chacune de ces faces. Le conseil menace la face négative de l'interlocuteur dans le sens où ce dernier se sentira dépendant de l'autre pour prendre une bonne décision. Le conseil est donc menaçant en lui-même car il constitue un acte de langage directif visant à influencer le juge. Le niveau de menace du conseil varie aussi selon la teneur du message. Une mauvaise nouvelle pour le juge telle que "tu devrais travailler un peu plus" est plus menaçante que "tu devrais travailler un peu moins". Donner un conseil risque donc

de menacer fortement la face du juge, d'autant plus si son contenu va à l'encontre de ses préférences.

Or, le conseiller est comme tout autre individu tenu de respecter certaines règles sociales comme celle prescrivant de préserver sa propre face et celle de ses interlocuteurs. Pour cela, le conseiller peut utiliser diverses stratégies de *face-work* ou de politesse. La théorie de **Brown et Levinson (1978, 1987)** en répertorient trois qu'ils organisent en un continuum :

- les actes *bald on record* : le conseiller peut renoncer à se montrer poli et donner son conseil sans prendre de gants
- les actes *on record* avec la politesse positive qui consiste à flatter la face positive de l'autre en complimentant ou saluant ; et la politesse négative qui préserve la face négative en évitant de menacer, d'ordonner
- les actes *off record* : ce sont les actes de langage les plus polis. Ils sont indirects, ambigus et violent les maximes de **Grice (1975)**.

L'imprécision d'un conseil peut donc être considérée comme une stratégie de préservation de la face de l'interlocuteur se situant dans les actes de langage indirects. L'imprécision du conseil viole les maximes de manière car elle rend le message ambigu.

Notons que d'autres paramètres peuvent encourager l'usage de politesse tels que la différence de statut et la distance relationnelle (**Holtgraves, 2005**).

L'imprécision comme moyen de tromper l'autre

Enfin, les conseils vagues peuvent servir une autre stratégie ne visant plus à ménager le décideur mais plutôt à promouvoir les intérêts propres du conseiller tout en lui évitant de voir son honnêteté mise en doute. Assurément, votre conjoint aimerait que vous fassiez le plus de marche qu'il vous est possible de faire. Imaginons qu'il ait lu dans un magazine de santé que la marche devenait bénéfique à partir de trois quart d'heure de pratique. En vous conseillant de faire environ une heure de marche par jour, il assure ses propres intérêts (vous voir plus rapidement svelte) sans être réellement malhonnête ou vous trahir. De manière générale, être vague nous permet de communiquer la vérité qui nous arrange.

3.1.2 *Conséquences de l'imprécision sur l'interprétation faite par le juge*

Nous venons de voir que l'imprécision peut refléter l'incertitude du conseiller, sa volonté de préserver la face de l'autre ou de servir ses intérêts propres. Nous verrons dans cette section que l'imprécision peut trahir le conseiller, c'est-à-dire que le juge peut être sensible aux raisons qui ont poussé le conseiller à se montrer imprécis. Nous verrons aussi

que le conseiller peut profiter de l'imprécision du conseil pour choisir l'interprétation qui lui convient le mieux.

Sensibilité à l'expertise et aux indices d'expertise

Les juges ont tendance à utiliser davantage les conseils provenant de conseillers plus experts qu'eux (Harvey & Fischer, 1997). Cependant, ils n'ont pas toujours d'information sur l'expertise de leur conseiller et utilisent donc parfois des indices qui trahissent le niveau d'expertise. Ils peuvent mettre en oeuvre l'heuristique de certitude (Price & Stone, 2004) qui consiste à attribuer de meilleures performances ou une plus grande compétence aux personnes les plus sûres d'elles. Cette heuristique intervient chez les juges dans des situations de conseils (Sniezek & Buckley, 1995 ; Sniezek & Van Swol, 2001). Pour juger de l'expertise du conseiller, les juges se basent également sur l'intervalle de confiance, autrement dit la précision du conseil ; ils ont tendance à suivre davantage les conseillers les plus précis, donnant les intervalles de confiance les plus petits (Yaniv, 1997).

Sensibilité à la politesse

Nous avons vu que l'imprécision pouvait être un moyen d'être poli pour faire passer un message menaçant¹. Si le juge soupçonne le conseiller d'être poli en édulcorant son conseil, il pourra ajuster son interprétation en conséquence en exagérant le conseil reçu. Bonnefon et Villejoubert (2006) ont mis en évidence ce phénomène dans l'interprétation de pronostics médicaux annoncés comme probables. Le qualificatif "probable" associé à un pronostic est interprété par une probabilité plus forte lorsque que le pronostic est sévère et donc menaçant (surdité) que lorsqu'il l'est moins (insomnies). De plus, les participants à cette étude déclarent percevoir plus de politesse lorsque le pronostic est sévère que lorsqu'il l'est moins. Un message menaçant est supposé édulcoré par la politesse et son interprétation s'en voit exagérée par rapport à celle d'un message moins menaçant.

Nous nous attendons donc à ce que le locuteur se montre poli lorsqu'il a quelque chose de désagréable à annoncer. De la politesse est également attendue de la part du locuteur lorsqu'il est d'un statut inférieur. Les attentes varient également en fonction de la distance relationnelle avec l'interlocuteur (Brown & Levinson, 1978, 1987). Comme le souligne Holtgraves (2005), les résultats concernant les effets de ce dernier paramètre sur l'attente de politesse sont contradictoires. Il explique cela par les multiples facettes que la distance relationnelle comprend. En effet,

1. La politesse peut aussi marquer une différence de statut ou une distance relationnelle.

la distance recouvre à la fois la familiarité et l'affectivité, deux dimensions conduisant à des attentes différentes. Toujours selon le même auteur, deux personnes entretenant des relations familiales ne s'attendent pas à ce que de la politesse soit employée entre eux, alors que des personnes qui s'affectionnent cherchent à maintenir cette bonne relation en faisant usage de politesse.

Sensibilité au risque de tromperie

Le conseiller peut être stratégiquement imprécis pour promouvoir ses intérêts propres sans pour autant être objectivement malhonnête. Face à un tel risque de tromperie, le juge peut se méfier en limitant son utilisation du conseil (Cain et al., 2005 ; Jodlbauer & Jonas, 2011 ; Van Swol, 2009) ou il peut faire confiance à son conseiller. Cette dimension de confiance a souvent été étudiée dans les situations de dilemmes sociaux où le risque de tromperie est justement important. L'établissement d'une relation de confiance permettrait dans de telles situations d'augmenter la probabilité de coopération en réduisant la tentation de tromper ou de faire défaut à l'autre (Rockmann & Northcraft, 2008).

La confiance est une notion complexe du fait de sa multidimensionnalité (Johnson-George & Swap, 1982 ; Lewis & Weigert, 1985 ; Mayer, Davis, & Schoorman, 1995 ; Rempel, Holmes, & Zanna, 1985). Toutes les dimensions de la confiance décrites dans la littérature ne sont pas pertinentes pour le problème du risque de tromperie. L'expertise par exemple, est une dimension dont l'importance est largement reconnue ; pour avoir la confiance du juge, le conseiller a besoin de maîtriser le domaine sur lequel portent les conseils. Mais même si la compétence du conseiller est déterminante, elle ne l'immunise pas contre l'envie de tromper l'autre pour assurer à tous prix ses intérêts. Une autre dimension de la confiance pallie plus spécifiquement ce soupçon de tromperie que pourrait avoir le juge. Il s'agit de la bienveillance. C'est une qualité qu'on attend du conseiller pour pouvoir lui accorder notre confiance (Mayer et al., 1995), et qui reflète son désir sincère d'agir au mieux pour le juge au sacrifice de ses intérêts propres : même si les intérêts du juge et ceux du conseiller sont incompatibles, un conseiller bienveillant devrait donner le conseil optimal pour le juge. Nous pensons que la bienveillance est donc déterminante dans les situations de conseils vagues, du fait du risque de tromperie qu'autorise l'imprécision.

Latitude offerte au juge

Au delà des inférences qu'il peut faire quant aux raisons qui ont poussé le conseiller à se montrer imprécis, le juge peut également profiter de cette imprécision pour choisir l'interprétation qui correspond le mieux à ses

préférences personnelles. Si vous détestez marcher, vous êtes susceptible d'interpréter le conseil "Marche environ une heure par jour" comme signifiant 40 minutes plutôt que 80. Cela s'apparente au phénomène appelé biais de désirabilité (Krizan & Windschitl, 2007) qui est la tendance à être trop optimiste concernant un résultat futur résultant des préférences pour ce résultat.

Le juge peut également choisir l'interprétation qui lui assure au maximum l'atteinte de l'objectif. Si vous souhaitez vraiment perdre du poids, vous marcherez au moins une heure voire plus. Ce deuxième phénomène s'apparente à l'aversion au risque ou à l'incertitude qui empêche l'individu de favoriser pleinement ses préférences afin d'assurer un minimum de gain. Dans le cas des conseils vagues, cette aversion pousserait le juge à choisir l'interprétation la plus sûre, ce qui peut être aux dépens de ses préférences.

Ces questions de préférences et de sécurité ne se posent pas pour toutes les situations de conseil. Le juge peut n'avoir aucune préférence quant au comportement visé par le conseil. C'est le cas quand le juge n'a aucune idée sur la question comme dans les situations suivantes : "tu devrais arroser tes plantes 1 à 2 fois par semaine" ; "tu devrais gonfler tes pneus à 2.4 bar." L'interprétation la plus sûre peut également être celle flattant le plus les préférences du juge : "tu devrais manger 2 à 3 fois plus de viande rouge" est un conseil qui est le bienvenu chez les carnivores anémiques. Pour maximiser les chances de rétablir leur taux de fer, ils peuvent choisir l'interprétation la plus sûre (3 fois plus) qui correspond également à celle qu'ils préfèrent.

Cependant, la situation la plus fréquente est celle où le juge a déjà réfléchi au problème et a en tête une première décision. Cette décision est donc celle qui lui semble la plus raisonnable et la plus intéressante à ses yeux. Tout conseil l'encourageant dans un sens ou dans un autre représente soit une prise de risque soit une déception. Imaginons que vous souhaitiez organiser une soirée pour votre anniversaire. Vous voulez qu'il y ait un maximum de monde mais votre appartement n'est pas extensible. Vous allez donc devoir limiter le nombre d'invités. Vous pensez pouvoir inviter 30 personnes. Si on vous conseille d'en inviter moins, vous pouvez être déçu car vous souhaitiez inviter le plus de personnes possibles. Si on vous conseille d'en inviter plus, cela peut vous inquiéter car vous ne voulez pas faire entrer vos invités au chausse-pieds.

Cette situation de conseil est sûrement la plus banale. En effet, on prend souvent conseil après avoir longuement réfléchi à une question et quand nous ne sommes pas capables de trancher. Nos expériences se situent donc dans ce dernier cas de figure, où le juge doit faire un compromis entre

l'effort qu'il est prêt à consentir et le risque qu'il est prêt à prendre, c'est à dire les situations où biais de désirabilité et aversion au risque s'affrontent.

3.1.3 Variables étudiées

Nous venons de voir différentes interprétations possibles de l'imprécision du conseil (le conseiller est imprécis car il n'est pas sûr de lui, car il cherche à préserver la face du juge, car il cherche à tromper le juge) et deux biais auxquels les juges peuvent être en proie du fait de cette imprécision. Nous allons maintenant décrire différentes variables qui peuvent influencer le choix d'une de ces interprétations. Ces variables seront ensuite testées dans trois expériences.

Précision du conseil

La nature de l'imprécision peut venir influencer l'interprétation du conseil. Il existe différents moyens d'être vague. On peut, tout d'abord, utiliser des expressions numériques telles que des intervalles de valeur, qui offrent autant d'interprétations possibles que l'étendue de l'intervalle le permet. Le conseil "Tu devrais compter entre 230 et 260 invités pour ta réception" est bien vague car il ne prescrit pas le nombre de personnes qu'il faut inviter mais reste informatif car il limite l'interprétation aux bornes de l'intervalle : 31 interprétations restent possibles. Certaines expressions verbales permettent également de transmettre de l'information de manière vague en utilisant des probabilités verbales (probable, possible, peut-être. . .) ou des quantificateurs pouvant être de fréquence (rarement, fréquemment, souvent. . .) ou de quantité (quelques, beaucoup, plusieurs, peu, un peu. . .). Les possibilités d'interprétation sont ici décuplées du fait de l'inexistence de valeur ou de borne qui permettrait de contenir l'interprétation. Bien qu'apportant une petite indication, le conseil "Tu devrais compter beaucoup d'invités pour ta réception" sera bien moins informatif que ne le serait un conseil numérique.

Face à de telles expressions verbales, les individus tentent d'en donner une interprétation numérique. Selon [Hammerton \(1976\)](#), les individus partagent une correspondance commune et stable entre les quantificateurs et des valeurs numériques ; autrement dit, les gens interprèteraient les quantificateurs par les mêmes valeurs numériques.

D'autres travaux viennent contredire cette hypothèse et montrent que l'équivalence entre quantificateur et valeur numérique n'est pas stable. L'interprétation numérique des quantificateurs dépendrait de plusieurs facteurs : le contexte ([Parducci, 2000](#)), les comportements de référence ([Saris, 1988](#)) ou le groupe de référence. Les expressions verbales sont donc plus ambiguës que les expressions numériques du fait du nombre indéfini

d'interprétations qu'elles permettent et du fait des nombreux facteurs qui peuvent venir en affecter l'interprétation.

Nous avons donc décidé de manipuler dans une de nos expériences (expérience 1) le type d'imprécision (numérique vs. verbale) avec l'idée sous-jacente que ce degré d'imprécision aura une influence :

- sur la perception d'expertise : le conseil numérique étant moins ambigu, il devrait véhiculer plus d'expertise qu'un conseil verbal et être donc davantage suivi,
- sur la perception de tromperie : le conseil verbal étant plus vague, il devrait susciter davantage de méfiance de la part du juge,
- sur la perception de politesse : le conseil verbal est plus susceptible d'être perçu comme poli car il est plus ambigu,
- sur les biais d'interprétation : le conseil verbal permet d'élargir le champ d'interprétations possibles et laisse donc plus de place aux biais.

Valence du conseil

Dans deux de nos expériences, nous avons manipulé la valence du conseil, c'est-à-dire la concordance entre le conseil et les préférences du juge. Un conseil contrapréférentiel est un conseil qui va à l'encontre des préférences du juge : ce qui est conseillé est une mauvaise nouvelle pour le juge. Un conseil propréférentiel correspond aux préférences du juge.

La valence du conseil est manipulée avec l'idée sous-jacente qu'elle pourrait impacter la perception de politesse : les conseils contrapréférentiels sont plus menaçants et pourraient donc être perçus comme plus polis. La valence pourrait également intervenir dans les biais d'interprétation : les individus présentant un biais de désirabilité préféreront les conseils propréférentiels aux conseils contrapréférentiels ; les personnes prudentes suivront davantage les conseils contrapréférentiels.

Cible de la décision

Dans nos trois expériences, nous avons décidé de manipuler la cible de la décision, c'est-à-dire la personne qui sera impactée par la décision prise par le juge. La plupart du temps, le juge prend une décision pour lui-même, une décision qui le concerne. Mais parfois, la décision du juge a des conséquences sur une personne tierce : demander conseil à un vendeur pour acheter un cadeau pour quelqu'un, être un chef d'équipe et décider de mesures qui vont s'appliquer aux agents de l'équipe, prendre des décisions politiques...

La littérature fait état de nombreuses différences moi/autre dans des domaines très variés : décisions d'attente (Krishnamurthy & Kumar, 2002), préférences de risques (Hsee & Weber, 1997), interprétation des

probabilités verbales (Smits & Hoorens, 2005). Le domaine du conseil n'a pas encore été étudié sous cet angle. Il semble cependant pertinent d'étudier cette variable afin de déterminer si les conseils sont utilisés de la même manière par le juge selon que la décision le concerne ou non. Mais il est également intéressant d'étudier plus finement l'interaction entre cette variable et la valence du conseil, afin de vérifier que les biais de désirabilité et d'aversion au risque sont bien propres aux décisions personnelles.

L'étude de Smits et Hoorens (2005) montre qu'il existe une différence moi/autre pour l'interprétation numérique de probabilités verbales. Les expressions verbales décrivant la probabilité d'un événement négatif sont associées à une plus faible probabilité quand elles concernent le sujet. Les expressions verbales décrivant la probabilité d'un événement positif sont associées à une plus haute probabilité quand elles concernent le sujet. L'interprétation d'une probabilité verbale varie donc en fonction de la cible de l'événement. Ce phénomène est appelé optimisme comparatif. De la même manière que pour les termes de probabilité, les conseils vagues pourraient être interprétés en fonction des préférences du sujet pour un résultat plutôt qu'un autre. L'interprétation d'un conseil vague pourrait être sujette à l'optimisme comparatif.

L'interaction de la valence et de la cible pourrait également mettre en évidence une différence moi/autre dans les préférences de risque. Le juge pourrait se montrer plus prudent quand la décision le concerne en utilisant davantage les conseils contrapréférentiels pour lui que pour une tierce personne. Le juge pourrait également donner moins de poids aux conseils propréférentiels quand ils le concernent que quand ils concernent une autre cible.

Bienveillance

Nous avons choisi de manipuler la bienveillance du conseiller en l'opérationnalisant par la qualité des relations qu'il entretient avec le juge. Des auteurs ont déjà utilisé les relations personnelles préexistantes entre conseiller et juge pour manipuler la bienveillance (Sniezek & Van Swol, 2001). Leurs résultats suggèrent que la bienveillance joue un rôle dans l'évaluation de la confiance que l'on peut accorder à des conseillers, et dans le fait de suivre ou non leurs conseils. Mais ces études ont été réalisées uniquement avec des recommandations précises. Nous nous attendons donc à ce que la bienveillance ait un effet critique sur l'utilisation de recommandations vagues du fait du risque de tromperie accru qu'ils autorisent.

Notre opérationnalisation de la bienveillance par la qualité des relations entre juge et conseiller peut également avoir un impact sur la politesse perçue. En effet, de la politesse est souvent attendue de la part du locuteur lorsqu'il s'adresse à une personne qu'il apprécie (Holtgraves, 2005).

	Expérience 1	Expérience 2	Expérience 3
<i>Précision du conseil</i>	x	tous verbaux	tous verbaux
<i>Valence du conseil</i>	tous contra	x	x
<i>Cible de la décision</i>	x	x	x
<i>Bienveillance attendue</i>	x	x	x

Tableau 2: Résumé des variables testées dans les trois expériences : les croix signifient que la variable est manipulée.

3.2 PRÉSENTATION DES TROIS EXPÉRIENCES

Nous venons de voir les nombreuses interprétations rendues possibles par l'imprécision du conseil. Nous avons sélectionné quelques variables pouvant influencer le choix de ces interprétations. Trois expériences ont été menées pour tester l'effet de ces différentes variables sur l'interprétation du conseil. Ces trois expériences ont une visée exploratoire et cherchent à mettre en évidence des régularités dans l'interprétation des conseils vagues. Nous ne faisons donc pas d'hypothèse précise car deux interprétations différentes d'un conseil vague peuvent donner lieu à une même prédiction. Toutes les variables ne sont pas testées dans chaque expérience. La précision du conseil n'est testée que dans la première et la valence n'est testée que dans les expériences 2 et 3. Le tableau 2 résume les différentes variables testées dans les trois expériences.

Nous présenterons une synthèse des résultats de ces trois expériences où nous tenterons de dégager les résultats qui soutiennent chacune des interprétations possibles.

3.2.1 Matériel et procédures utilisés

Nous avons utilisé des expériences papier/crayon et deux scénarios différents. Les scénarios décrivent une situation où l'on demande aux participants de se mettre dans la peau du juge. Les scénarios utilisés décrivent des scènes réalistes où le juge sollicite le conseil. Les situations décrites présentent un enjeu pour le juge qui doit proposer un montant à la fois raisonnable pour conclure un deal et le plus rémunérateur possible pour faire le maximum de bénéfices. Il n'existe donc pas de bonne réponse précise mais il existe une réponse optimale, qui correspond au montant le plus important qui sera accepté.

Dans un scénario, le juge est entraîneur d'une équipe de football et se rend dans le bureau de son supérieur pour demander une augmentation.

Vous êtes entraîneur de football de l'équipe de Valenciennes. Cette année, votre équipe est montée en ligue 1. Vous comptez de ce fait

demander une augmentation pour un joueur évoluant dans votre équipe depuis un an. Il gagne actuellement 20 000 euros par mois. Quel est le montant de l'augmentation que vous comptez demander ?

Dans ce scénario, le participant doit exprimer une première opinion quant au montant de l'augmentation qu'il souhaite demander.

Dans l'autre scénario, un étudiant veut vendre un meuble sur internet.

Vous êtes étudiant. Vous avez des problèmes d'argent : votre banque vous réclame de l'argent que vous n'avez pas. Dans l'urgence, vous décidez de vendre un de vos meubles sur un site web. Pour cela, vous devez évaluer la valeur de votre meuble de la manière la plus juste possible. Vous aimeriez tirer le maximum d'argent de ce meuble mais à l'inverse, vous risquez de ne pas trouver preneur si votre prix est trop élevé. L'urgence de votre situation vous oblige à trouver le "juste prix" du premier coup. Après réflexion, vous estimez la valeur de votre meuble à 500 euros.

Dans ce scénario, le premier avis du juge est imposé par le scénario.

Dans nos expériences, le juge émet donc un premier avis quant au montant de l'augmentation ou du meuble avant de recevoir le conseil. Cet avis est soit formulé par le participant lui-même (scénario 1 utilisé dans les expériences 1 et 2) soit imposé par le scénario (scénario 2 utilisé dans l'expérience 3).

Le juge reçoit ensuite le conseil. Nous présentons ci-dessous un exemple de conseil pour le premier scénario.

Juste avant d'aller solliciter cette augmentation, vous croisez un collègue avec qui vous avez toujours eu *excellentes relations*. Vous vous mettez à discuter. La conversation se porte sur l'augmentation de votre joueur. Vous demandez à votre collègue ce qu'il pense du montant de l'augmentation que vous allez demander. Il vous répond : "A mon avis, tu devrais demander *un peu moins*". Compte tenu de cette opinion, quel est le montant en euros, de l'augmentation que vous comptez demander ?

L'exemple ci-dessous correspond au second scénario :

Avant de fixer définitivement le prix, vous allez en cours à l'université. En amphi, vous parlez avec une personne avec qui vous avez d'excellentes relations. Vous lui parlez de votre meuble et lui demandez ce qu'elle pense du prix que vous comptez demander. Elle vous répond : "Je pense que tu devrais demander un peu moins." Compte tenu de cette opinion, à quel prix allez-vous vendre votre meuble ?

Après avoir reçu le conseil, le juge devait donner sa décision finale de manière précise.

3.2.2 *Mesures*

Afin d'évaluer l'utilisation du conseil, nous avons calculé le taux de révision R .

$$R = (f/i) - 1$$

pour les conseils propréférentiels ou

$$R = 1 - (f/i)$$

pour les contrapréférentiels, où f est la décision finale, prise après le conseil et i est la décision initiale.

3.2.3 *Opérationnalisation des variables*

Pour manipuler la valence du conseil, nous avons joué sur l'appât du gain ou l'aversion au risque. Un conseil propréférentiel poussera le juge à demander un montant plus important que celui qu'il comptait demander. Nous avons utilisé le conseil suivant : "Tu devrais demander un peu plus". A l'inverse, un conseil contrapréférentiel pousse le juge à se montrer prudent et donc à minimiser ses gains potentiels : "Tu devrais demander un peu moins".

La précision du conseil a été manipulée à l'aide d'expressions verbales et numériques. Le conseil verbal utilisé dans nos exemples fait appel à un quantificateur (un peu moins) alors que le conseil numérique est exprimé sous la forme d'un intervalle de valeurs équivalent : 10 à 30 % de moins.

Nous avons manipulé la bienveillance en faisant varier la nature des relations entre juge et conseiller. Dans une condition, les relations étaient conflictuelles, dans l'autre, elles étaient excellentes comme dans nos exemples.

Enfin, nous avons fait varier la personne concernée par la tractation. Dans une condition, c'est le juge lui-même qui est concerné par la décision finale : l'entraîneur va réclamer une augmentation pour lui-même ou l'étudiant vend son meuble. Dans une autre condition, le juge prend une décision qui va avoir des conséquences sur une tierce personne : l'entraîneur va demander une augmentation pour l'un de ses joueurs ou l'étudiant cherche à vendre le meuble d'un ami absent. Les exemples présentés présentent les deux modalités de la variable : le premier exemple utilisé illustre la modalité où la cible de la décision est un autre ; le second exemple illustre la modalité où la cible est le juge lui-même. Toutes les versions des différents scénarios sont présentées en annexe.

Le tableau 3 résume les conseils étudiés dans chacune des expériences.

	Scénario 1		Scénario 2
	Expérience 1	Expérience 2	Expérience 3
<i>Tu devrais demander un peu moins</i>	x	x	x
<i>Tu devrais demander 10 à 30 % de moins</i>	x		
<i>Tu devrais demander un peu plus</i>		x	x

Tableau 3: Résumé des conseils étudiés dans les trois expériences

3.2.4 *Expérience 1*

Cette expérience utilise le scénario de l'entraîneur de football et ne se centre que sur les conseils contrapréférentiels. Nous manipulons la bienveillance, la cible de la décision ainsi que la précision du conseil. Dans cette expérience, le participant doit d'abord émettre un premier avis, après lecture du scénario. Il reçoit ensuite le conseil et prend enfin la décision. Il doit donc fournir deux réponses : décision initiale et décision finale.

Participants et plan expérimental

Un total de 120 étudiants de l'Université de Toulouse le Mirail a participé à cette expérience (41 hommes). Tous parlaient couramment le français. Les données de 6 participants ont été exclues sur la base des mesures des distances de Mahalanobis. Seules les données de 114 participants ont donc été exploitées (39 hommes). Ils avaient entre 18 et 52 ans ($M=22.7$; $ET=4.7$).

Le plan expérimental est un plan mixte 2x2x2 comportant deux variables intergroupes et une variable intragroupe. La première variable intergroupe est la précision du conseil et se décline en deux modalités : verbal vs. numérique. La deuxième variable intergroupe est la cible de la décision comportant deux modalités : effet sur le juge vs. effet sur une personne tierce. Enfin, la variable intragroupe est la bienveillance attendue : présente vs. absente. Les effets d'ordre de cette variable ont été contrôlés à l'aide d'un contrebalancement.

Matériel

La manipulation de la variable *précision du conseil* a nécessité un prétest afin de déterminer l'équivalence numérique au quantificateur "un peu moins" et ce, dans le contexte précis qui est utilisé dans l'expérience principale.

Un total de 120 étudiants de l'Université de Toulouse le Mirail, répartis en quatre groupes selon un plan intergroupe à quatre niveaux, a participé à

ce prétest. Ils parlaient tous couramment le français. Ils ont répondu à la question suivante :

Deux personnes gagnent un salaire de 20000 euros/mois chacune. Elles reçoivent toutes deux une augmentation. L'une reçoit une augmentation de x_1 euros (x_1 euros de plus par mois). Et l'autre reçoit un peu moins. Selon vous, quel peut-être le montant de l'augmentation de cette deuxième personne ?

Le montant x_1 prend différentes valeurs selon la condition expérimentale : 1000, 2000, 3000 ou 4000 euros. Soit x_2 l'augmentation de la deuxième personne estimée par le participant. Soit r le rapport du montant de la deuxième augmentation sur le montant de la première.

$$r = x_2/x_1$$

La moyenne de r est égale à 0.82 (ET=0.13). Cela signifie qu'en moyenne, le montant de l'augmentation de la deuxième personne, estimée par le participant, correspond à 82% de l'augmentation de la première personne. Les participants traduisent l'expression "un peu moins" par "18% de moins". La figure 1 représente la répartition des effectifs. Pour que la valeur numérique soit vague, il a fallu l'exprimer sous forme d'intervalle. L'intervalle correspondant le mieux au quantificateur "un peu moins" est l'intervalle 0.70 – 0.90 soit "entre 10 et 30% de moins". Cet intervalle réunit près de 70% des participants. Il n'est bien-sûr valable que sur la base d'une valeur égale à 20000.

3.2.5 *Expérience 2*

Cette expérience utilise le scénario de l'entraîneur de football et ne se centre que sur les conseils verbaux. Nous manipulons la bienveillance, la cible de la décision ainsi que la valence du conseil. Dans cette expérience, le participant doit d'abord émettre un premier avis, reçoit ensuite le conseil et prend enfin la décision. Il doit donc fournir deux réponses : décision initiale et décision finale.

Participants et plan d'expérience

Un total de 227 étudiants de l'Université de Toulouse le Mirail a participé à cette expérience (104 hommes). Tous parlaient couramment le français. Les données de 9 participants ont été exclues sur la base des mesures des distances de Mahalanobis. Seules les données de 218 participants ont donc été exploitées (101 hommes). Ils avaient entre 17 et 56 ans (M=22.1 ; ET=4.0).

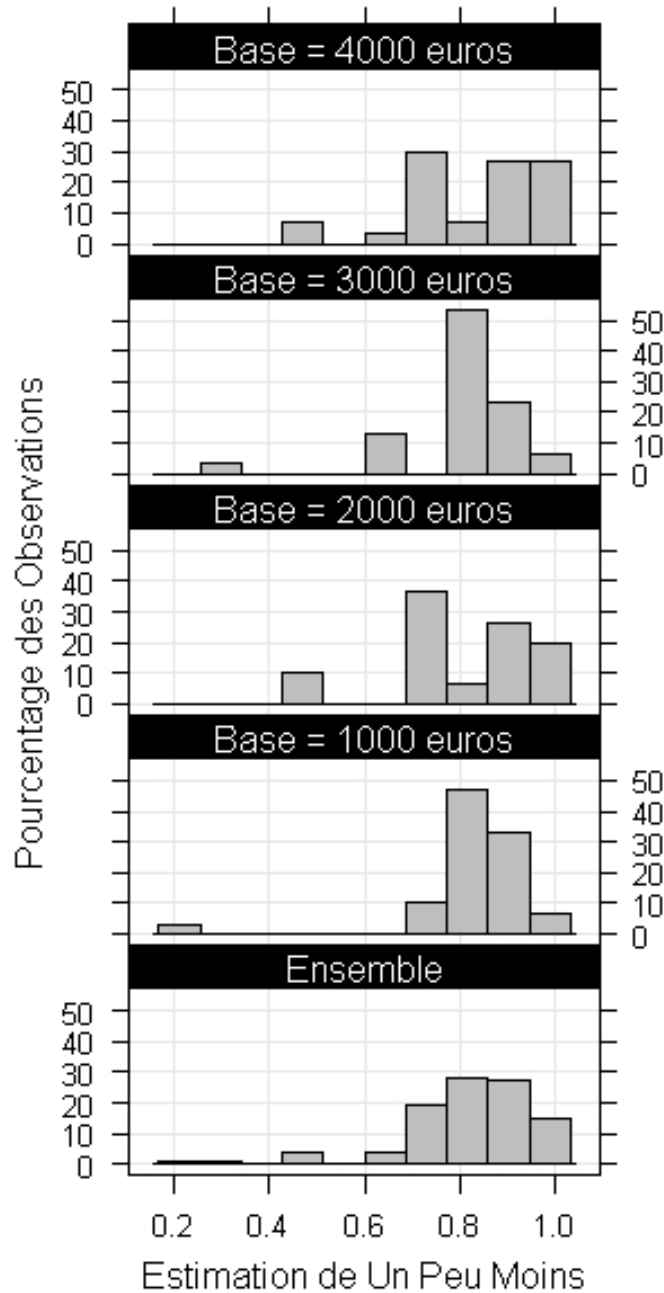


Figure 1: Distribution des ratios r pour l'interprétation numérique de l'expression "un peu moins" utilisée dans un contexte d'augmentation salariale et pour chacune des valeurs de x_1 . La plupart des réponses se situent dans l'intervalle $].70 ; .90]$, ce qui signifie que un peu moins que e_1 correspond en moyenne à une valeur de e_2 comprise entre 70 et 90% de e_1 . Un peu moins que e_1 signifie en fait réduire e_1 de 10 à 30%.

Le plan expérimental est un plan mixte 2x2x2 comportant deux variables intergroupes et une variable intragroupe. Les variables intergroupes sont la valence du conseil et la cible de la décision. Enfin, la variable intragroupe est la bienveillance. Les effets d'ordre de cette variable ont été contrôlés à l'aide d'un contrebalancement.

3.2.6 *Expérience 3*

Cette expérience utilise le scénario de la vente sur internet et ne se centre que sur les conseils verbaux. Nous manipulons la bienveillance, la cible de la décision ainsi que la valence du conseil. Dans cette expérience, le participant n'a pas à prendre de première décision. La première décision prise par le juge, c'est-à-dire le vendeur, est imposée par le scénario. Le participant n'a donc qu'à prendre la décision finale, en considérant le premier avis du juge (imposé) et le conseil reçu.

Participants et plan d'expérience

Nous avons recruté 243 étudiants de première année de psychologie à l'université de Toulouse le Mirail. Ils avaient entre 17 et 67 ans ($M = 20.9$ ET = 5.0) et comptaient 63 hommes. L'expérience s'est déroulée au cours de TD d'histoire de la psychologie. Les participants devaient répondre seuls à une unique question qui suivait la présentation d'un scénario. Le scénario présenté variait en fonction de la condition expérimentale dans laquelle se trouvait le participant. Il y avait en tout huit conditions expérimentales déterminées par le plan intergroupe 2x2x2 manipulant la bienveillance, la valence du conseil ainsi que la cible de la décision.

3.3 RÉSULTATS

Les données ont été analysées à l'aide d'analyses de variance (mixtes pour les expériences 1 et 2) utilisant comme variable dépendante le taux de révision R . Les tables 5, 6 et 7 présentent les statistiques descriptives pour chacune des expériences. Celles-ci sont accompagnées de représentations graphiques.

Les résultats de l'ANOVA pour les trois expériences sont résumés dans le tableau 4. Les résultats significatifs sont mis en gras. Nous allons décrire dans cette section les résultats significatifs et nous nous attarderons davantage sur leur interprétation et sur les résultats non significatifs dans la discussion.

	Expérience 1			Expérience 2			Expérience 3		
	F	p	$\eta^2_{(s)p}$	F	p	$\eta^2_{(s)p}$	F	p	η^2_p
<i>Précision du conseil</i>	2.5	.11	.023	x	x	x	x	x	x
<i>Valence du conseil</i>	x	x	x	4.2	.04	.02	0.01	.93	<.01
<i>Cible de la décision</i>	1.3	.25	.012	0.9	.35	<.01	0.04	.84	<.01
<i>Bienveillance attendue</i>	52.1	<.001	.10	105.0	<.001	0.13	33.1	<.001	.13
<i>Précision x cible</i>	4.2	.04	.036	x	x	x	x	x	x
<i>Précision x bienveillance</i>	0.1	.12	<.01	x	x	x	x	x	x
<i>Valence x cible</i>	x	x	x	0.5	.83	<.01	0.5	.49	<.01
<i>Valence x bienveillance</i>	x	x	x	4.1	.05	<.01	4.6	.03	0.2
<i>Cible x Bienveillance</i>	1.8	.18	<.01	0.3	.59	<.01	0.9	.35	<.01
<i>Précision x cible x bienveillance</i>	2.4	.12	<.01	x	x	x	x	x	x
<i>Valence x cible x bienveillance</i>	x	x	x	6.6	.01	.01	2.1	.15	.01

Tableau 4: Résultats de l'ANOVA sur le taux de révision pour les trois expériences.

	Conseiller bienveillant		Conseiller non bienveillant	
	Format verbal	Format numérique	Format verbal	Format numérique
Juge cible	19 (18)	19 (16)	01 (24)	05 (16)
autre cible	23 (18)	15 (19)	16 (22)	01 (23)

Tableau 5: EXP 1 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague contrapréférentiel, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la précision du conseil et de la cible de la décision (juge ou autre). Les écarts-types figurent entre parenthèses.

Le résultat fondamental de ces expériences est le rôle joué par la bienveillance attendue sur l'utilisation du conseil. Cet effet est significatif dans les trois expériences : les conseils sont toujours davantage suivis lorsque le juge et le conseiller ont d'excellentes relations, lorsque le juge s'attend à de la bienveillance de la part du conseiller. Comme le montrent les figures 2, 3 et 4, la révision de la décision est toujours beaucoup plus importante quand le conseil provient d'un conseiller perçu comme bienveillant.

Nous trouvons un deuxième effet principal dans l'expérience 2, celui de la valence : $F(1 ; 217) = 4.2$, $p = .04$, $\eta_p^2 = .02$. Dans cette expérience, les conseils propréférentiels ($M = 0.20$, $ET = 0.27$) sont davantage suivis que les conseils contrapréférentiels ($M = 0.15$, $ET = 0.21$). Cependant, nous ne retrouvons pas ce résultat dans l'expérience 3 où cette variable est également manipulée.

Nous trouvons également un effet d'interaction mettant en jeu ces deux variables dans les expériences 2 et 3. Dans l'expérience 2, comme le montre la figure 3, l'effet de la bienveillance est accentué avec les conseils propréférentiels, mais l'interaction triple avec la cible vient préciser que cela n'est vrai que lorsque la cible de la décision est une autre personne que le juge. Dans l'expérience 3, les résultats décrivent une autre interaction, comme le montre la figure 4 : l'effet de la bienveillance disparaît avec les conseils propréférentiels comme si la méfiance disparaissait à partir du moment où le juge entend ce qui lui fait plaisir : peu importe le conseiller à partir du moment où il dit ce que veut entendre le juge.

Enfin, l'expérience 1 révèle un effet d'interaction entre la cible du conseil et la précision du conseil. Comme le montre la figure 2 : le juge utilise moins un conseil contrapréférentiel quand celui-ci le concerne que lorsqu'il concerne un autre, mais uniquement lorsque le conseil est formulé verbalement.

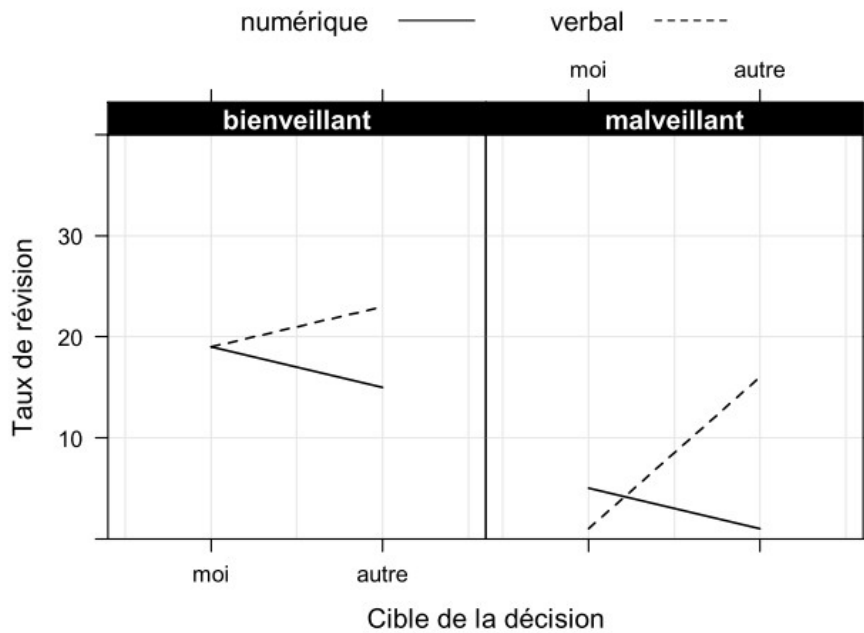


Figure 2: EXP 1 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague contrapréférentiel. Le graphique de gauche présente les données obtenues avec la recommandation d'un conseiller bienveillant, le graphique de droite présente celles obtenues avec un conseil provenant d'un conseiller non bienveillant. Sur les deux graphiques, l'interaction entre la précision du conseil et la cible de la décision est claire. La variable cible de la décision n'a d'effet que lorsque le conseil vague est exprimé verbalement ("un peu moins"). Dans ce cas, la recommandation a l'impact le plus fort lorsque les préférences menacées ne sont pas celles de la personne conseillée.

	Conseiller bienveillant		Conseiller non bienveillant	
	Propréférentiel	Contrapréférentiel	Propréférentiel	Contrapréférentiel
Juge cible	27 (28)	23 (19)	10 (26)	05 (26)
autre cible	36 (32)	21 (18)	8 (21)	10 (20)

Tableau 6: EXP 2 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la valence du conseil et de la cible de la décision. Les écarts-types figurent entre parenthèses.

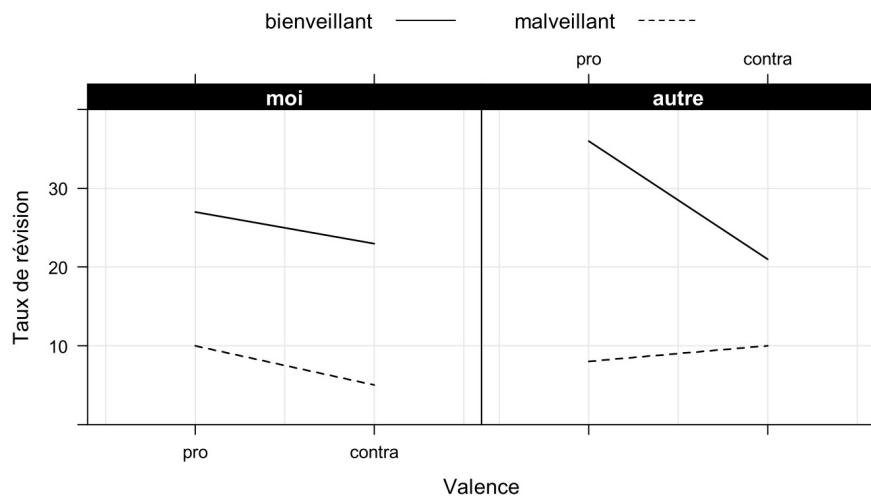


Figure 3: EXP 2 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal. Le graphique de gauche présente les données obtenues quand la cible de la décision est le juge, le graphique de droite présente celles obtenues quand la cible de la décision est une autre personne. Sur les deux graphiques, on peut observer l'interaction triple entre la bienveillance attendue, la valence du conseil et la cible de la décision. La bienveillance a un effet plus important avec les conseils propréférentiels mais uniquement lorsque la cible de la décision est une personne tierce.

	Conseiller bienveillant		Conseiller non bienveillant	
	Propréférentiel	Contrapréférentiel	Propréférentiel	Contrapréférentiel
Juge cible	11 (6)	13 (11)	08 (11)	01 (8)
autre cible	10 (10)	10 (8)	06 (10)	06 (9)

Tableau 7: EXP 3 Révision moyenne (points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal, en fonction de la bienveillance du conseiller, de la valence du conseil et de la cible de la décision. Les écarts-types figurent entre parenthèses.

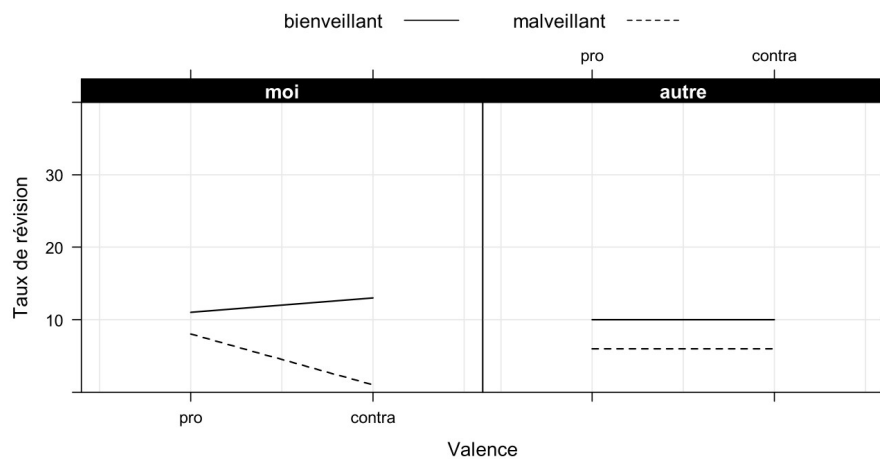


Figure 4: EXP 3 Révision moyenne (en points de pourcentage) après avoir reçu un conseil vague verbal. Le graphique de gauche présente les données obtenues quand la cible de la décision est le juge, le graphique de droite présente celles obtenues quand la cible de la décision est une autre personne. Sur les deux graphiques, on peut observer l'interaction entre la bienveillance attendue et la valence du conseil. La bienveillance n'a plus d'effet lorsque les conseils sont propréférentiels.

3.4 DISCUSSION GÉNÉRALE

Nous avons réalisé trois expériences visant à tester, de manière exploratoire, l'effet de quatre variables sur l'utilisation du conseil vague. Toutes les variables n'ont pas été testées dans chacune des expériences. La précision du conseil n'a été manipulée que dans la première expérience et n'a pas apporté d'effet principal, mais uniquement un effet simple mettant en jeu les conseils verbaux que nous avons donc décidé de conserver pour les deux autres expériences. La valence n'a été testée que dans les expériences 2 et 3.

Nous avons présenté dans l'introduction de ce chapitre toutes les interprétations possibles de l'imprécision du conseil vague ainsi que les biais dont les juges peuvent être victimes de par cette imprécision. Nous reprenons ici une à une, chacune des interprétations envisagées et faisons le bilan des résultats qui les soutiennent ou les contredisent.

3.4.1 Expertise

Nous avons suggéré que la précision du conseil pouvait véhiculer un niveau d'expertise. Nous pensons que les conseils numériques, moins ambigus seraient plus suivis que les conseils verbaux car ils véhiculeraient

plus d'expertise ou de certitude. Cela ne fut pas le cas dans l'expérience 1 où nous avons manipulé cette variable. Les conseils numériques n'ont pas été davantage suivis que les conseils verbaux. Que le conseil soit numérique ou verbal, le juge a révisé son jugement de manière quantitativement équivalente. Autrement dit, l'expression numérique a été interprétée de la même manière que l'expression verbale.

On peut émettre différentes hypothèses pour expliquer ce résultat. Le résultat trouvé au prétest peut révéler une équivalence stable et partagée entre l'expression "un peu moins" et l'intervalle numérique "10 à 30% de moins". Une autre possibilité est que la précision du conseil (numérique vs verbal) a pu échouer à suggérer de l'expertise. Les participants ont pu ne pas juger leurs conseillers "numériques" comme plus experts que les conseillers "verbaux". La tâche utilisée (évaluer le montant idéal d'une augmentation ou le juste prix d'un meuble) a également pu être jugée comme ne nécessitant pas d'expertise particulière ce qui expliquerait l'absence d'un effet. Cette absence d'effet nous a conduit à nous focaliser uniquement sur les conseils verbaux dans les expériences 2 et 3, afin de pouvoir manipuler la valence du conseil sans alourdir le design.

3.4.2 *Tromperie*

Nous avons suggéré que l'imprécision pouvait permettre au conseiller d'induire stratégiquement en erreur le juge sans pour autant être objectivement malhonnête. Pour éviter ce problème, les juges peuvent être enclins à aller rechercher des conseils auprès de personnes en qui elles ont confiance et plus précisément, qu'ils pensent bienveillantes. En se basant sur les travaux antérieurs démontrant l'effet de la bienveillance sur l'utilisation du conseil précis, nous avons supposé que le rôle de la bienveillance serait critique pour les recommandations vagues, du fait de ce risque accru de tromperie.

Nos résultats montrent que la bienveillance est une condition préalable à la moindre utilisation d'un conseil vague. Les participants ont pu soupçonner les conseillers malveillants de les induire en erreur. Mais rien dans la situation n'alimente ce soupçon. Il n'est dit à aucun moment que le conseiller a intérêt à ce que le juge gagne le moins d'argent possible.

Enfin, nous sommes conscients qu'avoir de bonnes relations avec un conseiller implique, en dehors de toutes considérations de bienveillance, une sorte d'engagement, celui de les maintenir. Le conseil d'un ami est donc peut-être davantage suivi, non pas parce qu'il est assurément fiable, mais plutôt parce que le rejeter reviendrait à remettre en cause l'amitié entre le juge et son conseiller.

3.4.3 *Politesse*

Nous avons souligné que l'ambiguïté d'un conseil vague pouvait être une stratégie utilisée par le conseiller pour préserver la face du juge et pouvait être interprétée comme telle par le juge surtout lorsque le conseil est verbal car il est plus ambigu ; lorsqu'il est contrapréférentiel car il est plus menaçant ; et enfin, lorsque le conseiller entretient de bonnes relations avec le juge. Dans ces cas précis, le juge devrait détecter la politesse et ajuster l'interprétation du conseil en exagérant ce que le conseiller a littéralement dit. Nous n'avons pas trouvé d'effet significatif des variables *précision du conseil* et *valence du conseil*, sauf dans l'expérience 2 pour cette dernière variable mais les résultats vont à l'encontre de la théorie de la politesse : les conseils propréférentiels sont plus utilisés.

En examinant les données, nous n'observons que deux résultats pouvant aller dans le sens de la théorie de la politesse. Le premier résultat est l'effet principal de la variable *bienveillance* qui montre que les conseils venant de conseillers avec qui le juge entretient d'excellentes relations ont eu plus d'impact sur la décision que les conseils venant de conseillers aux relations conflictuelles. Les juges ont pu soupçonner de la politesse de la part de leurs conseillers bienveillants, déceler de la retenue de leur part et la compenser en suivant plus largement leurs recommandations.

Cependant, cette variable entre en interaction avec la valence du conseil dans les expériences 2 et 3 mais ces interactions sont différentes dans les deux expériences. Dans l'expérience 3, la bienveillance n'a d'effet que lorsque les conseils sont contrapréférentiels. Cela reste cohérent avec la théorie de la politesse. En effet, le participant peut considérer que seul le conseil contrapréférentiel requiert de la politesse car il menace les préférences du juge. Un conseil propréférentiel ne nécessite pas de "prendre des pincettes" et la politesse n'intervient donc pas. Malheureusement, cet effet d'interaction est tout autre dans l'expérience 2 où l'effet de la relation est accentué avec les conseils propréférentiels ce qui ne permet aucunement cette même interprétation.

3.4.4 *Biais de désirabilité et optimisme comparatif*

Nous avons évoqué la possibilité que le juge cherche à profiter de la latitude offerte par l'imprécision pour interpréter le conseil de la manière la plus avantageuse, c'est-à-dire celle maximisant les gains, que ce soit pour l'augmentation salariale ou la vente du meuble (biais de désirabilité). Nous avons également fait l'hypothèse que ce biais serait propre aux décisions personnelles et non aux décisions prises pour un autre (optimisme comparatif).

Plusieurs résultats vont dans le sens de ces hypothèses. L'expérience 1 révèle un effet d'interaction entre la précision du conseil et la cible de la décision. Les participants ou juges maximisent davantage leurs gains avec les conseils verbaux uniquement, qui offrent davantage de latitude que les conseils numériques. Ce résultat ne se retrouve pas quand la cible du conseil est un autre car le juge n'est pas touché par les gains engendrés suite à la décision.

L'effet principal de la valence du conseil détectée dans l'expérience 2 soutient également l'idée que les juges cherchent à maximiser leur gain. En effet, dans cette expérience, les conseils propréférentiels sont plus utilisés que les conseils contrapréférentiels. Cependant, cette préférence pour les conseils propréférentiels s'applique quelque soit la cible du conseil (biais de désirabilité sans optimisme comparatif).

L'expérience 3 présente une interaction entre la bienveillance et la valence du conseil qui montre également que les conseils propréférentiels ont un statut particulier car leur utilisation n'est pas affectée par la bienveillance ; le juge ne prête pas attention au conseiller à partir du moment où il lui conseille ce qui l'arrange. Ce résultat se retrouve dans les deux conditions de la variable cible ce qui ne permet pas d'appuyer l'hypothèse d'un optimisme comparatif.

Ces résultats sont à considérer avec grande précaution car ils ne sont jamais répliqués. Le dernier résultat décrit (effet d'interaction entre bienveillance et valence) est même contredit par l'interaction significative de l'expérience 2.

3.4.5 *Prise de risque*

Nous avons également évoqué la possibilité inverse : que le juge cherche la sécurité plutôt que le gain uniquement lorsque la décision le concerne. Cela devrait donc se manifester par une plus grande prudence avec les conseils propréférentiels qui poussent à la prise de risque et/ou par un excès de zèle avec les conseils contrapréférentiels qui encouragent la sécurité.

L'effet d'interaction triple détecté dans l'expérience 2 soutient cette idée : les participants utilisent davantage les conseils propréférentiels que les conseils contrapréférentiels uniquement lorsque la cible est une autre personne et que le conseiller est bienveillant. Le participant prend donc davantage de risque en donnant plus de poids au conseil propréférentiel lorsque sa décision concerne une personne tierce. Cela n'est vrai que lorsque le conseiller est bienveillant. Encore une fois, ce résultat n'est pas répliqué dans une seconde expérience. Cette interprétation est donc à considérer avec beaucoup de précaution.

3.5 LIMITES ET PERSPECTIVES

Ces trois expériences nous apportent des résultats divergents et difficilement interprétables. Le principal problème est celui de l'objet d'étude de ce chapitre. Cet objet d'étude est très difficile à appréhender du fait de l'infinité d'interprétations rendues possibles par l'imprécision du conseil. L'utilisation que les juges font du conseil reflètent leur interprétation personnelle. Cela aboutit nécessairement à une grande variabilité de modes de réponses. Nous avons tenté par nos diverses manipulations d'influencer l'interprétation du conseil. Nos résultats, souffrant principalement du manque de répliques, ne permettent pas de dégager d'interprétation privilégiée.

De futures recherches permettront sûrement de dévoiler quels sont les paramètres individuels et situationnels qui favorisent une interprétation plutôt qu'une autre. Quelques modifications mineures à notre manipulation expérimentale pourraient suffire à favoriser l'interprétation en termes de politesse. Par exemple, rendre le conseil non sollicité ou public peut favoriser la perception de politesse. Dans notre expérience, le conseil était à la fois sollicité et privé. La conjonction de ces deux facteurs peut avoir encouragé les participants à juger les considérations de politesse comme non pertinentes, parce que (a) une requête est une invitation à donner une réponse directe et claire, même s'il s'avère qu'elle est contrapréférentielle et (b), la menace de face de la recommandation contrapréférentielle est largement atténuée par le caractère privé de la situation. En parallèle des facteurs situationnels, des caractéristiques individuelles peuvent encourager les participants à privilégier une interprétation plutôt qu'une autre. Par exemple, les participants très sociables peuvent être plus enclins à détecter l'usage de politesse chez leur interlocuteur, alors que des participants présentant un optimisme superstitieux peuvent être plutôt sujets au biais de désirabilité.

L'absence de réplique peut s'expliquer par des choix maladroits notamment dans l'élaboration des scénarios. En effet, certaines différences entre nos deux scénarios peuvent avoir affecté les résultats. Alors que le participant formulait une première opinion dans le scénario 1, puis une seconde suite au conseil, le scénario 2 impose la première valeur au participant. La révision qu'il fait suite au conseil n'est donc pas une révision de sa propre opinion mais de celle que lui impose le texte. Le fait d'exprimer soi-même la première opinion peut créer un biais égocentrique, alors qu'imposer une valeur peut créer un effet d'ancrage. Nos résultats montrent que les participants utilisent davantage le conseil lorsqu'ils ont eux-mêmes décidé de la première valeur. Peut-être osent-ils moins s'éloigner de la valeur imposée par le scénario 2. Il se peut également

que la différence dans l'ordre de grandeur des montants entre les deux scénarios explique cette utilisation moindre du conseil. Le scénario 2 a pour valeur de départ un montant de 500 euros alors que le scénario 1 démarre avec un salaire de 20000 euros. Il y a moins de marge pour réviser son jugement avec le scénario 2, ce qui a peut-être limité les participants.

Au delà de ces maladresses, nos résultats souffrent également des limites inhérentes aux scénarios. L'absence d'enjeu est particulièrement problématique pour l'étude de l'utilisation du conseil ; les participants n'ont que peu de motivation à chercher quelle serait la meilleure décision. Introduire un enjeu dans nos expériences sur le conseil semble être désormais indispensable pour nous assurer que les participants sont sincères.

Les scénarios souffrent également d'un manque certain de réalisme. Il est toujours difficile pour un participant de s'immerger dans la situation présentée et de rapporter le comportement qu'il y adopterait.

L'idéal serait bien entendu de mettre les participants en situation réelle (vrais conseillers, vraies cibles) avec des enjeux. En nous tournant du côté des jeux économiques, nous avons constaté que le jeu de l'ultimatum correspondait aux contraintes de nos scénarios. Ce jeu consiste pour un joueur A à proposer un partage d'argent à un joueur B. Ce dernier peut refuser le partage ; dans ce cas, l'argent ne revient à personne. A doit donc trouver le juste prix ; celui qui maximisera ses biens (proposer le minimum possible à B) mais qui sera accepté par B (donc un montant suffisant pour qu'il ne se sente pas floué ou offensé). Il serait donc intéressant dans une future recherche de mettre des participants à la place du joueur A. Après avoir décidé d'un premier partage, ils recevraient un conseil leur recommandant de donner plus ou moins (manipulation de la valence) que ce qu'ils comptaient proposer au joueur B. Ils pourraient alors réajuster le partage et le soumettre au joueur B. Ce jeu serait parfait pour étudier l'effet de la valence du conseil, mais on peut également imaginer faire varier la cible de la décision ; le participant pourrait jouer soit pour lui, soit à la place d'une autre personne (cible autre). Ce projet n'a pas vu le jour au cours de la thèse mais reste une idée qui pourra se réaliser par la suite.

De plus, il serait également intéressant de manipuler autrement la bienveillance perçue en la rendant plus intuitive, car l'opérationnalisation choisie peut sembler artificielle quand elle est utilisée dans un scénario. Pour cela, il est possible d'utiliser des photos de visages. Le visage peut susciter de la confiance, lorsqu'il est souriant (Krumhuber et al., 2007 ; Scharlemann, Eckel, Kacelnik, & Wilson, 2001) ; lorsqu'il nous ressemble (DeBruine, 2002), ou lorsqu'il possède certaines dimensions (Stirrat & Perrett, 2010) ou certaines expressions (Todorov, Baron, & Oosterhof, 2008). Nous pourrions donc manipuler la bienveillance du conseiller en

utilisant des photos de visages dont nous aurions mesuré au préalable la bienveillance perçue à l'aide d'une préenquête. Cette procédure a déjà été utilisée dans certaines recherches (Van't Wout & Sanfey, 2008).

Une autre procédure utilisée par Huang et Munighan (2010) permet également d'induire de la confiance de manière plus subtile. Ces auteurs montrent que la confiance peut être favorisée par un priming utilisant des noms de personnes appréciées ou non appréciées, ou des noms de personnes en qui le participant dit faire confiance ou non, sans que ces personnes ne soient impliquées dans la situation. Les auteurs montrent ainsi que la confiance démarre par des processus cognitifs non conscients et automatiques. Cette idée n'a pas non plus été exploitée au cours de cette thèse car nous avons renoncé à utiliser des scénarios pour nous tourner vers des jeux.

3.6 CONCLUSION

Ce chapitre s'est intéressé à l'utilisation de conseils vagues et a tenté, à travers trois expériences, de départager les différentes interprétations possibles que peut faire le juge de l'imprécision du conseil. Nous avons pour cela manipulé quatre variables pouvant influencer l'interprétation et l'utilisation du conseil. Le résultat principal est le rôle prépondérant joué par la confiance dans l'utilisation du conseil. Avec un simple soupçon de tromperie, la bienveillance perçue parvient à augmenter l'utilisation du conseil. Le prochain chapitre approfondit l'étude de ce rôle joué par la confiance dans l'utilisation du conseil. Nous chercherons cette fois à expliciter les intérêts que le conseiller a en jeu, tout en continuant à manipuler son niveau de bienveillance perçue. Nous allons donc utiliser dans le chapitre 2, des situations où il y aurait un conflit d'intérêts clair entre le conseiller et le juge, où les juges auraient connaissance des intérêts de leur conseiller et le cas échéant des sacrifices qu'il est prêt à faire pour optimiser leurs gains au détriment du sien. Une autre opérationnalisation de la bienveillance sera utilisée.

Nos résultats n'ont pas permis de mettre en évidence d'autres régularités. Cela nous a conduit à remettre en cause l'utilisation de scénarios et à nous tourner vers des situations réelles pour la suite de nos expériences. Nous utiliserons désormais des jeux réels, où il existe un enjeu financier pour le participant. Nos participants croiront désormais avoir affaire à de vrais conseillers, donnant de vrais conseils pour prendre des décisions aux enjeux financiers réels.

CONFIANCE ET CONSEILS EN SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

Imaginez que votre enfant, adolescent, vous encourage fortement à partir en weekend avec votre moitié, ce qui le laisserait seul à la maison. Naïf, vous pouvez imaginer que votre enfant a votre bien-être à cœur. Mais vous pourriez également suspecter chez lui des intentions bien plus égoïstes qu'il n'est pas utile de détailler. De la même manière, que ressentez-vous lorsqu'un mécanicien vous conseille de changer expressément l'ensemble de vos pneus ? De la gratitude pour l'intérêt qu'il porte à votre sécurité ?

Se montrer sceptique par rapport aux intentions des conseillers est tout à fait légitime lorsque leurs intérêts sont potentiellement en conflit avec ceux du juge. Dans ce genre de situations, la confiance que le juge porte au conseiller est déterminante dans l'utilisation qu'il fera du conseil.

Ce chapitre s'intéresse aux caractéristiques du conseiller qui suscitent la confiance du juge et qui déterminent l'honnêteté des conseils dispensés. Ce double angle d'attaque nous permettra de voir si les critères sur lesquels les juges basent leur confiance sont réellement des gages de la fiabilité des conseillers. Il s'agit donc de voir si les juges sont bien calibrés sur le comportement effectif de leurs conseillers. Deux expériences seront proposées afin de tester l'effet de la bienveillance et de la compétence du conseiller sur les conseils qu'il dispense et sur l'utilisation qu'en fait le juge.

4.1 INTRODUCTION

Après une introduction théorique sur la notion de confiance, nous présenterons une brève revue de littérature sur l'influence de la confiance sur l'utilisation du conseil ainsi que sur les déterminants de la fiabilité d'un conseil.

4.1.1 *La confiance*

Définition

Il existe de nombreuses définitions de la confiance et il serait trop long et fastidieux de toutes les citer. Cependant, nous retiendrons les points suivants communs à plusieurs définitions et qui selon nous, caractérisent la confiance de manière la plus spécifique.

ENJEU La personne qui fait confiance ne fait pas confiance par plaisir. Elle a besoin de l'autre pour atteindre un objectif souhaité ou éviter un événement indésirable. La notion d'enjeu est donc centrale pour la confiance mais n'apparaît pourtant pas dans beaucoup de définitions. [Mayer et al. \(1995\)](#) évoquent une action importante pour la personne qui fait confiance ; [Riegelsberger, Sasse, et McCarthy \(2005\)](#) font clairement référence aux enjeux.

PRISE DE RISQUE ET VULNÉRABILITÉ Une dimension qui est davantage évoquée dans les définitions et les recherches est la notion de risque (ou d'incertitude¹) qui met la personne qui fait confiance dans une position de vulnérabilité ([Baier, 1986](#) ; [Johnson-George & Swap, 1982](#) ; [Lapidot, Kark, & Shamir, 2007](#) ; [Lewis & Weigert, 1985](#) ; [Mayer et al., 1995](#) ; [Rousseau, Sitkin, Burt, & Camerer, 1998](#)). Le risque pris est celui d'aboutir à des conséquences négatives pour celui qui fait confiance. La décision de prendre ce risque dépend de l'enjeu ([Johnson-George & Swap, 1982](#)).

Comme le soulignent [Rousseau et al. \(1998\)](#), risque et confiance sont dans une relation réciproque : le risque crée une opportunité de faire confiance, confiance qui conduit à la prise de risque. La confiance n'est donc possible que lorsqu'il y a un risque et constitue en soi une prise de risque lorsqu'elle se traduit en actes.

C'est donc la prise de risque qui rend la personne vulnérable au comportement effectif de l'autre. [Lapidot et al. \(2007\)](#) insistent en disant qu'il n'y a pas de place pour la confiance ni besoin de confiance si la personne n'est pas vulnérable aux actes de la personne en qui elle fait confiance.

Précisons que la confiance implique un risque social, c'est-à-dire dépendant de l'action d'une personne. On ne fait pas confiance à une loterie ou à un dé. On peut être confiant quant à l'issue d'un tirage au sort mais on ne fait pas confiance au hasard. Il s'agit d'une subtilité de langage que le passage à la langue anglaise résout : "trust" désigne la confiance envers une personne alors que "confidence" fait davantage référence à l'assurance que l'on peut avoir, un degré de certitude. [Baumgartner, Heinrichs, Vonlanthen, Fischbacher, et Fehr \(2008\)](#) ont d'ailleurs montré que le risque social qu'implique la confiance mettait en jeu un circuit neuronal différent de celui activé par une prise de risque nominale : l'ocytocine affecte le comportement dans un jeu faisant appel à la confiance (le trust game) mais pas dans un jeu de chance.

1. [Luhmann \(1979\)](#) préfère parler d'incertitude dans le cas de la confiance car le risque n'est pas mesurable du fait de la dimension sociale de la confiance.

ATTENTE, CROYANCE SUR LES AUTRES Alors que les deux précédents points caractérisent les situations qui conditionnent la confiance, nous avons retenu un troisième point que l'on peut considérer comme l'essence même de la confiance. La confiance est une attente (Deutsch, 1973 ; Lewis & Weigert, 1985 ; Robinson, 1996), une croyance sur l'autre (Luhmann, 1979) dont l'intensité peut être variable. Cette attente ou croyance concerne le comportement de l'autre, et son intensité va dépendre de ce que l'on perçoit de l'autre. Les caractéristiques de l'autre vont donc plus ou moins susciter la confiance, créer d'attentes. De nombreux auteurs s'attachent d'ailleurs à distinguer plusieurs types de confiance en fonction de caractéristiques sur lesquelles se base la confiance.

Les dimensions de la confiance

Quelques auteurs ont tenté de décomposer la confiance et les classifications se rejoignent plus ou moins.

Twyman, Harvey, et Harries (2008) différencient deux types de confiance : une confiance en la compétence et une confiance en les intentions. La première est une attente par rapport aux capacités de l'autre à produire le comportement attendu, qui dépend de ses habiletés (compétences, expertise ou savoir). La seconde est une attente par rapport à l'intention de l'autre de produire ce comportement, qui dépend de sa bienveillance, son intégrité, son honnêteté et son sens de la justice.

Cette distinction rejoint les trois dimensions de la confiance décrites par Mayer et al. (1995) et qui sont largement reprises dans la littérature sur la confiance. Selon ces auteurs, la confiance suscitée par une personne dépend de trois caractéristiques : de l'habileté perçue, de l'intégrité perçue ainsi que de la bienveillance perçue. L'habileté correspond aux compétences et connaissances requises par la situation. L'intégrité est la compatibilité entre les valeurs éthiques des deux parties. Enfin, la bienveillance est la propension à mettre de côté ses intérêts égoïstes afin de rendre service à l'autre.

Évoquons également la distinction faite par Lewis et Weigert (1985) et reprise par McAllister (1995) entre la confiance basée sur la cognition et la confiance basée sur les affects. La première désigne la croyance en l'habileté, la fiabilité et la bonne compréhension de la situation par l'autre. La seconde fait référence au lien émotionnel entre les deux personnes. Alors que la confiance basée sur la cognition peut s'apparenter à la confiance basée sur la compétence, la confiance basée sur les affects concerne plutôt l'aspect émotionnel de la confiance, que l'on ne retrouve pas dans les classifications de Twyman et al. (2008) ou de Mayer et al. (1995).

Les antécédents de la confiance

Dans cette partie, nous allons nous intéresser à ce qu'on peut appeler les antécédents de la confiance, à savoir les éléments qui vont alimenter chacune des dimensions de la confiance.

Le comportement passé de l'autre est une information précieuse qui permet de savoir si l'autre s'est déjà montré digne de confiance ou au contraire s'il a déjà trahi la confiance de quelqu'un. Cette information peut concerner la compétence de l'autre. [Twyman et al. \(2008\)](#) testent le modèle de [Siegrist, Earle, et Gutscher \(2003\)](#) et [Siegrist, Gutscher, et Earle \(2005\)](#) qui postule que la performance passée est un antécédent de la confiance dans la compétence. Ces auteurs trouvent en effet qu'une plus grande confiance est placée dans des conseillers qui ont donné les meilleurs conseils par le passé. Ce résultat réplique les conclusions d'autres études sur le conseil, qui ont montré que les conseils avaient plus de poids lorsqu'ils provenaient de personnes qui avaient déjà fait preuve de bonnes performances personnelles ([Harvey & Fischer, 1997](#) ; [Yaniv & Kleinberger, 2000](#)).

Il en est de même pour ce qui est de la confiance en les intentions. Une personne qui a déjà fait preuve de mauvaises intentions suscitera moins de confiance qu'une personne qui s'est toujours montrée bien intentionnée ([Bonaccio & Dalal, 2010](#)).

Cette confiance basée sur la réputation est longue à construire mais peut se perdre très rapidement comme le montre l'étude de [Yaniv et Kleinberger \(2000\)](#). Dans leur expérience, les auteurs montrent que des juges réduisent rapidement le poids accordé à des conseils quand ceux-ci décroissent en qualité. Par contre, le poids des conseils n'augmente pas aussi rapidement quand les conseils s'améliorent. Les juges se méfient vite et prennent leur temps pour accorder leur confiance.

Ces résultats illustrent l'asymétrie de la confiance ([Slovic, 1993](#)) : les événements négatifs réduisent bien plus rapidement la confiance que les événements positifs ne l'instaurent ou restaurent. Cela rejoint également le biais de négativité ([Skowronski & Carlston, 1989](#)) selon lequel les informations négatives ont plus de poids que les informations positives dans la formation d'impressions. Ces phénomènes s'expliquent par le fait que les informations ou traits positifs sont considérés comme normaux et influencent donc moins la formation d'une impression ou le développement de la confiance, alors que les informations négatives sont vues comme déviantes et sont donc retenues contre la personne.

Cependant, après avoir perdu la confiance par une erreur ou une trahison, il est possible de se racheter auprès de l'autre, de restaurer la confiance en s'excusant. [Kim, Dirks, Cooper, et Ferrin \(2006\)](#) montrent que l'efficacité d'une excuse dépend du type de confiance violée et des attributions auxquelles on fait appel. Selon eux, si la confiance basée sur

l'intégrité a été violée, mieux vaut s'excuser en attribuant la trahison à des causes externes ("j'ai subi des pressions, on m'a donné de mauvais conseils"). A l'inverse, les attributions internes sont plus efficaces lorsque la confiance basée sur la compétence a été violée. Ces attributions anoblissent l'individu, qui est alors perçu comme plus intègre.

Sans information sur l'histoire de l'autre, on peut se baser sur divers indices pour juger de sa compétence et de ses intentions. Comme nous l'avons déjà vu, il est possible de se baser sur le degré de certitude du conseiller pour avoir une idée de sa compétence. [Sniezek et Van Swol \(2001\)](#) ainsi que [Van Swol \(2011\)](#) constatent dans leurs expériences la mise en oeuvre de cette stratégie et montrent que le degré de certitude du conseiller est corrélé à la confiance que le juge lui porte. D'autres indices sont utilisés pour accorder sa confiance ; ils concernent la confiance basée sur les intentions. Le fait de connaître la personne ([Sniezek & Van Swol, 2001](#)), d'avoir des similitudes physiques et de valeurs ([Twyman et al., 2008](#)) ou démographiques ([Levin, Whitener, & Cross, 2006](#)) diminue la crainte que les gens peuvent avoir dans les intentions de l'autre.

D'autres variables renforcent la confiance basée sur les affects, le lien qui unit les deux personnes. Le mimétisme ([Maddux, Mullen, & Galinsky, 2008](#)), ou encore un sourire sincère ([Krumhuber et al., 2007](#)) suffisent à susciter la confiance de l'autre. Tout cela nécessite donc une interaction directe en face à face. En effet, tout media s'interposant entre les deux protagonistes diminue la confiance. [Rockmann et Northcraft \(2008\)](#) ont montré que la confiance basée sur les affects était maximale en face à face, moins importante en vidéo et moindre via un ordinateur (par écrit). Le contact physique et visuel est donc primordial pour susciter un sentiment positif et obtenir la confiance.

Influence des émotions

Les émotions ont une influence sur la confiance, et pas uniquement sur la confiance basée sur les affects, comme on pourrait le penser. En effet, [White \(2005\)](#) a montré que l'intensité émotionnelle d'une décision influençait le développement de la confiance en un conseiller. Les gens développent davantage de confiance en des conseillers compétents pour les décisions à faible charge émotionnelle, mais envers des conseillers bienveillants pour les décisions à forte intensité émotionnelle.

[Gino et Schweitzer \(2008\)](#) ont montré que des émotions incidentelles, c'est-à-dire provoquées par des événements secondaires, sans aucun lien avec la situation de confiance, pouvaient augmenter ou diminuer la confiance en fonction de la valence de l'émotion. La gratitude augmente la confiance, alors que la colère la diminue, même si ces émotions ne sont absolument pas provoquées par l'autre. Seules les émotions dépendantes

de l'action d'un autre (telles que la gratitude, la colère) sont en mesure d'avoir cet effet sur la confiance. Les autres émotions dépendantes de la situation (tristesse, joie) ou d'un contrôle personnel (culpabilité) n'ont aucun effet sur la confiance (Dunn & Schweitzer, 2005).

4.1.2 *Recevoir un conseil digne de confiance*

La présentation de la notion de confiance que nous venons de faire nous permet de dire que c'est bien de confiance dont il s'agit quand un juge doit décider de l'usage qu'il doit faire d'un conseil provenant d'un conseiller avec qui il est en conflit d'intérêts. Le conflit d'intérêts introduit un risque dans la situation qui permet donc à la confiance de se développer et d'intervenir.

Dans le cas précis d'un conflit d'intérêts, l'incertitude qui domine se situe surtout au niveau des intentions du conseiller. Le risque est que le conseiller choisisse de privilégier ses intérêts aux dépens du juge. Une des caractéristiques fondamentales que doit posséder le conseiller pour gagner la confiance du juge est donc la bienveillance, telle que définie par Mayer et al. (1995) : la bienveillance est la propension à mettre de côté ses intérêts égoïstes afin de rendre service à l'autre. Bien évidemment, les trois caractéristiques du modèle de Mayer et al. (1995) entrent en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'utiliser un conseil. Cependant, dans la situation précise d'un conflit d'intérêts, la bienveillance semble bien être la condition fondamentale à l'utilisation d'un quelconque conseil. Dans de telles situations, les conseillers bienveillants devraient être perçus comme plus fiables, et leurs conseils davantage utilisés.

Nous allons voir dans cette section, que la littérature ne permet pas d'affirmer cela actuellement. Bienveillance et conflit d'intérêts n'ont jamais été croisés dans une étude et seul l'effet de ces variables prises indépendamment a pu être mis en évidence.

Les recherches portant sur l'importance de la bienveillance pour l'utilisation du conseil ont utilisé de nombreuses opérationnalisations de la bienveillance : les relations préexistantes entre les protagonistes (Sniezek & Van Swol, 2001 ; Van Swol & Sniezek, 2005), de l'information explicite à propos des suspicions du juge (White, 2005), les similarités physiques et morales (Twyman et al., 2008), des émotions incidentelles (Gino & Schweitzer, 2008), le comportement passé du tiers (Bonaccio & Dalal, 2010). Toutes ces manipulations de la bienveillance perçue ont donné les mêmes résultats sur l'utilisation du conseil : les conseils délivrés par des conseillers perçus comme bienveillants sont plus utilisés. Les juges se sentent même plus sûrs de leur décision après avoir suivi le conseil de ces conseillers bienveillants (Sniezek & Van Swol, 2001 ; White, 2005).

Tous ces résultats ont été obtenus dans des situations où (a) les intérêts du juge et du conseiller n'étaient pas en conflit, ou (b) où la bienveillance et le conflit d'intérêts n'étaient pas manipulés orthogonalement. Dans certaines études, les conseillers n'avaient aucun enjeu personnel dans la décision (Gino & Schweitzer, 2008 ; Twyman et al., 2008). Dans d'autres recherches, le conseiller avait tout intérêt à donner de bons conseils car sa rémunération était directement liée à la réussite du juge (Sniezek & Van Swol, 2001 ; Van Swol & Sniezek, 2005).

L'idée d'un conflit d'intérêts entre juge et conseiller apparaît dans plusieurs études, mais la bienveillance du conseiller n'y est jamais manipulée. Dans l'étude de White (2005), l'auteur annonce manipuler la bienveillance mais il s'agit plutôt d'une manipulation de la suspicion d'intérêts conflictuels. Les conseillers bienveillants sont décrits comme des conseillers dont les intérêts ne sont pas en jeu, alors que les conseillers égoïstes sont en fait suspectés d'être des conseillers ayant des intérêts en jeu et en conflit avec ceux du juge. Dans ce cas précis, bienveillance et conflit sont confondus.

D'autres études s'intéressent à l'influence du conflit d'intérêts sur l'utilisation du conseil mais ne font pas du tout référence à la bienveillance du conseiller (Cain et al., 2005 ; Van Swol, 2009) ou ne font que mesurer la perception de fiabilité (Jodlbauer & Jonas, 2011). Ces études montrent que la suspicion d'un conflit ou même un conflit avéré réduit l'utilisation du conseil.

En résumé, les précédentes recherches montrent que la bienveillance favorise l'utilisation du conseil quand les intérêts ne sont pas en conflit, et que la suspicion d'un conflit peut réduire l'utilisation du conseil. Cependant, rien n'est dit sur le rôle particulier que pourrait jouer la bienveillance pour l'utilisation de conseil quand les intérêts sont explicitement conflictuels.

4.1.3 *Donner un conseil fiable*

Nous avons vu dans l'introduction en quoi un conseil diffère d'une décision personnelle. Nous allons voir maintenant quelles caractéristiques du conseiller jouent sur la qualité du conseil dispensé, en nous arrêtant plus spécifiquement sur la bienveillance du conseiller, car c'est la dimension la plus critique dans les situations de conflit d'intérêts.

La littérature sur la dispense de conseils n'évoque pas ce problème. Aucune étude ne permet de dire si la bienveillance affecte les conseils délivrés dans des situations de conflit d'intérêts. Dans les études présentées en introduction, qui comparent les décisions personnelles aux conseils (Jonas et al., 2005 ; Kray, 2000 ; Kray & Gonzalez, 1999), les intérêts du conseiller et du juge sont alignés. D'autres études mettent les conseillers en

situation de conflit d'intérêts et montrent que les conseillers peuvent tenter de tromper le juge (Rode, 2010 ; Van Swol, 2009) ou de leur présenter des informations de manière biaisée (Cain et al., 2005 ; Jonas & Frey, 2003) mais ces études ne s'intéressent pas aux caractéristiques individuelles qui pourraient venir modérer cette propension à la tromperie.

Pour avoir un début de réponse à cette question, il est possible d'aller vers d'autres littératures, comme celle du mensonge et celle de la théorie de jeux.

McLeod et Genereux (2010) ont montré que les caractéristiques individuelles, mesurées à l'aide d'échelles de personnalité, ont une influence sur l'acceptabilité du mensonge et les probabilités hypothétiques de mentir. Les mensonges égoïstes sont jugés moins acceptables par les personnes faisant preuve de Gentillesse et d'Honnêteté (traits de personnalité déterminés à partir des échelles) mais plus acceptables chez les personnes machiavéliques. La probabilité hypothétique de mentir pour tirer avantage augmente avec le machiavélisme mais diminue avec la gentillesse.

Certaines études ont réussi à identifier des caractéristiques individuelles qui prédiraient la tendance à coopérer ou au contraire à tromper dans le jeu appelé "Trust game" ou jeu de la confiance. Ce jeu implique deux joueurs. Le premier se voit attribuer une certaine somme d'argent. Il peut confier tout ou partie au deuxième joueur. Le transfert permet de multiplier la somme confiée par un facteur fixé par les expérimentateurs. Le joueur 2 reçoit donc la somme multipliée. Il peut alors décider du montant qu'il souhaite retourner au joueur 1. Ce jeu est appelé jeu de la confiance car le joueur 1 prend le risque de ne rien voir revenir. Il doit faire confiance au joueur 2 s'il veut obtenir plus que la somme qui lui est initialement donnée. L'orientation des valeurs sociales (Kanagaretnam, Mestelman, Nainar, & Shehata, 2009), la gentillesse inconditionnelle (Ashraf, Bohnet, & Piankov, 2006), le machiavélisme (Gunnthorsdottir, McCabe, & Smith, 1999) sont des caractéristiques proches de la bienveillance qui affectent le comportement dans ce jeu.

Le mensonge égoïste ainsi que le comportement dans le jeu de la confiance sont incontestablement des situations où les intérêts des deux protagonistes sont en conflit. Nous pouvons donc suggérer à partir de ces résultats que la bienveillance aura un rôle important dans la dispense de conseils en situation de conflit d'intérêts. Cependant, rien n'indique que la bienveillance devrait jouer un rôle plus important dans de telles situations que dans des situations sans conflit. Encore une fois, il est utile de comparer ces deux types de situation, ce que nos expériences s'attacheront à faire.

Nous allons présenter deux expériences aux enjeux financiers réels, dans lesquelles les participants donnent et reçoivent des conseils dans le cadre

d'un concours de culture générale. Nous manipulons le conflit d'intérêts existant entre le juge et le conseiller et nous nous intéressons à l'influence des caractéristiques du conseiller (bienveillance et compétence) sur les conseils qu'il dispense et sur l'utilisation qu'en fait le juge. La première expérience s'intéresse particulièrement à la bienveillance du conseiller alors que la seconde se centre davantage sur sa compétence.

4.2 EXPÉRIENCE 4 : BIENVEILLANCE ET CONSEILS

Dans cette expérience, nous allons donc bien distinguer le conflit d'intérêts (paramètre situationnel) de la bienveillance (paramètre individuel). Nous allons manipuler orthogonalement ces deux paramètres afin de déterminer si la bienveillance joue un rôle spécifique dans l'utilisation du conseil quand il y a un conflit d'intérêts. Enfin, nous vérifierons que la bienveillance est bien l'assurance de recevoir des conseils honnêtes. Pour cela, nous nous intéresserons également à l'honnêteté des conseils délivrés par les participants en fonction de leur bienveillance.

4.2.1 *Méthode*

Participants et plan expérimental

Les participants (N=131, 60 hommes) âgés de 18 à 40 ans (M = 23.1, ET = 3.6) ont été recrutés à l'université de Toulouse le Mirail. Ils ont tous été sollicités individuellement. Ils ont été affectés aléatoirement à l'une des quatre conditions expérimentales du plan intergroupe 2x2 manipulant la bienveillance du conseiller (bienveillant vs. égoïste) et la version du jeu (compétitive vs. non compétitive).

Procédure

L'expérience s'est déroulée dans la bibliothèque de l'université à l'aide d'un ordinateur portable. Durant toute la durée de l'expérience, les participants étaient installés seuls, face à l'ordinateur. Le nombre de passations simultanées a été contraint par le nombre d'ordinateurs portables disponibles (2 maximum). Nous avons pris soin d'isoler au maximum le participant de ses voisins en disposant les ordinateurs portables dans des boîtes individuels. Nous avons également tenu à laisser le participant se débrouiller seul avec le dispositif, toutes les instructions étant données par l'ordinateur. Pour cela, nous nous sommes volontairement éloignés du poste, en en profitant pour rechercher de nouveaux volontaires.

La première tâche du participant fut d'évaluer sur une échelle en 11 points (de 0 à 10), sa propre bienveillance en répondant à la question suivante :

” A quel point êtes-vous prêts à faire passer les intérêts des autres avant les vôtres ?”

L'échelle était bornée d'un côté par ”absolument pas” et de l'autre par ”absolument”.

Après avoir répondu à cette question, les participants furent informés qu'ils allaient participer à un jeu de culture générale comportant 40 questions à choix multiple et que le vainqueur se verrait récompensé d'un chèque de 50 euros, le vainqueur étant celui ayant le plus grand nombre de bonnes réponses. Afin de pouvoir être contacté en cas de victoire, nous demandions aux participants de nous laisser un moyen de les joindre : courriel ou numéro de téléphone.

Le déroulement du jeu était ensuite décrit plus en détails. Les participants n'avaient qu'à lire les consignes sur l'ordinateur. Un premier écran signalait aux participants qu'ils s'apprêtaient à participer à un jeu en trois phases dont nous explicitons le déroulement.

La première phase nécessitait de répondre à une série de 20 questions sans conseil (phase 1). La deuxième phase proposait une autre série de 20 questions et se distinguait de la première par la mise à disposition de conseils. Les consignes précisait aux participants que ces conseils provenaient d'autres personnes, qui avaient indiqué pour chaque question, la réponse qu'ils recommanderaient aux participants.

Nous avons en réalité choisi nous-mêmes les conseils, de sorte à ce que tous les participants reçoivent les mêmes, quelque soit la condition expérimentale. Pour éviter d'introduire une variation dans la qualité des conseils, nous avons fait le choix de ne donner que des bons conseils, c'est-à-dire de recommander la bonne réponse pour chaque question. Dans la version compétitive du jeu, les conseils étaient annoncés comme venant de précédents joueurs avec qui le participant était en compétition pour les 50 euros. Dans la version non-compétitive, on informait les participants que les conseils provenaient de personnes qui ne participaient pas à ce jeu.

Enfin, nous avons informé les participants que pour la dernière phase du jeu, ils pourraient (mais ne seraient pas obligés) à leur tour enregistrer des conseils pour une autre série de 20 questions. Dans la version compétitive du jeu, ces conseils étaient censés être destinés à des prochains joueurs en compétition, alors que dans la version non compétitive, ils étaient censés être utilisés par les joueurs d'une autre expérience sans lien avec celle-ci.

Après ces précisions sur le déroulement du jeu, des exemples illustraient chacune des phases du jeu et précisait comment répondre aux questions et enregistrer des conseils à l'aide de l'interface.

Les participants répondaient ensuite à la première série de 20 questions en utilisant une interface comme celle figurant dans la partie haute de la figure 5. Les participants ne pouvaient passer aucune question. La question suivante ne s'affichait qu'après avoir répondu à la précédente. Après cette première série, on signalait aux participants qu'ils allaient répondre à une autre série tout en recevant des conseils enregistrés par des conseillers. Une question permettait de contrôler que les participants se rappelaient bien de la version du jeu à laquelle ils participaient. On leur demandait de rappeler de qui provenaient les conseils : de précédents joueurs ou de joueurs ne participant pas à l'expérience. Une fois ce contrôle passé avec succès, on informait le participant du score que les conseillers avaient donné à l'échelle de bienveillance en début d'expérience. Dans la condition *conseillers bienveillants*, les conseillers étaient tous censés avoir évalué leur bienveillance avec un score de 9. Les conseillers dans la condition *conseillers égoïstes* étaient censés avoir répondu 1.

Juste après la présentation de cette information, un autre contrôle permettait de s'assurer que les participants se rappelaient bien du degré de bienveillance de leurs conseillers. Ils devaient retrouver parmi 4 possibilités, le score donné par leurs prétendus conseillers. Après avoir passé avec succès ces contrôles expérimentaux, les participants répondaient à la deuxième série de questions, en utilisant une interface telle que présentée dans la partie centrale de la figure 5. Encore une fois, ils ne pouvaient passer aucune question.

Enfin, pour la dernière série de questions, les participants n'avaient plus à répondre mais à donner des conseils en utilisant l'interface présentée dans la partie inférieure de la figure 5. Ils étaient libres de ne pas enregistrer de conseil.

Matériel

Les questions utilisées dans cette expérience proviennent d'un jeu participatif en ligne. Le but de ce jeu est de répondre aux questions posées par les autres utilisateurs, de soumettre des questions aux autres joueurs et d'évaluer correctement la difficulté des questions soumises en prédisant le pourcentage de réussite aux questions. Un utilisateur anonyme de ce jeu nous a donné accès à sa base de données contenant 838 questions, ainsi que le pourcentage de réussite à chacune de ces questions.

Cette base de données nous a permis de contrôler la difficulté des questions. Les questions les plus difficiles que nous ayons utilisées sont des questions pour lesquelles seul 1% des joueurs a trouvé la bonne réponse².

2. Le pourcentage de réussite aux questions les plus difficiles est inférieur à 25%, pourcentage que nous devrions obtenir avec des réponses au hasard. Cela s'explique par le fait que les joueurs du site internet sont pénalisés quand ils donnent une mauvaise réponse. Ils ont donc la possibilité de ne pas répondre aux questions.

Lequel est un parc national américain ?

Le Zwin Killarney

Lake District Yosemite

Qu'est-ce que la balsamine ?

une roche une plante

une bactérie un acide aminé

 Un joueur vous conseille de répondre:
Une plante

Lequel de ces hommes a été président du Togo?

Sylvanus Olympio Judosix Hétippon

Myabdelis Kabila Criterium Subnumide

Votre conseil pour de prochains joueurs:

Figure 5: Exemples de questions pour chaque phase. La position de la bonne réponse parmi les quatre propositions a été déterminée aléatoirement.

Les questions les plus faciles ont réuni 95% de bonnes réponses. Les questions ont été présentées par ordre décroissant de difficulté, avec 2 questions par décile de difficulté. Les séries de questions utilisées pour les phases 1 et 2 ont été contre-balançées. Toutes les questions sont disponibles dans les annexes.

Nous avons choisi de commencer par les questions les plus difficiles pour que les participants ne réalisent pas tout de suite que les conseils sont toujours corrects. Les participants peuvent s'en rendre compte uniquement à partir du moment où ils commencent à connaître les bonnes réponses à plusieurs questions successives. A partir de ce moment, l'influence du conseil est moindre car les participants connaissent la bonne réponse. Il est donc important de préciser ici que les participants ne peuvent pas revenir en arrière et corriger les réponses données à de précédentes questions.

Mesures

Notre première mesure est l'auto-évaluation subjective de la bienveillance mesurée à l'aide de l'échelle en 11 points proposée en début d'expérience. Nous avons un score de 0 à 10 pour chaque participant correspondant à sa bienveillance.

Notre mesure de l'utilisation du conseil se base sur la différence entre le score obtenu avec conseil (phase 2) et le score obtenu sans conseil (phase 1). Le conseil étant toujours correct, une augmentation de la performance entre les deux phases reflète le bénéfice tiré du conseil.

Nous avons également évalué la qualité et la quantité des conseils donnés pendant la phase 3. Pour cela, nous avons retenu les mesures suivantes : nombre de conseils donnés et proportion de conseils corrects.

La table 8 résume nos variables et nos mesures et indique les labels que nous allons désormais utiliser. La *Bienveillance* correspond à l'auto-évaluation que les participants font de leur bienveillance à l'aide de l'échelle en 11 points. La *Condition* est la variable qui correspond à la version du jeu (compétitive ou non compétitive). Le *Conseiller* est la variable correspondant à la manipulation que nous faisons des caractéristiques du conseiller : de sa bienveillance (exp 4), de sa compétence (exp 5). Le *Savoir* est une appréciation de la culture générale des participants, évaluée à partir du score qu'ils obtiennent à la série de questions sans conseil. La *Performance* est le score obtenu par les participants aux questions avec conseil. Le conseil étant toujours correct, cette performance nous sert de mesure d'utilisation du conseil, en prenant soin de contrôler le *Savoir* des participants dans nos analyses. La *Quantité* est le nombre de conseils délivrés par les participants ; la *Qualité* est la proportion de conseils corrects. La table 8 fait aussi référence à une autre mesure qui sera utilisée dans la prochaine expérience : l'*Honnêteté* des conseils.

<i>Bienveillance</i>	Auto-évaluation de la bienveillance (échelle en 11 points)
<i>Condition</i>	Version du jeu (compétitive ou non compétitive)
<i>Conseiller</i>	Bienveillance (Exp 4) ou compétence (Exp 5) supposée des conseillers
<i>Savoir</i>	Score obtenu pour la première série de questions sans conseil
<i>Performance</i>	Score obtenu pour la série de questions avec conseils
<i>Quantité</i>	Nombre de conseils donnés aux autres joueurs
<i>Qualité</i>	Proportion de conseils corrects donnés aux autres joueurs
<i>Honnêteté</i>	Proportion de conseils honnêtes donnés aux autres joueurs

Tableau 8: Résumé des variables et des mesures utilisées dans les deux expériences de ce chapitre

Enfin, nous avons pu mesurer le temps passé pour répondre aux questions lors des phases 1 et 2. L'intervalle de temps retenu démarre à l'affichage de l'écran où figure la première question jusqu'au moment où le participant clique sur la réponse qu'il sélectionne pour la dernière question de la série. Nous avons transformé le temps de réponse en vitesse de réponse. Par exemple, un temps de 5 minutes (pour répondre aux 20 questions) a été transformé en une vitesse de 4 questions par minute.

4.2.2 Résultats

Nous allons d'abord décrire les résultats principaux concernant l'utilisation des conseils. Nous nous intéresserons à l'effet de la Condition, du Conseiller et du Savoir sur la Performance. Nous analyserons ensuite les résultats concernant les conseils qu'ont émis les participants en nous centrant sur les effets de la Bienveillance, de la Condition et du Savoir sur la quantité de conseils délivrés et sur leur qualité.

La table 9 résume les résultats de l'analyse de covariance que nous avons effectuée sur la Performance avec la Condition et le Conseiller comme variables indépendantes et le Savoir comme covariable. Les résultats figurent dans la partie gauche du tableau.

L'ANCOVA détecte un effet significatif de la covariable Savoir. Elle détecte également un effet significatif du Conseiller, sans aucune modulation de la Condition. Les participants utilisent donc plus les conseils provenant de conseillers supposés bienveillants, sans que la présence ou l'absence d'un conflit d'intérêts ne change quoi que ce soit. Quand les conseillers sont supposés bienveillants, les participants ont davantage amélioré leur score : 5.3 points supplémentaires (ET = 4.1) pour la situation non compétitive et 5.9 (ET = 3.9) pour la situation compétitive contre 3.8 (ET = 3.3) et 2.3 (ET = 3.6) obtenus avec les conseillers égoïstes pour les situations non compétitive et compétitive respectivement.

	Exp. 4			Exp. 5		
	F(1, 126)	p	η_p^2	F(1, 117)	p	η_{sp}^2
Conseiller	15.6	.001	.06	4.1	.04	.034
Condition	1.7	.20	<.01	0.1	.76	<.01
Conseiller \times Condition	0.8	.39	<.01	0.8	.36	<.01
Savoir	4.0	.05	.01	0.3	.61	<.01

Tableau 9: Utilisation du conseil : résultats de l'ANCOVA sur la Performance en fonction du Conseiller, de la Condition et du Savoir pour les deux expériences de ce chapitre

L'effet du Conseiller reste significatif ($F(1, 62) = 5.2$, $p = .026$, $\eta_p^2 = .078$) quand on limite l'analyse aux données de la situation non compétitive : même lorsque le conseiller n'a aucun enjeu, on prête attention à sa bienveillance pour faire usage de son conseil. De plus, l'effet de la Condition reste non significatif ($F(1, 64) = 2.8$, $p = .10$, $\eta_p^2 = .042$) quand on analyse uniquement la condition où les conseillers ne sont pas bienveillants. Les conseillers égoïstes sont donc autant suivis que la situation leur offre la motivation ou non de tromper le juge.

Bien que la Condition ne semble pas influencer l'utilisation du conseil, il apparaît qu'elle affecte le temps de réponse aux questions. De manière exploratoire, nous avons effectué une ANOVA sur le temps de réponse en phase 2 en utilisant le Conseiller et la Condition comme variables indépendantes ainsi que leurs interactions. Cette analyse détecte un effet principal significatif de la Condition ($F(1, 126) = 4.3$, $p = .04$, $\eta_p^2 = .03$). Les participants ont pris plus de temps pour répondre aux questions lorsque la situation était compétitive ($M = 0.11$ question par seconde, $ET = 0.33$) que lorsqu'elle ne l'était pas ($M = 0.09$ question par seconde, $ET = 0.32$). L'ANOVA n'a pas détecté d'effet du Conseiller ($F(1, 126) = 1.9$, $p = .17$, $\eta_p^2 = .008$) ou d'effet d'interaction ($F(1, 126) = 0.5$, $p = .49$, $\eta_p^2 = .003$).

La table 10 résume les résultats de l'analyse de régression réalisée sur la quantité et la qualité des conseils délivrés, avec pour prédicteurs la Bienveillance (standardisée), la Condition et le Savoir (standardisé), ainsi que les termes d'interaction³. Les résultats figurent dans la partie gauche de la table 10.

3. L'interaction entre le Savoir et la Bienveillance n'a pas été prise en compte dans le modèle car nous n'avions aucune prédiction quant à cette interaction et elle ne contribue pas au modèle

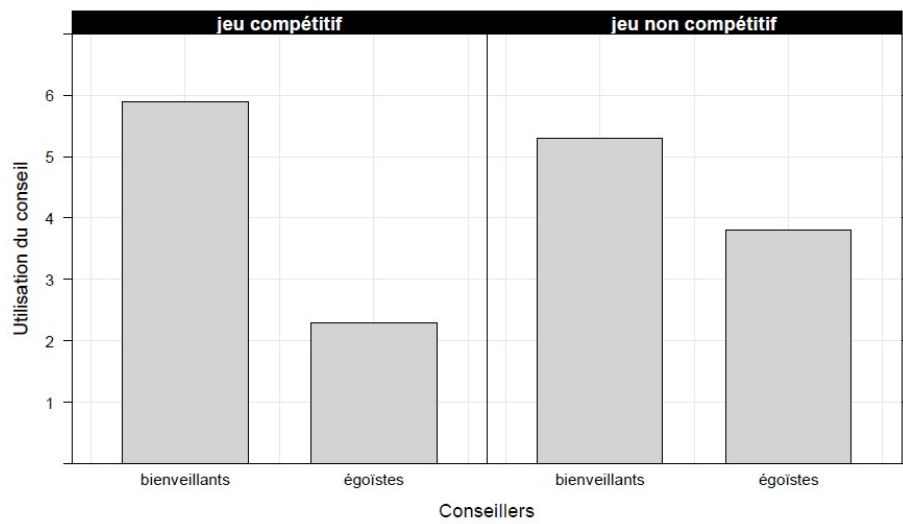


Figure 6: Utilisation du conseil en fonction du Conseiller et de la Condition pour l'expérience 4.

	Exp. 4						Exp. 5					
	Quantité			Qualité			Quantité			Honnêteté		
	β	t(124)	p	β	t(122)	p	β	t(113)	p	β	t(89)	p
Bienveillance	-.23	-1.8	.07	.05	0.4	.70	.01	0.1	.98	.08	0.5	.59
Condition	-.04	-0.5	.63	-.03	-0.3	.75	-.05	-0.5	.59	-.21	-2.1	.04
Savoir	.24	2.0	.06	-.04	-0.4	.72	.02	0.1	.89	-.03	-0.3	.79
Cond. × Bienv.	.36	2.9	.001	.07	0.5	.59	.27	2.0	.04	.10	0.7	.48
Cond. × Sav.	-.15	-1.2	.23	.36	2.9	.005	.14	1.1	.26	.26	2.0	.04
Cond. × Bienv. × Sav.	-.06	-0.7	.48	-.09	-1.0	.31	-.09	-0.9	.35	-.28	-2.7	.008

Tableau 10: Résultats de l'analyse de régression sur la quantité, la qualité (pour l'expérience 4) et l'honnêteté (pour l'expérience 5) en fonction de la Bienveillance, de la Condition et du Savoir pour les deux expériences du chapitre. Les résultats importants (significatifs à $< .05$ dans les deux expériences) sont mis en gras.

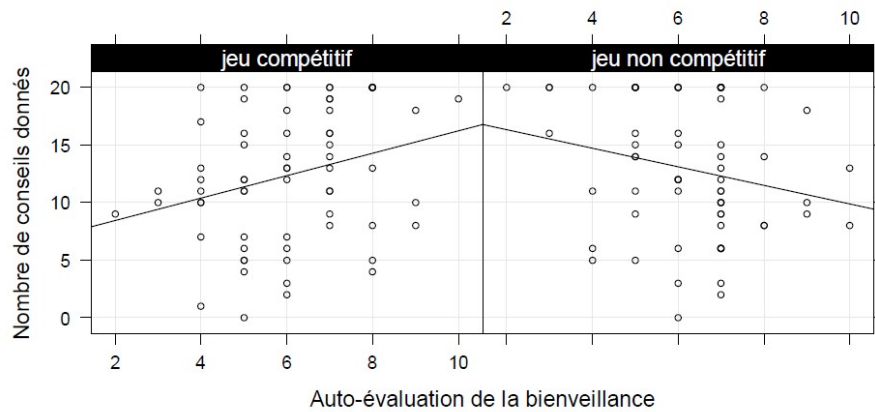


Figure 7: Nombre de recommandations enregistrées par les participants en fonction de la Condition et de la Bienveillance.

Comme indiqué dans la table 10, la Bienveillance et la Condition interagissent et influencent le nombre de conseils délivrés par les participants. La figure 7 représente la corrélation entre la Bienveillance et le nombre de conseils dans les deux conditions de jeu. Dans la situation compétitive, la bienveillance est corrélée positivement au nombre de conseils délivrés ($r(64) = .28, p = .02$). Dans la situation non compétitive, les résultats s'inversent mais la corrélation est marginale ($r(63) = -.22, p = .07$).

Enfin, la régression a permis de détecter un effet d'interaction entre le Savoir et la Condition sur la qualité des conseils délivrés. Il apparaît que plus les participants étaient cultivés, plus leurs conseils étaient corrects, mais uniquement dans la situation de compétition ($r(63) = .38, p < .01$ et $r(62) = -.05, p = .69$ pour les situations compétitive et non compétitive respectivement)⁴.

4.2.3 Discussion

Quand les intérêts sont en conflit, les caractéristiques individuelles des conseillers prédisent la quantité et la qualité des conseils qu'ils donnent. Les participants qui se sont décrits comme bienveillants ont donné davantage de conseils que les participants s'étant décrits comme égoïstes, mais cette différence ne se retrouve que dans la situation de conflit d'intérêts.⁵

4. Un participant par condition a été exclu des analyses sur la qualité des conseils car aucun conseil n'avait été exprimé

5. Ce phénomène tend à s'inverser dans la situation non compétitive selon nos résultats. Cependant, la corrélation entre le nombre de conseils et la bienveillance n'est pas significative. La seconde expérience permettra de constater si ce résultat est répliqué.

Cependant, donner une grande quantité de conseils ne présage en rien de leur qualité ; les conseils donnés peuvent être stratégiquement trompeurs. Il est donc important d'interpréter ces résultats en parallèle des résultats concernant la qualité des conseils donnés. Nos résultats révèlent que la bienveillance influence positivement le nombre de conseils sans que la qualité n'en soit affectée. Cela signifie donc que les participants s'auto-proclamant bienveillants font preuve d'un comportement altruiste en donnant davantage de conseils de qualité égale, malgré le conflit d'intérêts avec les personnes qu'ils conseillent.

Nous observons également une interaction non prédite entre le Savoir et la Condition sur la qualité des conseils donnés. Plus les participants sont cultivés, plus ils conseillent de réponses correctes et ce, uniquement dans la situation de compétition. Le Savoir ne prédit pas la qualité des conseils en situation non conflictuelle. Il se peut qu'en situation non conflictuelle, les participants ne donnent de conseils que lorsqu'ils sont raisonnablement sûrs qu'ils sont corrects. Cette hypothèse est soutenue non seulement par l'absence d'effet du Savoir sur la qualité des conseils mais également par l'effet marginal du Savoir sur la quantité de conseils dispensés : les joueurs cultivés tendent à donner davantage de conseils car ils connaissent davantage de réponses.

En situation conflictuelle, l'effet du Savoir sur la qualité des conseils peut signifier que les conseillers les plus cultivés sont aussi les plus honnêtes : ils recommanderaient davantage la réponse qu'ils pensent être la bonne, que les participants moins cultivés. Evidemment, ceci n'est qu'une interprétation et nous n'avons aucun moyen de savoir si le Savoir et l'honnêteté sont liées. L'expérience 2 nous permettra de tester cette hypothèse en incluant une mesure plus directe de l'honnêteté des participants lorsqu'ils donnent des conseils.

Les conseillers semblent donc ajuster la quantité et la qualité de leurs conseils en fonction des intérêts en jeu. A l'inverse, ces mêmes individus semblent totalement indifférents ou aveugles au conflit d'intérêts lorsqu'ils sont amenés à utiliser des conseils d'autres joueurs. En effet, nos résultats n'ont pas détecté d'influence de la Condition sur l'utilisation du conseil. Seule la bienveillance du conseiller semble compter. Les participants utilisent davantage les conseils venant de conseillers bienveillants, que la situation comporte un risque ou non. Cette indifférence au conflit d'intérêts ne peut s'expliquer par une mauvaise compréhension du jeu ou des enjeux. Les participants subissent en effet de nombreuses questions contrôles qui nous assurent qu'ils comprennent et retiennent les éléments du jeu. De plus, les participants passent plus de temps à répondre aux questions dans la situation de compétition ce qui laisse à penser qu'ils hésitent davantage dans cette condition. Enfin, le comportement des participants en tant que

conseiller montre bien qu'ils différencient la situation sans conflit de la situation avec conflit d'intérêts.

En résumé, les participants comprennent le conflit d'intérêts, sont capables d'ajuster les conseils qu'ils donnent en fonction de ce conflit, mais sont incapables d'ajuster de la même manière l'utilisation qu'ils font des conseils qu'ils reçoivent, à partir du moment où ils possèdent des informations sur la bienveillance supposée de leurs conseillers. Cette information semble dominer leur utilisation du conseil.

4.3 EXPÉRIENCE 5 : COMPÉTENCE ET CONSEILS

Le but de l'expérience 5 est d'approfondir l'hypothèse selon laquelle l'information de bienveillance prime sur l'information contextuelle concernant la compétition entre les joueurs, ce qui rend les gens indifférents au conflit d'intérêts quand ils reçoivent des conseils.

Dans cette expérience, tous les conseils proviennent de conseillers supposés égoïstes et sont décrits plus spécifiquement sur une deuxième dimension de la confiance : la compétence. De précédentes études ont montré que les conseils de conseillers compétents étaient davantage utilisés que les conseils venant des conseillers incompetents, que la compétence du conseiller soit réellement manipulée (Twyman et al., 2008 ; Van Swol, 2011 ; Yaniv & Kleinberger, 2000) ou juste supposée (Harvey & Fischer, 1997 ; Jungermann & Fischer, 2005 ; White, 2005). Ces études se sont toujours concentrées sur les situations sans conflit d'intérêts.

Nous faisons l'hypothèse que si les participants se basent uniquement sur l'information de bienveillance, alors ils devraient rejeter tous les conseils, quelque soit la compétence et les intérêts du conseiller, car tous les conseillers de l'expérience sont égoïstes.

A l'inverse, si les participants se montrent sensibles au conflit d'intérêts, ils devraient suivre davantage les conseillers compétents, uniquement dans la situation non conflictuelle ; l'effet de la compétence ne devrait pas intervenir dans la situation conflictuelle car le risque d'être trompé est accru par la malveillance des conseillers.

L'expérience 5 poursuit un autre objectif, celui d'étudier plus directement l'honnêteté des recommandations que les gens donnent quand les intérêts sont en conflit. L'expérience 4 nous a permis d'évaluer la qualité des conseils, que nous avons utilisée dans nos interprétations comme une mesure indirecte de l'honnêteté. Cette mesure n'était qu'indirecte car rien ne nous permettait de dire si un mauvais conseil était simplement du fait d'une erreur du conseiller ou d'un mensonge assumé. L'expérience 5 vient compléter ces premiers éléments en apportant une mesure plus directe et plus fiable de l'honnêteté des participants dans leur rôle de conseiller. Pour

cela, nous allons vérifier si la réponse conseillée par le participant est aussi celle qu'il choisit pour lui-même.

4.3.1 *Méthode*

Participants et plan expérimental

Les 120 participants (49 hommes) âgés de 17 à 36 ans ($M = 21.6$, $ET = 3.4$), ont été recrutés à la bibliothèque de l'université de Toulouse. Ils furent répartis aléatoirement dans les deux conditions expérimentales définies par le plan mixte 2×2 manipulant la compétence du conseiller (compétent vs. incompetent) en intragroupe et la version du jeu en intergroupe (compétitive vs. non compétitive).

Procédure

La procédure de cette expérience est pratiquement identique à celle de l'expérience précédente. Quelques différences interviennent après la phase 1. Après avoir répondu à la première série de questions sans conseil, les participants reçoivent des informations sur leurs conseillers, desquels ils recevront des conseils pour la phase 2. Il leur est dit que tous les conseils proviennent de personnes qui se sont auto-évaluées par un score de 1 à la première question sur la bienveillance (échelle de bienveillance). Tous les conseillers sont donc présentés comme *égoïstes*. De plus, les participants sont informés du score que leurs conseillers ont réalisé durant la phase 1 (sans conseil). Cette information nous permet de manipuler la compétence des conseillers. Dans la condition *conseillers compétents*, les conseillers sont censés avoir obtenu plus de 15 bonnes réponses à la phase 1. Dans la condition *conseillers incompetents*, les conseillers sont censés avoir obtenu 5 bonnes réponses maximum. Des questions nous ont permis de contrôler que les participants retenaient correctement les informations relatives à leurs conseillers (bienveillance et compétence) et à la situation (compétitive ou non compétitive).

Après ces questions contrôles, les participants ont pu répondre à une deuxième série de questions avec conseil en utilisant une interface telle que présentée figure 8. Encore une fois, les participants devaient répondre à toutes les questions et recevaient cette fois des conseils. En plus de répondre aux questions, les participants avaient la possibilité d'enregistrer des conseils pour de prochains joueurs (condition compétitive) ou pour des personnes qui participeront à une autre expérience sans lien avec celle-ci (condition non compétitive). Les participants n'étaient pas obligés d'enregistrer des conseils et la réponse donnée en conseil ne devait pas obligatoirement être celle qu'ils avaient donnée pour leur réponse personnelle. Après cette série de 20 questions, les participants

De quel pays le Pool est-il une région ?

L'Australie	Les Emirats Arabes Unis
La Nouvelle-Zélande	La République du Congo



Votre
réponse:

Un joueur vous conseille de répondre:
La république du Congo

Votre conseil:

OK

OK

Figure 8: Interface utilisée par les participants pour enregistrer leur réponse personnelle (à gauche) et leur conseil (à droite).

répondaient à nouveau à une autre série de questions avec conseil ; les conseillers se distinguaient des précédents du point de vue de la compétence. Les participants qui avaient précédemment reçu des conseils de conseillers compétents recevaient maintenant des conseils de conseillers peu compétents et vice-versa.

Matériel et mesures

Le matériel utilisé est le même que celui de l'expérience précédente. L'ordre dans lequel les trois séries de questions apparaissent a été contrebalancé, ainsi que l'ordre dans lequel conseillers compétents et conseillers incompetents interviennent. Cela aboutit à 12 versions du matériel par version de jeu. L'ordre des listes de questions pour chacune des versions est décrit plus en détails dans les annexes.

L'utilisation du conseil est évaluée de la même manière que dans la précédente expérience. La compétence du conseiller étant manipulée en intragroupe, il y a deux mesures d'utilisation du conseil par participant : l'une pour les conseillers compétents, l'autre pour les conseillers incompetents.

Pour évaluer le comportement de dispense de conseils, nous nous sommes intéressés au nombre de conseils enregistrés et à leur honnêteté. Nous considérons un conseil comme honnête quand il est similaire à la

réponse que le participant a donnée pour lui-même. Cette définition de l'honnêteté du conseil exclut ce que nous pourrions appeler les transferts de conseil : un participant fait suivre le conseil qu'il a reçu sans le suivre lui-même. Un tel comportement n'est pas forcément à considérer comme trompeur. Les résultats obtenus dans cette expérience restent identiques, que les transferts de conseil soient intégrés ou non aux conseils malhonnêtes dans nos analyses.

Nous ne nous sommes pas intéressés cette fois à la qualité des conseils dans la mesure où cette variable est biaisée par le fait que les participants donnent des conseils concernant des questions pour lesquelles ils ont eux-mêmes reçu des conseils (corrects).

4.3.2 Résultats

Nous allons d'abord décrire les résultats principaux concernant l'utilisation des conseils. Nous nous intéresserons à l'effet de la Condition, du Conseiller et du Savoir sur la Performance. Nous analyserons ensuite les résultats concernant les conseils qu'ont émis les participants en nous centrant sur les effets de la Bienveillance, de la Condition et du Savoir sur la quantité de conseils délivrés et sur leur honnêteté.

La table 9 (partie droite) résume les résultats de l'analyse de covariance mixte que nous avons effectuée sur la Performance avec la Condition (intergroupe) et le Conseiller (intragroupe) comme variables indépendantes et le Savoir comme covariable.

L'ANCOVA a détecté un effet principal significatif du Conseiller, sans aucune modulation apparente de la Condition. Les participants utilisent davantage les conseils provenant des conseillers supposés compétents, sans qu'aucune différence ne soit faite entre les situations compétitive et non compétitive. Quand les conseillers sont supposés compétents, les participants ont davantage amélioré leur score : 4.1 points supplémentaires (ET = 4.2) pour la situation non compétitive et 3.7 (ET = 4.3) pour la situation compétitive contre 2.3 (ET = 4.4) et 2.5 (ET = 3.7) obtenus avec les conseillers incompetents pour les situations non compétitive et compétitive respectivement.

La table 10 (partie droite) résume les résultats de l'analyse de régression que nous avons effectuée sur la quantité et l'honnêteté des conseils délivrés, avec la Bienveillance (standardisée), la Condition et le Savoir (standardisé) comme prédicteurs, ainsi que leurs termes d'interaction⁶.

Comme indiqué dans la table 10 et de la même manière que pour l'expérience précédente, la Bienveillance et la Condition interagissent

6. L'interaction entre le Savoir et la Bienveillance n'a pas été prise en compte dans le modèle.

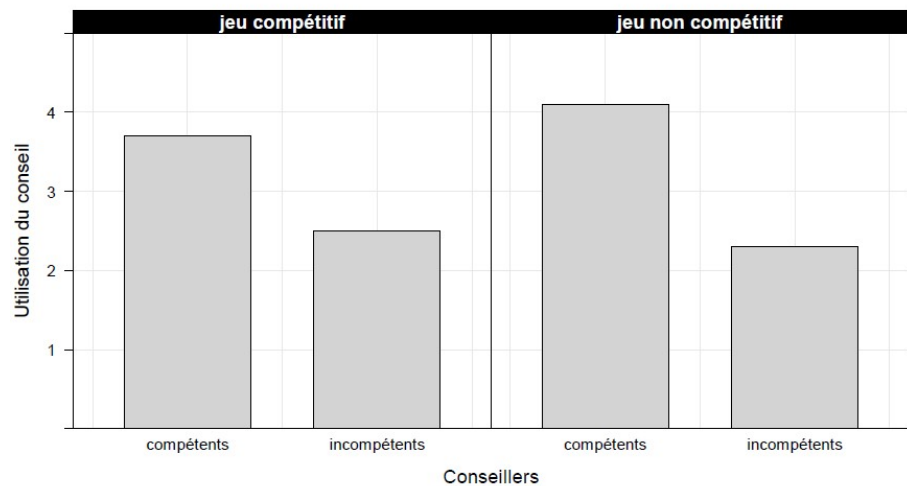


Figure 9: Utilisation du conseil en fonction du Conseiller et de la Condition.

et influencent le nombre de conseils délivrés. La figure 10 représente la corrélation entre la bienveillance et la quantité de conseils, dans les deux conditions de jeu. Dans la situation compétitive, la bienveillance est positivement corrélée à la quantité de conseils délivrés ($r(58) = .35, p = .006$) alors que ces deux variables sont presque parfaitement décorrélées dans la situation non compétitive ($r(58) < .001, p = .99$).

La régression a également permis de détecter un effet principal de la Condition sur la part de conseils honnêtes. La part de conseils honnêtes est moins importante en situation de compétition qu'en situation non compétitive (82% vs. 90%). Les participants cherchent donc davantage à tromper l'autre quand ils sont en compétition avec lui.

Les résultats de la régression sur l'honnêteté ont répliqué les résultats obtenus dans l'expérience précédente pour la qualité des conseils délivrés : il y a un effet d'interaction entre la Condition et le Savoir sur l'honnêteté : plus les participants sont cultivés, plus ils donnent de conseils honnêtes, et ce uniquement dans la situation de compétition. Ce résultat est complexifié par une interaction triple impliquant la Bienveillance. Nous nous abstenons d'une quelconque interprétation de cette interaction qui ne permet pas d'explication claire.

En contrôlant la Bienveillance, nous n'observons aucune corrélation entre l'honnêteté et le Savoir dans la situation non compétitive ($r(52) = -.04, p = .76$), mais cette corrélation tend à être plus forte dans la situation compétitive ($r(40) = .21, p = .18$)⁷. Même si cette dernière corrélation n'est pas significative, notre analyse de régression détecte bien

7. 24 participants n'ont pas été pris en compte dans nos analyses car ils n'avaient donné aucun conseil.

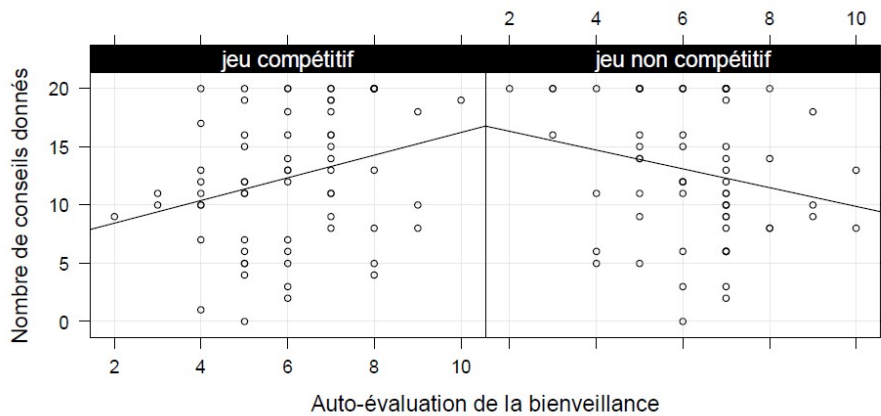


Figure 10: Nombre de recommandations enregistrées par les participants en fonction de la Condition et de la Bienveillance.

l'effet d'interaction qui reflète la tendance des participants les plus cultivés à donner des conseils plus honnêtes uniquement lorsque la situation est compétitive. Cet effet est cohérent avec ce que nous avons observé dans l'expérience précédente mais nous préférons rester prudents quant à cette interprétation.

4.3.3 Discussion

Les résultats de l'expérience 5 répliquent en partie et enrichissent ceux de l'expérience 4, que ce soit pour l'utilisation de conseils ou la dispense de conseils. Les caractéristiques des participants en tant que conseillers (bienveillance ou compétence) n'ont eu que peu d'impact sur les conseils dispensés dans le jeu non compétitif, mais ont été déterminants en situation compétitive. Les participants bienveillants ont eu tendance à donner plus de recommandations, alors que les conseillers les plus compétents (l'un n'excluant pas l'autre) ont donné des conseils plus honnêtes.

De plus, sans prêter attention à ces caractéristiques individuelles, les participants se sont montrés moins honnêtes dans la situation de jeu compétitif. Les participants sont donc bien sensibles au conflit d'intérêts quand ils dispensent des conseils. Comme pour l'expérience précédente, cela fût beaucoup moins le cas au moment d'utiliser les conseils. Les participants ont suivis davantage les conseillers compétents, sans prêter attention à la présence ou non d'un conflit d'intérêts avec les conseillers.

Les participants n'ont pas décidé de rejeter tous les conseils sous prétexte qu'ils venaient de joueurs égoïstes. Ils ont accordé du poids à la compétence de leurs conseillers sans se montrer prudents vis à vis du conflit d'intérêts. Encore une fois, les participants s'y sont donc

montrés indifférents. Dans cette expérience, l'information de compétence semble primer, de la même manière que la bienveillance dans l'expérience précédente. Or, cette caractéristique n'est pas supposée susciter de la confiance face au risque que représente le conflit d'intérêts. Pourtant, cette stratégie inconditionnelle qui consiste à faire davantage confiance aux conseillers compétents est loin d'être absurde au regard de nos résultats sur la dispense de conseils. En effet, l'honnêteté des participants semble être assurée par leur compétence quand ils dispensent des conseils en situation de conflit d'intérêts.

La plus grande honnêteté des conseillers les plus compétents en situation de conflit reste encore à expliquer. Nous faisons l'hypothèse que cet effet s'explique davantage par l'effet de l'incertitude que par celui de la compétence. Les conseillers les plus compétents sont souvent plus sûrs de leur réponse (Sniezek & Van Swol, 2001 ; Van Swol, 2011 ; Van Swol & Sniezek, 2005). En conseillant une réponse différente de celle qu'ils ont choisie pour eux, les conseillers compétents sont quasiment sûrs de donner un mauvais conseil et de tromper l'autre. Par contre, les conseillers moins compétents ont souvent moins de certitude par rapport aux réponses qu'ils sélectionnent. Un conseil différent de leur réponse peut donc être potentiellement correct. Il est donc plus acceptable d'être malhonnête quand l'incertitude est grande. Cette hypothèse sera testée dans le prochain chapitre.

4.4 DISCUSSION GÉNÉRALE

Conseillers et juges n'ont pas toujours des intérêts communs. Au contraire, il leur arrive fréquemment d'avoir des intérêts en conflit, ce qui donne un aspect stratégique à la dispense et à l'utilisation de conseils. Les conseillers peuvent stratégiquement tromper le juge, mais ce dernier peut se méfier et utiliser le conseil avec précaution. De plus, la manière avec laquelle le conseil est utilisé et dispensé peut être affectée par les caractéristiques personnelles du conseiller telles que sa bienveillance et sa compétence.

Il existe des études sur l'utilisation du conseil avec conflit d'intérêts, et d'autres sur l'influence des caractéristiques du conseiller sur l'utilisation qu'en fait le juge, mais aucune ne manipule orthogonalement ces deux paramètres, à savoir les caractéristiques du conseiller et la présence d'un conflit d'intérêts. Nos deux expériences viennent combler ce vide dans la littérature et suggèrent que les gens sont sensibles au conflit d'intérêts quand ils dispensent des conseils mais pas lorsqu'ils en reçoivent.

4.4.1 *Dispense de conseils*

Les conseillers sont moins dignes de confiance quand ils ont des intérêts en conflit avec ceux des juges. La quantité, la qualité et l'honnêteté de leurs conseils varient cependant en fonction de leur compétence (évaluée objectivement) et de leur bienveillance (évaluée subjectivement par les participants eux-mêmes). Les conseillers s'auto-proclamant bienveillants ont donné plus de conseils dans le jeu compétitif, mais cette bienveillance n'a fait aucune différence sur la quantité de conseils dans le jeu non compétitif⁸.

De manière inattendue, les conseillers les plus cultivés ont donné les recommandations les plus correctes (expérience 4) et les plus honnêtes (expérience 5) quand ils avaient des intérêts en conflit avec les joueurs à qui ils donnaient des conseils. Nous faisons l'hypothèse que c'est davantage le degré de certitude des conseillers plutôt que leur compétence qui explique cet effet. Les conseillers cultivés sont souvent plus sûrs de connaître la bonne réponse, et sont donc également plus sûrs et conscients de tromper l'autre quand ils donnent un conseil différent de la réponse qu'ils ont choisie pour eux même. Les conseillers moins cultivés quant à eux, sont souvent plus dubitatifs face aux réponses qu'ils apportent aux questions posées et peuvent donc se permettre (moralement) plus facilement de donner des réponses différentes des leurs en guise de conseils pour d'autres joueurs. Cela peut expliquer pourquoi des participants ne se sont pas montrés honnêtes dans le jeu non compétitif : ils ont pu ne pas penser tromper l'autre en donnant un conseil différent (donc malhonnête selon notre définition) car eux-mêmes n'étaient pas du tout sûrs de la réponse qu'ils avaient choisie. Le prochain chapitre s'attèlera à tester cette hypothèse et cherchera à distinguer les effets de la compétence et de l'incertitude.

En résumé, nos deux expériences montrent que les participants sont sensibles au conflit d'intérêts quand ils dispensent des conseils. L'intérêt de nos expériences est qu'elles comportent des enjeux réels pour les participants qui sont en compétition pour gagner une récompense de 50 euros. Les résultats sont de toute évidence plus fiables que ceux que nous aurions pu obtenir en utilisant des scénarios.

Les participants sont non seulement sensibles à ce conflit mais leur manière de dispenser les conseils dépend également de leurs caractéristiques personnelles.

8. Les résultats de l'expérience 4 suggèrent que les conseillers les plus bienveillants tendent à donner moins de conseils quand il n'y a pas de conflit. Cet effet marginal n'a pas été répliqué dans l'expérience 5.

4.4.2 *Utilisation de conseils*

Les juges donnent plus de poids aux conseils venant de conseillers bienveillants ou compétents, que la situation présente ou non un conflit d'intérêts.

D'un point de vue théorique, il aurait été attendu que les participants donnent un poids plus important à la bienveillance quand des intérêts sont en conflit, ou de donner un poids plus important à la compétence quand il n'y a pas de conflit d'intérêts. En effet, la bienveillance s'avère être un véritable atout quand les conseillers ont des raisons de tromper, et la compétence s'avère fiable uniquement si le conseiller n'a aucune raison de tromper l'autre.

Les participants dans leur rôle de juge, auraient également pu être parfaitement calibrés sur le comportement effectif des conseillers que nous avons observé dans nos expériences. Dans ce cas, les participants n'auraient pas dû être influencés par la bienveillance de leurs conseillers, puisque nous avons vu que la bienveillance des conseillers n'affecte que le nombre de conseils donnés et non leur qualité et leur honnêteté. Ils auraient également dû n'être influencés par la compétence qu'en situation de compétition car nous avons vu que la compétence n'affecte ni la qualité, ni la sincérité dans une situation de jeu non compétitif.

Les participants n'ont suivi aucune de ces voies. Ils ne se sont basés que sur les informations relatives aux conseillers et sont restés indifférents au conflit d'intérêts, alors qu'ils y étaient sensibles au moment de dispenser les conseils.

Ils ont suivi davantage les conseillers bienveillants dans les deux situations (compétitive et non compétitive); pourtant, nos résultats sur la dispense de conseils montrent que la bienveillance n'affecte ni la qualité (expérience 4) ni l'honnêteté des conseils (expérience 5). La bienveillance du conseiller ne semble donc pas être un critère fiable pour accorder sa confiance. Cependant, le score de bienveillance obtenu à l'aide de notre échelle n'est pas une mesure suffisamment fiable pour affirmer que la bienveillance n'a pas d'impact sur la qualité et l'honnêteté des conseils délivrés.

Les participants ont également suivi davantage les conseillers compétents dans les deux situations : nos résultats sur la dispense de conseils montrent que cette précaution est inutile quand il n'y a pas de conflit car la compétence n'affecte ni la qualité (expérience 4) ni l'honnêteté des conseils (expérience 5). Cependant, cette absence d'effet de la compétence sur la qualité des conseils s'explique assurément par la procédure utilisée dans nos expériences qui permet au participant de s'abstenir s'il le souhaite (s'il ne connaît pas la réponse, ou s'il ne veut pas

aider l'autre). Accorder du poids à la compétence semble théoriquement pertinent en situation non conflictuelle.

En situation de conflit, cette stratégie s'avère étonnamment payante car la compétence est positivement corrélée à la qualité et l'honnêteté des conseils. Ce dernier résultat semble signifier que les conseillers les plus compétents sont les plus honnêtes, que les juges en ont conscience et font donc davantage confiance aux conseillers compétents.

Les participants se basent donc indifféremment sur la bienveillance ou la compétence pour accorder leur confiance au conseiller, que la situation soit risquée ou non. Ce résultat n'est pas sans rappeler l'erreur fondamentale d'attribution, qui peut se manifester, comme l'a montré [O'Sullivan \(2003\)](#), dans la détection de mensonges : quand les gens cherchent à détecter des mensonges, ils ont tendance à donner plus de poids aux facteurs dispositionnels (dans notre cas, la bienveillance ou la compétence) qu'aux facteurs situationnels (dans notre cas, le conflit d'intérêts). Cela semble être le cas dans nos expériences, où les informations de bienveillance et de compétence prévalent sur les informations contextuelles jusqu'à les éclipser totalement en annihilant l'effet du conflit d'intérêts.

Mais peut-on parler de confiance dès lors que l'introduction d'un risque ne modifie en rien le poids de la bienveillance et de la compétence qui en sont les déterminants d'après les modèles décrits dans l'introduction de ce chapitre ?

Une explication serait de considérer que la bienveillance et la compétence augmentent le sentiment de confiance, mais de la même manière qu'ils agissent sur de nombreuses autres interactions sociales. Ces deux paramètres peuvent représenter deux influences génériques et automatiques à l'œuvre dans toute cognition sociale ; elles se seraient exercées dans nos expériences sans que l'on ait besoin d'invoquer la confiance pour expliquer le poids accru accordé aux conseils. Cette explication rejoindrait la perspective de [Fiske, Cuddy, et Glick \(2006\)](#) pour qui la chaleur (liée à la bienveillance) et la compétence sont deux dimensions universelles de la cognition sociale, qui provoquent des émotions et comportements positifs. La bienveillance et la compétence sont par exemple des prédicteurs significatifs du statut qu'un individu peut atteindre dans un groupe ([Anderson & Kilduff, 2009](#)), tout comme ils prédisent comment seront utilisés des conseils.

Nos résultats ne sont donc peut-être que la manifestation de cette influence générique et automatique exercée par ces deux dimensions fondamentales. Nous pensons que la bienveillance et la compétence participent bien évidemment à l'émergence d'un sentiment de confiance, car elles permettent toutes deux de se prémunir contre le risque d'être mal conseillé par exemple. Cependant, nous considérons que ces deux

informations seules, ne suffisent pas à prendre la décision de prendre le risque. La confiance ne peut pas être réduite à un processus aussi rationalisé ne se basant que sur deux informations factuelles.

Nous pensons que la décision de prendre le risque dépend bien plus de la personne qui fait confiance que de celle en qui la confiance est placée. Ainsi, la spécificité de la confiance serait plutôt de l'ordre du ressenti, du feeling, ce que Lewis et Weigert (1985) ont appelé la confiance basée sur les affects. Cette dimension de la confiance semble négligée dans les recherches empiriques, sûrement du fait des contraintes méthodologiques que son étude implique : la confiance basée sur les affects nécessite souvent un contact, une interaction pour pouvoir se développer. Notre protocole expérimental ne permettait pas d'échange verbal ou visuel entre juge et conseiller, empêchant cette confiance (basée sur les affects) de s'instaurer.

En plus de cette dimension affective qui correspond à un état psychologique ponctuel dans lequel la personne se trouve, la décision de faire confiance peut également être fortement influencée par des traits de personnalité plus stables de la personne qui fait confiance. Certains modèles comme celui de Mayer et al. (1995) font référence à la *propension à la confiance* qu'ils considèrent comme un trait de personnalité déterminant la tendance générale à faire confiance : alors que certaines personnes ont tendance à avoir une confiance aveugle, d'autres ne feront jamais confiance malgré des circonstances favorables. Ce trait de personnalité interviendrait donc également au moment de prendre la décision de faire confiance.

En résumé, Nous sommes donc tentés de dire que la bienveillance et la compétence ont été abusivement mis au centre des modèles de la confiance, aux dépens des aspects interactionnel, affectif et dispositionnel concernant la personne qui fait confiance. Ils impactent la confiance autant que d'autres réponses. Nos résultats suggèrent que la bienveillance et la compétence sont des prédicteurs spécifiques de la dispense de conseils. Ils suggèrent également que ces deux paramètres ne sont que des prédicteurs génériques de l'utilisation de conseils, dont l'importance théorique a pu être un peu exagérée.

4.5 LIMITES ET PERSPECTIVES

Les expériences décrites dans ce chapitre ont nécessité l'élaboration d'un jeu inédit, permettant d'étudier à la fois l'utilisation et la dispense de conseils tout en manipulant et mesurant des variables individuelles (bienveillance et compétence) et en manipulant un paramètre situationnel (compétition).

Le double rôle de nos participants, à la fois juge et conseiller, rend ce jeu circulaire : les joueurs reçoivent des conseils de précédents joueurs et en

donnent aux prochains. Pour manipuler les caractéristiques individuelles des conseillers, nous devons donc prétendre les mesurer sur les conseillers. Nos participants en faisant partie, nous leur avons donc fait subir ces mesures, sans que celles-ci ne nous intéressent initialement. Nous avons donc dû choisir des opérationnalisations de la bienveillance et de la compétence qui soient également des mesures faciles à obtenir. Cela excluait donc l'usage de photos : au delà des difficultés techniques et des nombreux refus que nous aurions essuyés, nous ne voulions pas pousser le réalisme de notre expérience jusqu'au point de prendre des photos (inutiles) de nos participants.

Nous avons donc fait le choix de manipuler la bienveillance à l'aide d'un score sur une échelle résumant l'auto-évaluation des conseillers. Nous avons donc dû demander à nos participants de répondre à cette échelle. Nous avons choisi de la placer en début d'expérience, ce qui a pu interférer sur le comportement de dispense de conseils. En effet, les participants ont pu se comporter conformément au score de bienveillance qu'ils ont donné en début d'expérience : ceux évaluant leur bienveillance par un score de 9 ont pu se sentir un peu forcés de ne donner que des conseils honnêtes. Cela ne fut vraisemblablement pas le cas car aucune corrélation n'a été trouvée entre la bienveillance et l'honnêteté des conseils. Mettre l'échelle à la fin de l'expérience n'était pas possible car nous avons besoin que les participants répondent à l'échelle pour leur faire comprendre notre manipulation de la bienveillance des conseillers. De plus, leur réponse aurait été influencée par le comportement qu'ils venaient d'adopter lors de la phase de dispense de conseils.

Concernant la dispense de conseils, après différents essais, nous avons choisi de ne pas forcer les participants à laisser de conseils. Dans une expérience non exploitée dans cette thèse, nous avons contraint les participants à en donner. Ceux-ci se sont souvent sentis mal à l'aide à l'idée de transmettre un conseil qu'ils choisissaient souvent au hasard ou sans conviction. Réciproquement, ces mêmes participants doutaient donc de la qualité des conseils reçus, en dehors de toutes considérations de bienveillance de leurs conseillers.

Ce choix de ne pas contraindre la dispense de conseils s'est donc avéré pertinent pour l'expérience 4, afin d'amener les participants, dans leur rôle de juge, à considérer en premier lieu les informations sur la bienveillance de leurs conseillers, sans que le risque lié à leur compétence ne soit trop prégnant. Cela nous a également permis, pour l'interprétation de nos résultats, de conférer à la qualité des conseils donnés, le rôle de mesure indirecte de l'honnêteté.

Nous avons fait le choix de laisser la dispense de conseils à l'initiative du participant dans l'expérience 5, afin de pouvoir comparer nos résultats avec ceux de l'expérience 4, et notamment d'éclaircir les résultats concernant la

quantité de conseils donnés. Cependant, ce choix méthodologique s'avère moins pertinent pour l'expérience 5, ciblée sur l'étude de la compétence des conseillers. Tout d'abord, nous venons de voir que la liberté de ne pas conseiller réduit théoriquement l'impact de la compétence du conseiller sur la qualité de ses conseils⁹. Or, c'est précisément la variable que nous manipulions dans l'expérience 5 et dont nous étudions l'effet sur l'utilisation qui est faite des conseils. Nos résultats ont montré que la compétence du conseiller était tout de même prise en considération, mais ceux-ci auraient sûrement été plus marqués avec un protocole forçant le conseil. De plus, en contraignant la dispense de conseils, nous aurions évité les nombreuses abstentions et obtenu plus de données concernant la qualité et l'honnêteté des conseils.

Qu'elles soient partielles ou totales (aucun conseil donné), les abstentions ont été très fréquentes. Seuls 41 participants (19 dans l'expérience 4 et 22 dans l'expérience 5) sur les 251 (soit environ 16%), ont donné des conseils pour toutes les questions. Nous pouvions donc difficilement prétendre que les conseils reçus par les participants provenaient tous d'un seul et même conseiller. C'est pourquoi nous avons décidé de présenter les conseils reçus comme provenant de plusieurs conseillers. Cela a également permis d'éviter que le participant ne se forge d'opinion sur l'honnêteté du conseiller à partir du constat possible de l'exactitude de conseils.

4.6 CONCLUSION

Le but de ce chapitre était d'abord d'apporter des éclaircissements quant à l'influence jouée par la bienveillance du juge sur l'utilisation du conseil. Nous avons voulu compléter les études existantes en comparant l'effet de la bienveillance dans des situations de conflit d'intérêts et dans des situations sans conflit. Il apparaît que le conflit ne fait pas de différence : les conseillers bienveillants sont toujours davantage suivis que les conseillers égoïstes. Cette différence n'est pas accentuée en situation de conflit d'intérêts. L'information de bienveillance semble supplanter l'information de conflit.

De manière encore plus étonnante, nos résultats montrent que le conflit ne fait pas de différence non plus quant à l'effet de la compétence des conseillers, pourtant tous identifiés comme égoïstes. Les conseillers compétents sont davantage suivis malgré leur malveillance et le conflit d'intérêts. L'information de compétence semble également supplanter l'information de conflit.

9. Nous avons d'ailleurs pu l'observer chez nos participants dans l'expérience 4, dont la qualité des conseils n'est pas affectée par leur compétence en situation non conflictuelle.

La compétence peut donc avoir agi comme la bienveillance aux yeux des participants. Les juges peuvent ne pas concevoir de la tromperie de la part de personnes qui connaissent les bonnes réponses alors qu'ils semblent l'envisager chez des conseillers ne connaissant pas les réponses.

Les participants n'ont pas totalement tort d'agir de la sorte au regard de nos résultats sur la dispense de conseils. En effet, nos expériences montrent que les conseillers les plus cultivés sont aussi ceux donnant les meilleurs conseils et les conseils les plus honnêtes dans la situation de conflit.

Le prochain chapitre vise à approfondir davantage l'étude de ce lien entre compétence et honnêteté dans la dispense de conseils.

DISPENSE DE CONSEILS ET INCERTITUDE MORALE

Imaginez que vous sortez d'une soirée un peu arrosée et que vous aviez été l'heureuse personne désignée pour reconduire tous vos amis chez eux en toute sécurité, c'est à dire sans un gramme d'alcool dans le sang. Vous êtes donc censé ne pas avoir bu ou du moins être sous le seuil autorisé de 0,5 g/L. Cependant, l'ambiance aidant, vous vous êtes laissé tenter par quelques verres durant la soirée. Au moment de partir, vous vous sentez prêt à prendre le volant mais vous doutez du fait d'être sous le seuil autorisé. Un ami éméché mais inquiet vous interroge pour savoir si vous avez bien joué le jeu et si vous allez pouvoir le reconduire. Pour le rassurer, vous lui assurez que vous n'avez aucun doute quant au fait d'être sous le seuil autorisé. Ce mensonge vous semblera sûrement plus grave si vous venez de prendre une vodka et êtes presque certain d'être au dessus du seuil que si vous n'avez pris que deux pintes de bière en début de soirée et que vous ne savez pas du tout si vous êtes au dessus ou en dessous du seuil.

Cet exemple illustre le fait que le mensonge et son acceptabilité peuvent être influencés par le degré de certitude que l'on a dans ce que l'on affirme. Affirmer quelque chose dont on est sûr de la fausseté est moins moral qu'affirmer quelque chose sans en être sûr.

Nous verrons dans ce chapitre, que de la même manière, l'honnêteté d'un conseil peut être affectée par le degré de certitude que le conseiller a dans ce qu'il conseille. Nous verrons que ce phénomène est lié à la morale conséquentialiste, mode de pensée se basant sur les conséquences d'un comportement pour juger de son caractère moral. Ainsi, nous verrons qu'il est plus difficile de donner un conseil malhonnête lorsqu'on est sûr des conséquences négatives que celui-ci aura. Nous verrons également que cette incertitude vis à vis des conséquences n'est pas seulement interne (incertitude liée à un manque de connaissances de l'individu) comme dans notre exemple, mais peut être aussi externe (incertitude issue de la situation). Après une introduction théorique traitant de ce problème, nous présenterons deux expériences testant l'effet des deux types d'incertitude sur l'honnêteté du conseil.

5.1 INTRODUCTION

5.1.1 *Compétence et certitude*

Le chapitre précédent a soulevé une question concernant l'influence de la compétence sur l'honnêteté des conseils. Nos résultats ont montré que la qualité et l'honnêteté de conseils étaient corrélées à la compétence du participant, évaluée à partir du nombre de bonnes réponses apportées à des questions de culture générale. Plus le participant était cultivé, plus il dispensait des conseils corrects et honnêtes aux autres joueurs avec qui il était en compétition. Nous allons essayer de comprendre dans ce chapitre pourquoi les personnes les plus cultivées ont également été les plus honnêtes.

Nous avons déjà introduit dans la discussion du chapitre précédent notre hypothèse qui consiste à soupçonner l'intervention de la certitude dans ce phénomène. Nous pensons en effet que ce n'est pas la compétence en elle-même qui rend les gens honnêtes, mais plutôt le degré de certitude que les gens peuvent avoir dans ce qu'ils conseillent. Plus le conseiller est sûr de lui, plus il lui est difficile de prétendre le contraire de ce qu'il pense ; autrement dit, dans nos expériences du chapitre précédent, plus le participant était sûr d'une réponse, moins il était moralement acceptable d'en conseiller une autre.

Comme nous l'avons déjà évoqué, des études ont montré le lien existant entre compétence et certitude, que la certitude soit exprimée par un intervalle de confiance (McKenzie, Liersch, & Yaniv, 2008 ; Yaniv & Foster, 1997) ou par un score de confiance (Sniezek & Van Swol, 2001 ; Van Swol, 2011 ; Van Swol & Sniezek, 2005). Les conseillers les plus compétents sont donc également les plus sûrs et confiants des conseils qu'ils donnent. Nous allons voir dans la prochaine section en quoi l'incertitude peut pousser l'individu à favoriser ses intérêts propres.

5.1.2 *Incertitude et comportement intéressé*

Nous allons voir dans cette section en quoi l'incertitude favorise la tromperie, la malhonnêteté ou l'égoïsme, comportements qui consistent à donner la priorité à ses intérêts propres plutôt qu'à ceux d'autrui.

Plusieurs études illustrent ce phénomène mais en parlent en des termes différents : élargir les limites de la vérité (Schweitzer & Hsee, 2002), exploiter la marge de manœuvre morale (Dana, Weber, & Kuang, 2007)... Ces notions révèlent des réalités certes différentes mais chacune d'elle s'explique par l'intervention de l'incertitude¹ qui autorise la tromperie de

1. Certaines études que nous présentons parlent plutôt d'imprécision ou d'élasticité. Elles gardent pour autant leur intérêt car cette imprécision génère de l'incertitude.

l'autre, de soi ou autorise des comportements égoïstes.

L'étude de Schweitzer et Hsee (2002) démontre clairement, que l'imprécision de nos connaissances, qu'ils qualifient alors d'élastiques, "élargit le spectre de la vérité", ce qui permet à l'individu de transmettre de l'information de sorte à favoriser ses intérêts propres. Dans leur expérience, l'élasticité se traduit par un intervalle de confiance. Plus l'intervalle est large, plus la connaissance est dite élastique. Selon eux, plus la connaissance est élastique, plus les facteurs motivationnels ont une influence sur sa transmission. Autrement dit, plus l'information est imprécise, plus le choix de son expression sera guidé par les intérêts du locuteur.

Dans une de leurs expériences, une personne souhaite vendre sa voiture dont l'odomètre est bloqué à 60000 km. Cette personne sait que sa voiture a parcouru plus de kilomètres que le nombre affiché. En fonction de l'élasticité de sa connaissance privée (connaissance du nombre effectif de kilomètres), le nombre de kilomètres déclaré à l'acheteur potentiel est différent. Pour une personne estimant le nombre effectif entre 60 000 et 90 000 (élasticité forte de la connaissance), le nombre annoncé est supérieur à celui annoncé par une personne estimant le nombre effectif entre 74 000 et 76 000 (élasticité faible de la connaissance). En situation d'élasticité forte, la personne s'autorise à servir ses propres intérêts au bénéfice du doute mais au risque de tromper son interlocuteur. En situation d'élasticité faible, le bénéfice du doute n'existe presque plus et la tromperie est alors pleinement consciente et assumée. La certitude rend l'individu plus coupable, ce qui le dissuade de tromper l'autre. Les résultats de leurs expériences montrent donc que l'élasticité de la connaissance encourage son détenteur à communiquer cette information incertaine en assurant ses propres intérêts au risque de tromper l'autre.

L'étude de Dana et al. (2007) montre que l'incertitude peut favoriser les comportements égoïstes.² Ces auteurs utilisent le jeu du dictateur et y apportent des modifications pour y introduire de l'incertitude. La version initiale du jeu consiste en une phase de jeu très simple. Un individu se voit attribuer une somme d'argent et doit choisir combien il veut donner à une autre personne (de 0 à l'intégralité de la somme). Les études montrent que les dictateurs se montrent souvent généreux et que 20% du montant en moyenne est transféré à l'autre individu (Camerer, 2003). Dans la version utilisée par Dana et al. (2007), le dictateur se voit imposer deux options possibles représentées dans le tableau 11. Le dictateur X a le choix entre

2. Les comportements égoïstes ne sont pas forcément malhonnêtes ou trompeurs, mais ils sont motivés par la volonté de faire passer ses intérêts avant ceux des autres, comme c'est le cas pour la tromperie.

Option A	X : 6 Y : 1
Option B	X : 5 Y : 5

Tableau 11: Version de base du jeu de dictateur utilisée par Dana, Weber, & Kuang (2007).

une option A qui maximise ses gains au dépens de l'autre Y, ou une autre option B, privilégiant l'égalité entre les deux joueurs.

Les auteurs constatent que les individus choisissent souvent l'option B, et l'expliquent par une préférence pour l'équité ou pour maximiser le gain collectif. Ils font aussi l'hypothèse qu'une contrainte morale peut pousser les participants à préférer l'option B et qu'il est possible de réduire cette contrainte en introduisant de l'incertitude dans le jeu. Pour cela, ils utilisent trois variantes du jeu du dictateur dans lesquelles ils ont introduit de l'incertitude et comparent les résultats à ceux obtenus avec la version de base.

La première version laisse au dictateur le choix de connaître ou non les gains potentiels de l'autre joueur, qui se cachent derrière chaque option. Les résultats pour cette version montre que plus de la moitié des dictateurs (56%) choisissent de dévoiler l'ensemble des informations. Cette révélation réduit les choix égoïstes mais ils restent plus importants que dans la condition basique.

Les deux autres variantes permettent subtilement au dictateur de ne pas faire le choix altruiste mais sans se montrer égoïste. En effet, plutôt que de choisir l'option altruiste de son propre chef et renoncer au gain le plus important, le dictateur peut choisir de laisser les deux issues ouvertes : soit en faisant dépendre le résultat du choix d'un autre dictateur dans une version du jeu avec plusieurs dictateurs (représentée par le tableau 12), soit en laissant le choix au hasard. La troisième variante permet également au dictateur d'être disculpé aux yeux de l'autre joueur. En effet, l'autre joueur ne sait pas si le choix est celui du dictateur ou de l'ordinateur.

Dans ces expériences, les dictateurs peuvent donc faire le choix de l'incertitude quant aux conséquences de leur comportement sur les gains de l'autre, plutôt que d'assumer leur égoïsme. L'incertitude de ces variantes leur laisse une chance de voir leurs intérêts se réaliser sans se rendre coupable d'un choix égoïste. L'incertitude leur laisse une marge de manœuvre morale.

En plus de favoriser la tromperie et les comportements égoïstes, l'incertitude permet également de se mentir à soi-même comme le montre

		Choix du joueur Y			
		Option A		Option B	
Choix du joueur X	Option A	Y : 6	Y : 5	X : 6	X : 5
	Option B	Z : 1	Z : 5	Y : 5	Z : 5
		X : 5	X : 5	Z : 5	Z : 5

Tableau 12: Version multi-dictateurs : cette variante met en jeu deux dictateurs. Le choix égoïste ne peut être sélectionné que par le choix conjoint des deux dictateurs. Mais les dictateurs gardent le pouvoir à eux seuls de choisir une option juste. Choisir l'option A revient à laisser l'autre choisir car les deux issues, égoïste et juste restent possibles.

l'étude de [Sloman, Fernbach, et Hagmayer \(2010\)](#). Leur recherche montre que l'imprécision de feeds backs sur la performance de participants à une tâche de poursuite de points leur permet de faire des attributions conformes à leurs préférences : les participants préfèrent attribuer leur performance à des facteurs internes flatteurs hors de leur contrôle (QI), plutôt qu'à une intervention volontaire (effort). Dans leur expérience, les participants s'étant vus présenter une hypothèse de corrélation négative entre vitesse et QI sont moins rapides que ceux ayant eu une hypothèse de corrélation positive. Cependant, leur probabilité subjective de bonne performance n'a pas été affectée par la présentation des hypothèses malgré la présence de feeds backs censés leur faire prendre conscience de leur intervention. Les auteurs ne mettent en évidence ce phénomène qu'avec des feeds backs suffisamment vagues pour que les participants ne puissent pas prendre la mesure de leur intervention.

Ces trois études illustrent l'effet de l'incertitude et montrent qu'elle donne latitude aux individus pour tromper l'autre, se tromper soi-même ou se montrer égoïste, de manière plus acceptable que si ces individus n'avaient aucun doute sur le nombre de kilomètres de l'odomètre, les conséquences de leurs actions sur les gains de l'autre dans le jeu du dictateur ou sur leur part d'intervention dans la performance obtenue dans une tâche de poursuite de points.

Notons que dans les études rapportées ici, l'incertitude ne touche pas toujours le même objet. Dans un cas, ce sont les connaissances et ce qu'énonce le locuteur qui sont incertains ([Schweitzer & Hsee, 2002](#)) ce qui se rapproche du cas de figure de nos expériences du chapitre précédent et de notre exemple en début de chapitre. Dans les deux autres cas, l'incertitude concerne les effets des actions de l'individu : effet du choix dans le jeu du dictateur, effet de l'intervention. Mais quelque soit la forme de l'incertitude,

le résultat sur l'individu est similaire : elle ne lui permet pas de mesurer les conséquences de ses actions sur l'autre.

5.1.3 *Parlons morale*

Sans l'avoir évoqué explicitement, les phénomènes que nous venons de décrire ont tous quelque chose à voir avec la morale, et plus précisément la morale dans sa perspective conséquentialiste. Ce mode de pensée se base sur les conséquences, les résultats d'un comportement pour juger de son caractère moral. Un autre mode de pensée dit déontologique repose sur des principes, des règles à respecter en faisant abstraction des conséquences positives ou négatives qu'entraîne ou que pourrait entraîner un comportement. Pour certains théoriciens s'inscrivant dans la mouvance du dual-process, ce mode de pensée conséquentialiste est contrôlé, conscientisable ; il fait appel au système II ; alors que le mode de pensée déontologique est plus automatique et instinctif ; il fait donc appel au système I (Greene, 2007 ; Greene, Morelli, Lowenberg, Lystrom, & Cohen, 2008 ; Greene, Lystrom, Engell, Darley, & Cohen, 2004 ; Greene, Sommerville, Lystrom, Darley, & Cohen, 2004).

Le modèle de Jones (1991) décrivant le processus de décision éthique initie le concept d'*intensité morale*, concept clé du modèle fortement imprégné de morale conséquentialiste. Il décrit le processus d'une décision éthique en 4 étapes : l'individu reconnaît dans un premier temps le problème moral posé par la situation ; il juge ensuite du comportement qui serait le plus acceptable moralement face à cette situation ; l'individu décide ensuite du comportement qu'il souhaite adopter ; et enfin, il l'exécute. L'intensité morale intervient à chacune de ces étapes. Selon cet auteur, l'intensité morale est "l'extension de l'impératif moral mis en situation particulière", c'est-à-dire "l'ensemble des considérations nécessaires et pressantes que doit prendre en compte un individu face à un dilemme éthique" (Jones, 1991).

Les variables de son modèle sont les suivantes :

- la magnitude des conséquences : somme des torts ou bénéfiques causés aux victimes ou bénéficiaires
- le consensus social : degré d'accord sur le caractère bon ou mauvais d'un acte
- la probabilité des effets : probabilité que l'acte ait lieu et qu'il cause le mal ou le bénéfice prédit
- l'immédiateté temporelle des effets : temps écoulé entre l'acte et ses conséquences
- la proximité sociale, physique, culturelle ou psychologique avec les victimes de l'acte
- la concentration des effets

De par ces différentes variables qui la composent, et notamment par les variables de magnitude des conséquences, probabilité des effets et immédiateté temporelle, cette notion d'intensité morale est fortement liée aux conséquences de l'acte.

Parmi toutes ces considérations, la probabilité des effets semble se rapprocher du problème moral posé par l'incertitude que nous avons soulevé. Selon Jones (1991), il est moins moral d'accomplir un acte quand on est certain qu'il aura des conséquences négatives. Il est moins moral de vendre une arme à un braqueur qu'à un citoyen lambda car les conséquences négatives de cet acte sont plus certaines dans le premier cas (exemple tiré de Jones, 1991).

Dans la littérature sur la dispense de conseils, on trouve des exemples qui illustrent l'effet de la probabilité des effets sur l'honnêteté du conseil. Des études montrent que le fait de révéler le conflit d'intérêts au juge autorise moralement le conseiller à mentir davantage (Rode, 2010) ou à biaiser plus fortement son conseil (Cain et al., 2005). La révélation des intérêts conflictuels permet au juge de se méfier des conseils qu'il reçoit et réduit donc la probabilité qu'il les utilise. La probabilité que le conseil malhonnête ait des conséquences négatives est donc réduit du fait de la plus grande méfiance du juge, ce qui autorise le conseiller à tromper davantage.

Dans ces études, la probabilité des effets du conseil n'est pas directement manipulée. L'expérience que nous allons présenter dans la section ci-dessous vise à manipuler directement la probabilité des effets du conseil et à tester l'effet de cette variable sur l'honnêteté des conseils délivrés en situation de conflit d'intérêts.

5.2 EXPÉRIENCE 6 : PROBABILITÉ DES EFFETS

Cette expérience étudie l'effet de la probabilité des effets du conseil sur l'honnêteté des conseils délivrés par des joueurs dans un jeu de culture générale similaire à celui utilisé dans les expériences du chapitre précédent. Nous n'utiliserons que le jeu compétitif, où les intérêts du juge et du conseiller sont en conflit.

5.2.1 Méthode

Participants/Plan expérimental

118 participants ont été recrutés à la bibliothèque centrale de l'Université du Mirail à Toulouse (43 hommes). Ils avaient entre 17 et 33 ans ($M=21$; $ET=3.1$). Après avoir été sollicités individuellement, ils ont été affectés aléatoirement à l'une des deux conditions expérimentales du plan simple manipulant en intergroupe la certitude vis à vis des conséquences du

conseil, opérationnalisée par la probabilité des effets du conseil. Une modalité de la variable correspond à une probabilité égale à 1. Il s'agit de la condition que nous appellerons *certitude*. Dans l'autre modalité, la probabilité que le conseil ait des effets est de .10. Nous désignerons cette condition comme la condition *d'incertitude*.

Procédure

L'expérience s'est déroulée dans une salle d'étude de la bibliothèque de l'université. Durant toute la durée de l'expérience, le participant était assis seul à une table. Il remplissait une première feuille, dont le but était de recueillir des informations d'usage (âge et sexe) et d'expliquer les consignes. On lui demandait également d'évaluer sa bienveillance à l'aide de l'échelle en 11 points utilisée dans les expériences du chapitre précédent. Les consignes expliquaient que le participant allait participer à un concours de culture générale et qu'il pouvait gagner 50 euros s'il obtenait le plus grand nombre de bonnes réponses.

Après avoir fini de lire et de compléter cette première feuille, l'expérimentateur lui délivrait le questionnaire de culture générale, composé d'une première série de 20 questions. Avant de le laisser commencer, l'expérimentateur expliquait au participant qu'il allait disposer de conseils pour répondre aux questions et que ces conseils provenaient d'un précédent joueur participant au concours, autrement dit un adversaire. Dans la condition de certitude ($p=1$), l'expérimentateur donnait simplement une feuille de conseils. Dans la condition d'incertitude ($p=.10$), l'expérimentateur demandait au participant de tirer au sort une feuille de conseils parmi 10 feuilles qui lui étaient présentées³. Le participant disposait alors d'autant de temps qu'il le souhaitait pour répondre aux 20 questions en utilisant ou non les conseils disponibles.

Les consignes pour la phase suivante étaient précisées à la suite des 20 questions. Il était expliqué au participant qu'il allait répondre à une autre série de 20 questions, sans conseil cette fois. En plus de répondre aux questions, le participant était informé qu'il devrait également donner des conseils à un prochain joueur participant au concours. Dans la condition de certitude, les consignes précisaient que ses conseils seraient donnés (à coup sûr) à un prochain joueur. En condition d'incertitude, les consignes indiquaient que sa feuille de conseils pourra être tirée au sort parmi 10 autres feuilles de conseils. Le fait d'avoir reçu ou tiré au sort une feuille de conseils dans la première phase rend ces informations crédibles aux yeux des participants.

3. Bien que la phase d'utilisation du conseil ne soit pas l'objet de cette expérience, cette mise en scène s'est avérée indispensable pour assurer la crédibilité de notre jeu et notamment celle de la manipulation de l'incertitude pour la phase de dispense de conseils

Pour que les participants s'autorisent à donner des conseils malhonnêtes⁴, il était précisé que les conseils délivrés ne seraient pas pris en compte dans le calcul du score final, qu'ils ne seraient pas pénalisés pour avoir donné un mauvais conseil. Nous précisions aussi qu'il était obligatoire de donner des conseils au risque d'être exclu du concours. Cette consigne nous a permis accessoirement de vérifier que les participants avaient bien lu les consignes mais notre principal souci était d'éviter que les participants ne laissent pas de conseils. En effet, si le participant était autorisé à ne pas laisser de conseil, nous ne saurions pas si son abstention signifie qu'il ne souhaite pas aider un concurrent ou qu'il ne connaît pas la réponse et ne veut pas l'induire en erreur. Pour pallier ce problème, nous avons décidé de forcer le conseil.

Après avoir lu ces consignes, l'expérimentateur donnait la deuxième série de 20 questions et la feuille de conseils à compléter. Il s'assurait que le participant avait bien compris les consignes et repartait alors en prenant soin de reprendre la feuille de conseils que le participant avait utilisée pour répondre à la première série. Nous souhaitions empêcher le participant de retourner voir les conseils qu'il avait lui-même reçus pour éviter qu'ils n'influencent l'honnêteté de ses propres conseils. Malgré cette précaution, ce phénomène peut tout de même intervenir dans une moindre mesure car le participant peut se souvenir des conseils reçus. Cependant, ce problème est relatif car les conseils reçus lors de la première phase sont les mêmes dans les deux conditions expérimentales.

Matériel

Au total, le participant doit donc compléter trois documents.

Le premier est la feuille de renseignements (âge, sexe, bienveillance) et de consignes générales.

Le deuxième document complété par le participant est le questionnaire de culture générale sur lequel il répond aux 20 premières questions en cochant la bonne réponse parmi les quatre propositions qui lui sont faites. Les questions utilisées étaient de difficulté moyenne. Pour évaluer la difficulté des questions, nous nous sommes basés sur notre base de données contenant les questions avec leurs pourcentages de bonnes réponses. Nous avons donc choisi des questions pour lesquelles 40 à 60% des participants trouvaient la bonne réponse. Ce choix d'utiliser des questions de difficulté moyenne a été dicté par la volonté de rendre nos participants malhonnêtes. Des questions trop faciles rendraient la tromperie détectable et décourageraient la malhonnêteté. A l'inverse, avec des questions trop

4. Notre définition du conseil malhonnête est la même que celle utilisée dans le chapitre précédent : une réponse conseillée qui n'a pas été choisie comme réponse personnelle par le participant.

VOS REPONSES		VOS CONSEILS	
Les courses de lévriers sont organisées sur des ...		Les courses de lévriers sont organisées sur des ...	
cinodromes	canichodromes	cinodromes	canichodromes
sinodromes	eynodromes	sinodromes	eynodromes
Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?		Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?	
le docteur Feelgood	le docteur Baxter	le docteur Feelgood	le docteur Baxter
le docteur Knock	le docteur Jivago	le docteur Knock	le docteur Jivago
Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?		Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?	
Keith Richards	Ron Wood	Keith Richards	Ron Wood
Whoopi Goldberg	Mick Jagger	Whoopi Goldberg	Mick Jagger

Figure 11: Document utilisé pour répondre aux questions (à gauche) et laisser des conseils (à droite). Sur les deux parties, les participants doivent cocher la case correspondant à leur réponse et à leur conseil.

difficiles, les participants risqueraient de ne jamais connaître les réponses. Ils donneraient donc des réponses et des conseils au hasard.

Le participant répond aux 20 dernières questions (de difficulté moyenne également) sur un autre document présenté figure 11 sur lequel il inscrit également ses conseils. Ce document est divisé en deux parties semblables : sur les deux parties figurent à l'identique des questions et des propositions. Il est demandé au participant de cocher ses propres réponses dans la partie gauche, et d'inscrire ses conseils, en cochant une proposition sur la partie droite détachable. Des pointillés séparent les deux parties et matérialisent leur indépendance. La partie droite contenant les conseils, est destinée à être distribuée (en condition de certitude) ou tirée au sort par un prochain joueur (en condition d'incertitude).

Les séries de 20 questions utilisées pour les phases avec et sans conseil ont été contre-balancées. Il y a donc deux versions du matériel dans chaque condition expérimentale, ce qui aboutit à quatre versions de notre matériel (2 conditions x 2 versions pour le contrebalancement). Deux de ces versions sont disponibles en annexe : l'une illustre la condition de certitude et l'autre d'incertitude.

En réalité, les feuilles de conseils remplies par les participants ne sont pas celles qui sont redistribuées aux prochains joueurs. Les feuilles de conseils proposées aux joueurs sont construites par l'expérimentateur, de sorte à ce qu'elles soient toutes identiques.

Nous ne pouvions pas cette fois, ne donner que des conseils corrects. L'expérience se faisant sur papier, le participant qui constaterait la justesse des conseils pourrait modifier ses premières réponses en suivant systématiquement le conseil donné ; il pourrait également se sentir contraint d'être honnête à l'image de son conseiller. Inclure des mauvais conseils nous a donc semblé plus crédible et prudent.

Les conseils inscrits sur les feuilles de conseils ont donc été sélectionnés sur la base de probabilités réelles de réponses, déterminées à l'aide d'une première enquête conduite sur 27 personnes. Cette enquête consistait en un quizz de culture générale comportant les 40 questions utilisées dans notre expérience. Cette préenquête visait à obtenir la répartition des réponses des participants, information qui n'était pas disponible dans notre base de données qui indiquait uniquement le pourcentage de bonnes réponses⁵. Une fois les pourcentages de réponses obtenus pour chaque question, un programme aléatoire sélectionnait le conseil parmi les quatre propositions sur la base des probabilités réelles obtenues par la préenquête. Le tableau 13 présente les résultats de la préenquête ainsi que les propositions sélectionnées pour servir de conseils.

Notre procédure aléatoire a abouti à la sélection de neuf conseils corrects pour la version 1 de notre matériel, et onze conseils corrects pour la seconde version. Les conseils corrects sont mis en gras dans le tableau 13

5. Notre propre préenquête a révélé un pourcentage moyen de réponses correctes égal à 55%, soit une difficulté moyenne. Cependant, ce pourcentage est très variable d'une question à l'autre. Les pourcentages de réussite vont de 19 à 89%. Seules 11 questions sur 40 obtiennent un pourcentage de bonnes réponses compris entre 40 et 60%, intervalle de difficulté dans lequel les 40 questions sont censées se trouver selon notre base de données.

Version 1	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
proposition A	11	0	15	33	44	22	4	27	4	0	4	26	26	7	11	19	22	19	4	56
proposition B	48	30	33	11	15	56	37	4	7	4	4	48	37	74	7	37	44	0	19	22
proposition C	4	22	37	26	33	7	52	4	89	22	7	22	15	7	74	22	30	7	41	4
proposition D	37	48	15	30	7	15	7	65	0	74	85	4	22	11	7	22	4	74	37	19
conseil	A	B	B	C	B	B	C	D	C	D	D	D	B	B	C	B	B	C	D	A
Version 2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
proposition A	19	11	27	4	89	19	7	0	56	0	15	23	70	33	11	4	56	0	22	70
proposition B	11	56	27	12	0	27	74	37	0	15	19	42	22	41	11	15	15	22	0	19
proposition C	4	26	19	20	11	12	0	4	44	7	0	15	4	11	63	22	7	4	74	11
proposition D	67	7	27	64	0	42	19	59	0	78	67	19	4	15	15	59	22	74	4	0
conseil	D	B	B	D	A	D	B	D	C	A	D	A	A	D	A	B	B	D	A	A

Tableau 13: Résultats de la préenquête : répartition des réponses dans chaque proposition et conseil sélectionné sur la base de ces statistiques.

Mesures

Notre principale mesure est l'honnêteté du conseil. Celle-ci est évaluée en comparant la proposition choisie par le participant en guise de réponse personnelle, au conseil qu'il donne à un prochain joueur. Si la proposition conseillée est la même que celle préalablement choisie par le participant, on considère le conseil comme honnête. A l'inverse, lorsque le participant conseille une proposition autre que celle qu'il a choisie pour lui, on considère alors le conseil comme malhonnête. Nous nous intéresserons également à la justesse des réponses données.

Pour ces deux variables, nous aurons une mesure par participant, et une mesure par question. Pour chaque participant, nous aurons donc le nombre de réponses correctes qu'il donne aux questions avec et sans conseil (correspondant à sa compétence) et le nombre de conseils honnêtes délivrés. Pour chaque question, nous calculerons le pourcentage de bonnes réponses (cela correspond au degré de difficulté de la question) et de conseils honnêtes.

Pour chaque participant, nous avons également une mesure de l'auto-évaluation de bienveillance grâce à l'échelle qui débute l'expérience. Nous relèverons également pour chaque participant le nombre de conseils qu'il a suivis.

Hypothèses

Notre hypothèse principale est que l'honnêteté du conseil sera affectée par l'incertitude : lorsque le participant n'est pas sûr que son conseil aura des conséquences (probabilité des effets = .10), il se permettra plus facilement de donner des conseils malhonnêtes que lorsqu'il est certain que ses conseils seront attribués à un joueur.

Nous pouvons également nous attendre à ce que la corrélation entre la compétence du participant et son honnêteté soit répliquée.

5.2.2 Résultats

Notre expérience a réussi à susciter des conseils malhonnêtes mais le pourcentage de conseils honnêtes est tout de même élevé malgré l'enjeu réel ($M = 79.6\%$, $ET = 30.2$). 52% des joueurs ne donnent jamais de conseils malhonnêtes alors que 2% donnent systématiquement un conseil malhonnête. 39% des joueurs donnent au moins 5 conseils malhonnêtes.

Nous allons présenter les résultats en deux parties. Une première décrira les résultats obtenus avec l'analyse par participant ; la seconde présentera les résultats de l'analyse par question.

Analyse par participant

Un des objectifs de cette expérience était de répliquer le résultat trouvé dans le chapitre précédent concernant le lien entre compétence et honnêteté. Nous ne retrouvons pas la corrélation attendue entre le nombre de conseils honnêtes et la compétence du participant, que nous prenions le score de la phase sans conseil ($r(116) = .03, p = .74$), de la phase avec conseils ($r(116) = .04, p = .70$) ou l'ensemble des deux ($r(116) = .04, p = .65$). Par contre, nous détectons une corrélation significative entre le nombre de conseils suivis et le nombre de conseils honnêtes : $r(116) = .24, p = .01$. Plus les participants suivent les conseils reçus, plus ils donnent des conseils honnêtes.

Afin de tester notre hypothèse principale, nous avons effectué une anova sur le nombre de conseils honnêtes avec l'incertitude comme variable indépendante, ainsi que la compétence, la bienveillance et le nombre de conseils suivis en covariables. Nous observons un effet significatif des conseils suivis sur le nombre de conseils honnêtes : $F(1 ; 114) = 7.3, p = .01, \eta_p^2 = .06$. Par contre, nous ne trouvons pas d'effet de l'incertitude sur l'honnêteté ($F(1 ; 116) = 0.4, p = .53, \eta_p^2 = .003$) comme nous le prédisions.

Nous pensons que l'absence d'effet de l'incertitude est due à une trop grande variabilité de la difficulté des questions. Or, la décision de donner un conseil malhonnête peut dépendre de la difficulté de la question comme nous l'avons suggéré. Il peut être par exemple trop risqué d'être malhonnête pour les questions faciles car la tromperie est facilement détectable.

Nous avons sélectionné des questions de difficulté moyenne, c'est à dire dont le taux de réussite est compris entre 40 et 60%. Nous nous sommes basés pour cela sur les statistiques de notre base de données. Les résultats de la préenquête et de l'expérience révèlent un taux de réussite très variable d'une question à l'autre (de 19 à 89%). Nous avons cependant préféré nous baser sur les pourcentages de notre base de données, car elle réunissait plus de participants que notre préenquête⁶.

Cette variabilité dans la difficulté des questions a pu interférer sur nos résultats. Nous avons donc regroupé les questions selon leur niveau de difficulté. Pour cela, nous avons calculé pour chaque question, le pourcentage de bonnes réponses obtenu dans la phase sans conseil. Nous avons distingué trois niveaux de difficulté :

Pour la version 1 :

- 7 questions les plus faciles : de 69 à 86% de bonnes réponses

6. Notre préenquête ne servait qu'à obtenir la répartition des réponses parmi les quatre propositions pour créer des conseils réalistes.

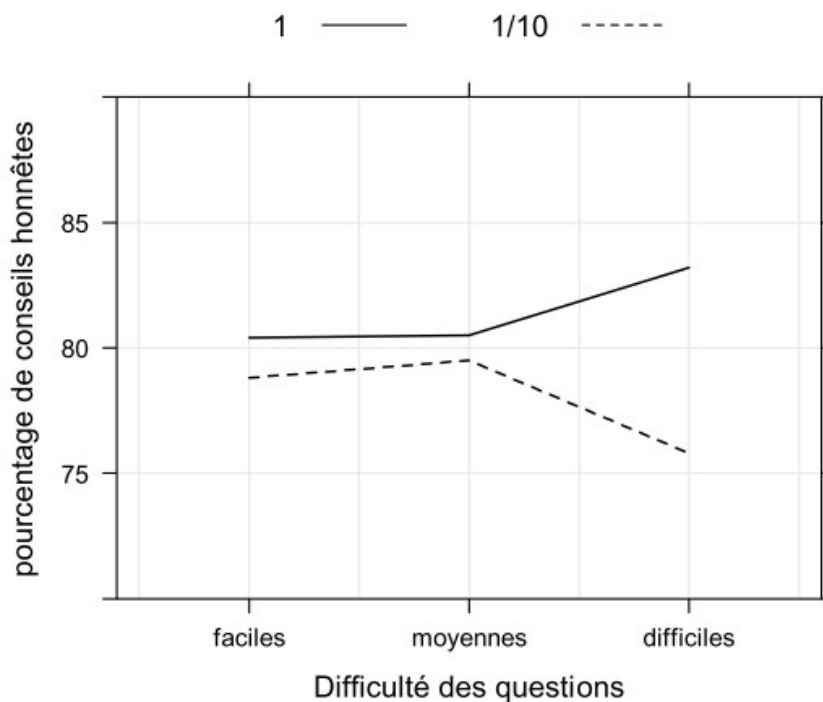


Figure 12: Taux de conseils honnêtes en fonction de la difficulté des questions et de la probabilité que le conseil soit utilisé.

- 7 questions de difficulté moyenne : de 54 à 64% de bonnes réponses
- 6 questions les plus difficiles : de 19 à 49 % de bonnes réponses

Pour la version 2 :

- 6 questions les plus faciles : de 58 à 90% de bonnes réponses
- 7 questions de difficulté moyenne : de 39 à 54% de bonnes réponses
- 7 questions les plus difficiles : de 24 à 37 % de bonnes réponses

Nous avons ensuite réalisé une ANOVA mixte sur le nombre de conseils honnêtes avec pour variables indépendantes l'incertitude (intergroupe) et la difficulté des questions (intragroupe) ainsi que la compétence, la bienveillance et le nombre de conseils suivis en covariables. Les résultats montrent un effet quasi significatif de l'interaction des deux variables : $F(2 ; 226) = 3.0, p = .053, \eta_{sp}^2 = .026$.

Comme le montre la figure 12, la certitude n'a pas d'effet pour les questions faciles et moyennes. Pour les questions difficiles, les participants se montrent plus malhonnêtes en condition d'incertitude qu'en condition de certitude. Quand leurs conseils n'ont qu'une chance sur dix d'être utilisés, les participants osent davantage donner des conseils malhonnêtes pour les questions difficiles uniquement.

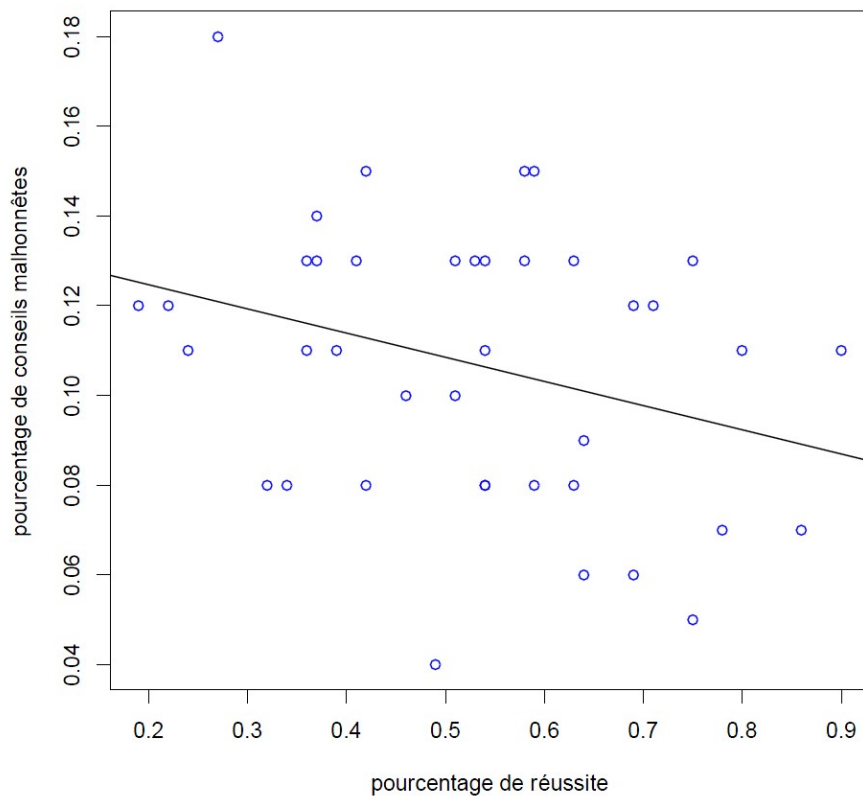


Figure 13: Pourcentage de conseils malhonnêtes en fonction de la réussite aux questions

Analyse par question

Afin de tester notre hypothèse principale, nous avons calculé un t de Student, pour déterminer s'il y a une différence entre les taux de malhonnêteté des questions en situation d'incertitude et en situation de certitude. Nous trouvons un effet significatif de l'incertitude sur le taux de malhonnêteté : $t(39) = -1.9$, $p = .03$, $d = .38$. Les questions ont un plus fort taux de réponses malhonnêtes lorsqu'elles sont posées en situation d'incertitude ($M = 0.22$, $ET = 0.09$) plutôt qu'en situation de certitude ($M = 0.19$, $ET = 0.07$).

Nous avons également calculé la corrélation entre le pourcentage de réussite et le pourcentage de malhonnêteté des questions, que nous avons représentée figure 13.

La corrélation est significative : $r(38) = -.32$, $p = .05$. Plus les questions sont faciles, moins elles suscitent de la malhonnêteté de la part des participants.

5.2.3 Discussion

Cette expérience vise à tester l'effet de l'incertitude vis à vis des conséquences du conseil sur l'honnêteté des conseillers. Nous avons fait l'hypothèse que lorsque le participant n'est pas sûr que ses conseils auront des conséquences (probabilité des effets = .10), il se permet plus facilement d'être malhonnête que lorsqu'il est certain que ses conseils seront attribués à un joueur.

Nous cherchions également à répliquer la corrélation entre compétence et honnêteté.

Nos résultats révèlent bien une dimension morale à la dispense de conseils mais nous verrons qu'elle est accompagnée également d'une dimension stratégique.

Dimension stratégique

L'analyse par question révèle une corrélation négative entre le taux de réussite aux questions et le taux de conseils malhonnêtes. Ce résultat peut montrer que plus les questions sont faciles, moins les participants osent essayer de tromper l'autre de peur que leur tromperie ne soit détectée et de peur de perdre leur crédibilité en tant que conseiller⁷.

L'analyse par participant permet de mettre également en évidence cette dimension stratégique de la dispense de conseils par l'effet d'interaction entre l'incertitude et la difficulté des questions. L'incertitude n'a pas d'effet sur l'honnêteté des conseils pour les questions faciles et de difficulté moyenne. Cependant, le conseiller se permet d'être plus malhonnête lorsque les questions sont difficiles car la tromperie ne sera probablement pas détectée. En résumé, moins la tromperie a de chance d'être détectée, plus les conseillers sont malhonnêtes. Cette stratégie intervient uniquement dans la situation d'incertitude, où les conséquences de ce comportement de tromperie sont incertaines. Les agissements malhonnêtes du conseiller ont peu de chance de faire des dégâts, ce qui révèle une certaine dimension morale à la tromperie.

Dimension morale

Nous venons de voir que l'effet d'interaction entre l'incertitude et la difficulté des questions met en évidence la dimension morale de la dispense de conseils car les participants se permettent davantage de conseils malhonnêtes pour les questions difficiles dans la condition d'incertitude, c'est-à-dire lorsque leurs conseils ont peu de chance d'être utilisés. L'analyse par question apporte également des résultats soutenant

7. Rappelons que les conseils sont tous prodigués par un seul et même conseiller attribué au joueur directement ou aléatoirement.

l'hypothèse de la dimension morale de la dispense de conseils. Elle montre que la manipulation de l'incertitude a un effet sur le taux de conseils malhonnêtes : le taux moyen de conseils malhonnêtes est plus élevé en situation d'incertitude. De plus, la corrélation négative entre le pourcentage de réussite aux questions et le taux de conseils malhonnêtes peut également manifester cette dimension morale. Plus la question est difficile, plus elle suscite de l'incertitude et donc de la malhonnêteté.

Par contre, la corrélation entre l'honnêteté et la compétence, évaluée à partir du score des participants n'est pas répliquée. Les participants les plus cultivés ne sont cette fois-ci pas plus honnêtes. Ce résultat permet de remettre en cause l'utilisation de la compétence (score à des questions de culture générale) comme indice de certitude. Cet indice peut s'avérer fiable dans certains cas et pas dans d'autres.

Ce résultat nous amène également à nous interroger sur l'effet de l'origine de l'incertitude. L'incertitude liée aux connaissances que nous appréhendons à partir de la compétence des participants, semble être de nature différente de l'incertitude issue de la situation telle que celle que nous avons testée dans cette expérience. La première est une incertitude tirant son origine de facteurs internes, alors que la seconde est engendrée par la situation. Nous distinguerons désormais ces deux types d'incertitude et les désignerons en fonction de leur origine : interne ou externe.

Cette expérience vient de montrer l'effet de l'incertitude externe sur l'honnêteté des conseils. La prochaine expérience vise à tester l'effet de l'incertitude interne. Nous tenterons de manipuler directement le degré de certitude des participants sans faire appel à leurs connaissances ce qui permettra de pallier le problème lié à l'utilisation de la compétence comme indice de certitude.

Lien entre utilisation et dispense de conseils

Les participants semblent influencés par l'utilisation qu'ils ont eux-même fait des conseils qu'ils ont reçus. Les participants qui ont accordé leur confiance au conseiller en utilisant ses conseils, ont tendance à se montrer honnêtes quand ils donnent à leur tour des recommandations. Plusieurs raisons peuvent expliquer ce lien entre utilisation des conseils et honnêteté.

Les participants peuvent ne pas envisager la tromperie, qu'elle soit subie ou exercée car ils sont empathiques et s'attendent à la même attitude de la part de leur conseiller. Cela peut être considéré comme la réciproque du concept de *réactivité à la confiance* (Guerra & Zizzo, 2004) qui est le fait de se montrer digne de confiance parce qu'on pense que l'autre a confiance : plus on pense que l'autre a confiance, plus on se montre digne de confiance (Guerra & Zizzo, 2004). Les participants les plus réactifs à la

confiance sont peut-être ceux qui font le plus confiance car ils s'attendent à une certaine réciprocité.

Une autre possibilité est que ces participants aient occulté la compétition, que ce soit au moment de l'utilisation du conseil et de la dispense. Un oubli, une incompréhension ou une indifférence face à cette information pourrait expliquer nos résultats.

Enfin, il se peut que certains joueurs trouvent inutiles les conseils reçus et dispensés : les joueurs pensant ne pas avoir besoin de conseils peuvent penser que leurs conseils ne seront pas utilisés. Ils peuvent donc plus facilement se permettre de donner des conseils malhonnêtes.

La prochaine expérience permet de contourner ces problèmes en mettant la phase de dispense de conseils avant celle d'utilisation. Cela n'a pas été possible dans cette expérience car notre manipulation de l'incertitude aurait semblé trop abstraite. En effet, en demandant au participant de tirer au sort une feuille de conseils, nous nous assurons qu'il comprendrait que sa propre feuille de conseils pourrait subir le même sort auprès d'un prochain joueur.

5.3 EXPÉRIENCE 7 : JEU BLANC

Cette expérience vise à pallier les problèmes soulevés dans l'expérience précédente et s'intéresse uniquement à l'effet de l'incertitude interne sur l'honnêteté dans la dispense de conseils. Le premier objectif était de trouver un moyen de manipuler la certitude des conseillers sans faire appel à leurs connaissances. Nous avons donc conçu un jeu compétitif où aucune connaissance, ni compétence particulière n'est requise. Dans la première phase, les participants n'ont que des données statistiques pour essayer de déduire la bonne réponse parmi 4 propositions. Dans la seconde phase, les participants n'ont que le conseil auquel ils peuvent choisir de se fier ou non. Nous avons choisi cette fois de mettre la phase de dispense de conseils avant celle d'utilisation. Cela évitera que la phase d'utilisation de conseils interfère sur la phase de dispense.

5.3.1 *Méthode*

Participants/Plan expérimental

60 participants ont été recrutés à la bibliothèque centrale de l'Université du Mirail à Toulouse. Les données de 3 participants n'ont pu être utilisées car certaines données importantes manquaient. Seules les données de 57 participants ont donc été exploitées (21 hommes). Ils avaient entre 18 et 33 ans ($M=22$; $ET=3.1$).

Tous les participants ont reçu le même questionnaire dans lequel nous avons manipulé l'incertitude interne, c'est à dire le degré de certitude que les participants peuvent avoir de leur réponse. L'incertitude interne a été manipulée en intrasujet et avait deux modalités : faible incertitude vs. forte incertitude.

Procédure

L'expérience s'est déroulée à la Bibliothèque de l'Université du Mirail. Durant toute la durée de l'expérience, le participant était assis seul face à une table. Un questionnaire comportant l'ensemble des consignes lui était distribué. L'intervention de l'expérimentateur était normalement inutile. Cependant, en cas d'incompréhension, le participant était invité à solliciter l'expérimentateur pour des éclaircissements. Après avoir donné les informations d'usage sur le sexe et l'âge, le participant devait évaluer sa bienveillance à l'aide de notre échelle. A la suite de cette auto-évaluation, le participant devait lire attentivement les consignes qui expliquaient le déroulement et les règles du jeu.

Le principe du jeu est le suivant. Il s'agit d'un concours qui met en compétition tous les participants à l'expérience. Ce concours ne nécessite aucune connaissance ni aucune compétence particulière. Il s'agit de répondre à 20 questions à choix multiples. Le participant ayant obtenu le plus grand nombre de bonnes réponses gagne un chèque de 50 euros.

L'originalité de ce jeu est que les 4 propositions ont été effacées. Les 4 propositions ne se distinguent que par des lettres qui les désignent : proposition A, B, C ou D. Le joueur peut donc lire la question mais doit choisir une des 4 propositions sans en connaître le contenu : c'est pourquoi nous avons baptisé ce jeu, le jeu blanc. Le joueur sait cependant, qu'une des quatre propositions correspond à la bonne réponse. Il s'agit donc davantage d'un jeu de chance. Ce jeu se déroule en deux phases. Durant la première phase, les participants doivent répondre deux fois à une même question : leur première réponse est utilisée pour calculer leur score, et la seconde est utilisée en tant que conseil qui sera délivré à un prochain joueur en compétition. Ce conseil est contraint mais ne compte pas pour le score du joueur qui le donne. Aucune consigne particulière n'est donnée au participant concernant la teneur du conseil. Il peut conseiller une proposition qu'il a lui-même choisie en guise de réponse, ou il peut en conseiller une autre. Durant la seconde phase, le participant doit répondre à 20 nouvelles questions dont les quatre propositions sont toujours dissimulées. Mais cette fois, il peut voir une réponse que lui conseille un précédent joueur.

La subtilité de ce jeu est que le conseiller (le participant ou le conseiller fictif) a une information supplémentaire par rapport à la personne qu'il conseille. Il dispose de la répartition en pourcentages des réponses

Exemple :

Données tirées du concours de culture générale (octobre 2010) :	
Question 2010	Résultats 2010
<i>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</i>	Pourcentages de réponses
A : le baseball et le blues-rock	→ A : 32 %
B : la littérature et la politique	→ B : 21 %
C : le journalisme et le cinéma X	→ C : 27 %
D : la physique nucléaire et la télévision	→ D : 20 %
Votre question	
<i>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</i>	
A : 32 %	
B : 21 %	
C : 27 %	
D : 20 %	

Figure 14: Exemple utilisé pour expliciter la provenance des pourcentages.

de joueurs ayant participé à un précédent concours dans lequel les propositions n'étaient pas effacées. Pour l'expliquer aux participants, nous leur présentons l'exemple présenté figure 14.

Durant la première phase, le participant tenant également le rôle de conseiller, dispose donc de ces pourcentages. Durant la seconde phase, le participant ne dispose que du conseil comme information. Le participant est averti que son conseiller a pu voir les pourcentages, comme il en a lui-même eu l'occasion lors de la première phase.

Matériel

Les questions proviennent toujours du même site web. Les pourcentages correspondent aux réponses données par les participants de l'expérience précédente utilisant les mêmes questions.

Pour manipuler l'incertitude interne, nous avons sélectionné deux types de questions : 10 questions pour lesquelles une proposition ressort majoritairement (faible incertitude) et 10 questions reflétant une certaine indécision des participants (forte incertitude). Pour les premières, la proposition majoritaire réunissait entre 64 et 90% des participants. Pour les secondes, nous avons sélectionné les questions pour lesquelles aucune proposition ne réunissait plus de 50% des réponses et pour lesquelles

l'écart entre les pourcentages de chaque proposition était minimal. L'ensemble des pourcentages est présenté dans le tableau 14. Les 10 questions suscitant le plus de certitude sont mises en gras.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
proposition A	25	10	78	5	36	19	3	3	69	24	22	3	3	5	27	36	8	37	22	14
proposition B	22	20	7	3	42	15	12	15	10	27	12	24	5	8	39	37	75	31	25	22
proposition C	34	29	15	5	3	64	14	7	14	39	31	64	90	7	20	17	7	29	27	25
proposition D	19	41	0	86	19	2	71	75	7	10	36	8	2	80	14	10	10	3	25	39

Tableau 14: Résultats de la préenquête : répartition des réponses dans chaque proposition.

<p><i>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</i></p> <p>A : 32%</p> <p>B : 21%</p> <p>C : 27%</p> <p>D : 20%</p>	<p><i>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</i></p> <p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Conseil :</div>
--	--	--

Figure 15: Document utilisé pour répondre aux questions (à gauche) et laisser des conseils (à droite). Dans la partie de gauche, le participant doit entourer la lettre correspondant à la proposition qu'il souhaite choisir comme réponse. Dans la partie de droite, la participant doit inscrire dans le cadre "Conseil" la lettre correspondant à la proposition qu'il souhaite conseiller.

L'incertitude était manipulée en intragroupe. Chaque participant était donc confronté aux deux types de questions. L'ordre des questions a été fixé aléatoirement.

Pour la première phase avec dispense de conseils, la feuille de réponses s'organisait en deux parties détachables, matérialisées par des pointillés (voir figure 15). Dans la partie de gauche figuraient les questions et les propositions avec le pourcentage correspondant. C'est sur cette partie que le participant devait donner ses réponses personnelles, celles comptant pour son score. Il devait pour cela entourer la lettre de la proposition correspondant à sa réponse. Dans la partie droite figuraient les mêmes questions, les quatre lettres des propositions (sans les pourcentages) ainsi qu'un cadre vide étiqueté "Conseil". Le participant devait inscrire dans ce cadre la lettre correspondant à la proposition qu'il souhaitait conseiller au prochain joueur. La feuille était censée être ensuite découpée pour que la partie de droite soit attribuée à un prochain joueur, ce que nous ne faisons pas réellement.

Pour la seconde phase avec réception de conseils, la feuille de réponse en format A5 se présentait à l'identique de la partie droite de la feuille utilisée pour la première partie. Le participant n'avait plus droit aux pourcentages mais disposait de conseils. Le participant recevait donc une feuille avec le cadre "Conseil" complété d'une lettre. Pour répondre, il devait entourer l'une des quatre lettres correspondant à la proposition qu'il souhaitait donner comme réponse.

Les conseils qui sont donnés aux participants ne viennent en réalité pas d'un précédent joueur mais ont été choisis par l'expérimentateur. Ils ont été sélectionnés sur la base de probabilités réelles de bonnes réponses, déterminées à l'aide des données de l'expérience précédente.

Mesures

Comme dans l'expérience précédente, notre principale mesure est l'honnêteté du conseil. Nous avons deux mesures par participant (une par modalité de la variable d'incertitude interne), et une mesure par question.

Pour chaque participant, nous avons calculé le pourcentage de conseils malhonnêtes délivrés en situation d'incertitude forte et en situation d'incertitude faible. Pour chaque question, nous avons calculé le pourcentage de conseils malhonnêtes.

Pour chaque participant, nous avons également l'auto-évaluation de la bienveillance grâce à l'échelle qui débutait l'expérience.

Nous nous sommes également intéressés à la justesse des réponses données, dans l'unique but d'identifier le gagnant de notre concours et de le récompenser. Rappelons que la justesse des réponses n'est plus liée à la compétence du participant comme dans l'expérience précédente, car il est impossible de faire appel à des connaissances pour trouver la bonne réponse.

5.3.2 *Résultats*

Nous allons présenter les résultats en deux parties. Une première décrira les résultats obtenus avec l'analyse par participant ; la seconde présentera les résultats de l'analyse par question.

Analyse par participant

Pour chaque participant, nous avons calculé le pourcentage de conseils malhonnêtes pour les 10 questions suscitant une faible incertitude et pour les 10 questions suscitant une forte incertitude. Ces données ont été analysées avec une ANOVA à mesures répétées sur le pourcentage de conseils malhonnêtes avec l'incertitude en variable indépendante et la bienveillance en covariable (standardisée).

Les résultats montrent un effet significatif de l'incertitude sur le pourcentage de conseils malhonnêtes : $F(1 ; 55) = 7.4$, $p = .01$, $\eta_{sp}^2 = .022$. Le pourcentage de conseils malhonnêtes est plus important lorsque les questions suscitent une forte incertitude ($M = 38.8$, $ET = 38.6$) que lorsqu'elles suscitent une incertitude faible ($M = 28.6$, $ET = 36.6$).

De plus, nous observons une corrélation négative entre le score de bienveillance et le score de malhonnêteté total, c'est-à-dire avec les deux types de questions confondus : $r(55) = -0.42$, $p = .001$. Plus les participants se déclarent bienveillants, moins ils sont malhonnêtes. Enfin, nous observons une corrélation négative entre l'âge des participants et leur score de malhonnêteté total : $r(55) = -.31$, $p = .04$. Plus les participants sont âgés, moins ils sont malhonnêtes.

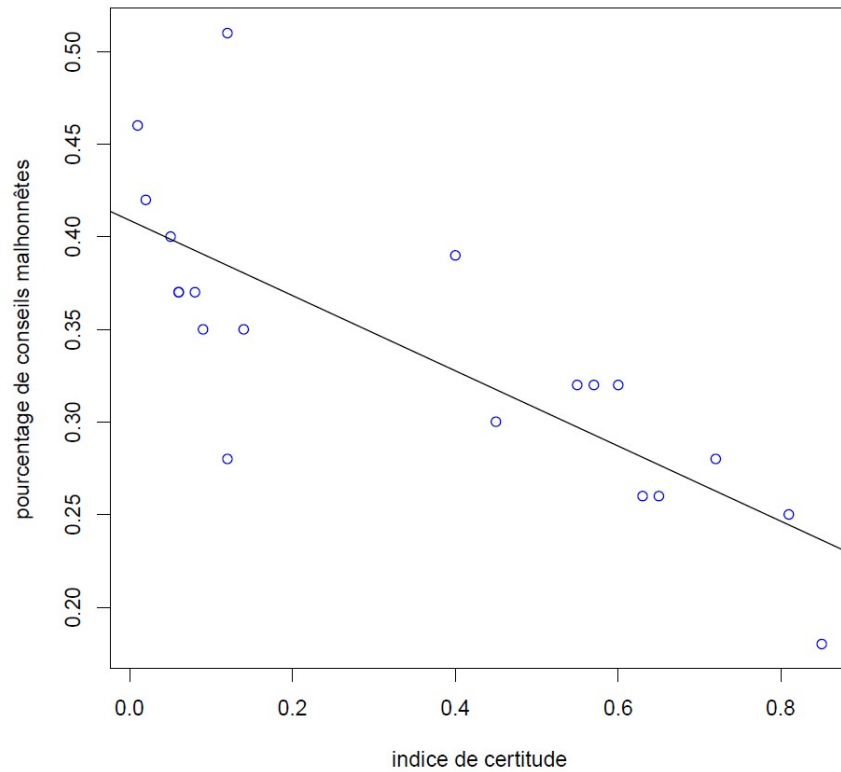


Figure 16: Pourcentage de conseils malhonnêtes en fonction de la certitude suscitée par la question

Analyse par question

Pour chaque question, nous avons mesuré le pourcentage de conseils malhonnêtes et calculé un indice de certitude correspondant à la différence entre les pourcentages obtenus par les deux réponses les plus fréquemment données par nos participants. Plus cette différence est importante, plus le mode est fort et donc plus la question suscite de la certitude.

La figure 16 représente la corrélation entre le pourcentage de conseils malhonnêtes et cet indice de certitude.

La corrélation entre ces deux mesures est significative : $r(18) = -0.78$, $p < .001$. Plus la question engendre de la certitude, moins les gens sont malhonnêtes.

5.3.3 *Discussion*

Cette expérience visait à manipuler la certitude interne et à tester son effet sur l'honnêteté des conseils.

Que ce soit par l'analyse par participant ou l'analyse par item, nos résultats révèlent bien un lien entre incertitude interne et honnêteté.

Les participants se sont montrés plus malhonnêtes lorsque les questions suscitaient une incertitude forte, que lorsqu'elles suscitaient peu d'incertitude. De plus, plus les questions suscitaient de l'incertitude, plus les conseillers étaient malhonnêtes. Alors que dans l'expérience précédente, le lien entre pourcentage de bonnes réponses aux questions et pourcentage de conseils honnêtes pouvait s'expliquer par la dimension stratégique (plus la question est facile, moins on n'ose mentir par peur que la tromperie ne soit détectée), cette interprétation n'est plus possible dans cette expérience où il est impossible d'évaluer la facilité de la question, et donc d'adopter un comportement stratégique.

En effet, nous avons fait en sorte dans cette expérience, qu'il soit impossible pour le conseiller malhonnête d'être démasqué. Le juge ne dispose d'aucune information pour juger de la qualité du conseil qu'il reçoit. L'honnêteté du conseiller n'est donc que le signe d'altruisme et non de la crainte que sa malhonnêteté ne soit détectée. La malhonnêteté a bien été freinée en augmentant le degré de certitude que le conseiller pouvait avoir de son conseil. L'incertitude interne favorise donc bien la malhonnêteté.

Notons que les conseillers se sont montrés particulièrement malhonnêtes dans cette expérience, par rapport à l'expérience précédente. Le taux de malhonnêteté est en effet très important ($M = 33.7$, $ET = 37.6$), bien plus que dans l'expérience précédente ($M = 20.3$, $ET = 28.1$). Encore une fois, deux interprétations sont possibles. Cette accentuation de la malhonnêteté peut s'expliquer par la dimension stratégique : le risque que la malhonnêteté soit détectée est nul ; le juge n'a rien pour juger le conseil qu'il reçoit. Cela peut inciter les conseillers à se montrer plus malhonnêtes. La deuxième interprétation possible est d'ordre moral : l'incertitude interne est particulièrement forte dans cette expérience où les participants ne disposent quasiment d'aucune information, hormis les pourcentages. Ils ne peuvent donc pas non plus être sûrs de la qualité du conseil qu'ils donnent et des conséquences qu'auront leurs conseils. Cette incertitude peut avoir encouragé les conseillers à se montrer malhonnêtes.

5.4 DISCUSSION GÉNÉRALE

Nous avons fait l'hypothèse que l'incertitude quant aux conséquences de nos actes avait pour effet de favoriser les comportements malhonnêtes et la tromperie. Les deux expériences rapportées dans ce chapitre testent deux types d'incertitude : la première que l'on peut qualifier d'externe ; la malhonnêteté dépend de paramètres extérieurs à l'individu comme le hasard que nous avons testé dans la première expérience. La deuxième expérience teste l'effet de l'incertitude interne : la malhonnêteté dépend de paramètres internes comme le degré de certitude que peut avoir l'individu

dans la qualité du conseil qu'il donne. Nos résultats montrent que ces deux types d'incertitude favorisent les conseils malhonnêtes. Qu'elle soit externe ou interne, les conséquences de l'incertitude sont les mêmes : le conseiller n'est pas sûr des conséquences néfastes de son conseil malhonnête. Nos participants auraient pu se montrer honnêtes en toutes circonstances, au nom de principes ou de valeurs et conformément à une approche déontologique. Cela ne fut vraisemblablement pas le cas dans nos expériences où l'honnêteté semble répondre à la logique conséquentialiste.

Avoir utilisé un jeu réel avec une vraie récompense et une compétition effective plutôt que des scénarios, donne du poids à ces résultats. Cela nous a permis notamment d'obtenir une mesure objective de la malhonnêteté et non une probabilité hypothétique de tromper l'autre que l'on peut trouver dans les expériences utilisant des scénarios.

De plus, la deuxième expérience propose un jeu inédit qui permet de s'affranchir des différences interindividuelles concernant les connaissances et de manipuler l'incertitude. Cette manipulation de l'incertitude nous a permis de mesurer des effets et non plus de constater uniquement la corrélation entre compétence et honnêteté.

Évidemment, le fait d'utiliser un jeu ne présente pas que des avantages car ces jeux sont loin d'être communs. L'expérience 7 principalement peut être assez déstabilisante pour les joueurs, car elle leur demande de répondre à des questions sans avoir les propositions. Les caractéristiques du jeu limitent bien évidemment la validité écologique de nos expériences.

Tout d'abord, l'enjeu n'est que de 50 euros. Bien que cette somme soit déjà importante, surtout pour des étudiants en temps de crise, la vie de tous les jours présente souvent des enjeux plus importants, qu'ils soient d'ordre financier ou autres. La hauteur de l'enjeu pourrait favoriser la tentation d'être malhonnête.

De plus, cette récompense ainsi que notre mesure de malhonnêteté sont des incitations artificielles à être malhonnête. Le participant peut comprendre aisément que la compétition et le système de dispense de conseils sont faits pour que les joueurs puissent mutuellement s'induire en erreur. Il peut alors montrer une certaine résistance, en refusant d'adopter le comportement qu'il pense être attendu de lui ou au contraire profiter du feu vert donné par les expérimentateurs pour se montrer malhonnête sans état d'âme. La vie réelle est bien heureusement plus subtile ce qui peut conduire les gens à être malhonnêtes sans qu'ils en aient pleinement conscience, sans que des règles du jeu viennent grossièrement les en inciter ou au contraire, à contenir leur malhonnêteté.

Enfin, le prix n'est pas remis dans l'immédiat au participant. La passation individuelle et le système de dispense différée de conseils n'ont en effet pas permis d'annoncer immédiatement au participant s'il

était l'heureux vainqueur. Les participants étaient invités à laisser des coordonnées afin d'être contacté quand les résultats du jeu auront été traités. Cette distance temporelle et physique par rapport au résultat et aux adversaires a pu modérer l'intensité morale (Jones, 1991) et favoriser les conseils malhonnêtes.

5.5 PERSPECTIVES

D'autres expériences pourraient être menées ou d'autres mesures recueillies afin de confirmer nos résultats. Nous en proposons quelques-unes ci-dessous.

5.5.1 *Manipuler ou contrôler la certitude interne*

Notre réflexion sur la manipulation de l'incertitude nous a permis d'avoir d'autres idées d'expériences qui pourraient venir confirmer nos résultats en faisant un lien plus clair entre certitude et connaissance.

La première méthode à laquelle nous avons initialement pensé est de faire une mesure subjective de la certitude des participants pour chaque question dans la version complète du jeu, avec les propositions visibles. Cette méthode est cependant très fastidieuse pour les participants et les mesures ne sont que peu fiables et peu sensibles.

Une autre méthode serait de donner l'opportunité aux participants de répondre aux questions avant de voir les quatre propositions. Cela permettrait aux joueurs qui sont sûrs d'eux, de donner directement la réponse ; l'intérêt pour eux serait de gagner plus de points et ainsi de maximiser leur chance de gagner le concours. Nous pourrions ainsi voir si les conseils des joueurs ayant trouvé la réponse avant de voir les propositions (qui sont donc sûrs d'eux) sont plus honnêtes que les conseils donnés par les joueurs qui ont demandé à voir les propositions avant de répondre.

Ces méthodes permettent de contrôler l'effet de la certitude mais une manipulation propre et rigoureuse semble impossible en dehors de celle que nous avons proposée dans l'expérience 7.

5.5.2 *Manipuler la certitude externe*

La certitude externe est plus facilement manipulable et plusieurs astuces sont possibles pour la faire varier.

Il est possible tout d'abord de faire varier le nombre de conseils que le juge est censé recevoir. Si le conseiller sait qu'il n'est pas le seul à dispenser des conseils, il pourra relativiser la portée de ses recommandations. En

effet, rien ne lui permet de savoir que le juge suivra ses conseils plutôt que ceux des autres conseillers. Cela est d'autant plus vrai que la tâche utilisée est une tâche de décision mettant en jeu des conseils qualitatifs. Le juge peut donc totalement ignorer un conseil pour en suivre un autre. Cela serait moins vrai avec des conseils quantitatifs lors de tâches de jugement, où le juge pourrait par exemple, faire la moyenne des conseils. Dans ce cas, tous les conseillers auraient une part de responsabilité.

Plutôt que d'augmenter l'incertitude en multipliant le nombre de conseillers, on peut à l'inverse chercher à la réduire. Une méthode consiste à cacher le conflit d'intérêts au juge et à informer le conseiller de cette dissimulation. L'ignorance du juge augmente la probabilité d'utilisation des conseils et donc la certitude que le conseiller peut avoir des conséquences de ses conseils. En effet, le juge n'a aucune raison de se méfier lorsqu'il ignore que le conseiller a des intérêts en conflit. Les conseillers devraient donc se montrer plus honnêtes lorsque le conflit n'est pas révélé, car la probabilité des effets de leurs conseils est plus forte.

5.5.3 *Mesurer la malhonnêteté*

Il serait également possible d'inclure dans nos expériences des mesures subjectives de malhonnêteté. Pour chaque conseil donné, nous pourrions demander au conseiller à quel point il estime donner un conseil honnête. Cette procédure a été utilisée par [Schweitzer et Hsee \(2002\)](#) mais elle intervenait dans une tâche de jugement où l'information donnée pouvait être plus ou moins biaisée sans jamais être explicitement malhonnête. Dans le cas de notre expérience, cette mesure ne ferait qu'attirer l'attention sur la possibilité de tromper. Cela inciterait grossièrement les joueurs à se montrer malhonnêtes ou au contraire provoquerait des résistances. Il est donc peu recommandé d'utiliser une telle méthode dans une expérience déjà si artificielle.

5.6 CONCLUSION

Ce chapitre a mis en évidence la dimension morale intervenant dans la dispense de conseils quand conseiller et juge ont des intérêts en conflit. Cette dimension morale a été révélée par nos diverses manipulations de l'incertitude, externe (expérience 6) ou interne (expérience 7). Nos résultats ont montré que l'incertitude par rapport aux conséquences néfastes du conseil favorisait la malhonnêteté.

Ce résultat interroge sur la notion de confiance. Il montre qu'il peut être pertinent de porter attention aux caractéristiques de la situation et non uniquement aux caractéristiques du conseiller avant d'accorder sa confiance. Une situation d'incertitude peut en effet conduire le conseiller à

se montrer malhonnête : nous avons vu que l'incertitude peut être externe et donc ne pas dépendre du conseiller mais de la situation. Alors que les théories sur la confiance se focalisent surtout sur les paramètres individuels de la confiance, plus d'effort devraient être déployés sur les paramètres situationnels qui poussent les individus à se montrer dignes de confiance.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Cette thèse s'est intéressée principalement à la confiance et aux conseils avec pour originalité de traiter des situations de conflit d'intérêts entre le juge et le conseiller.

Nous avons choisi d'étudier à la fois l'utilisation et la dispense de conseils, ce qui nous a permis de confronter les stratégies utilisées pour ces deux processus. Nos expériences ont permis de mettre en évidence l'effet de différentes variables sur l'utilisation du conseil. Nos résultats montrent que le poids accordé au conseil dépend de la bienveillance (opérationnalisée par la qualité des relations entre juge et conseiller ou par une auto-évaluation) et de la compétence du conseiller. La littérature rapportée dans cette thèse considère ces facteurs comme des antécédents de la confiance, censée se développer dans des situations où le juge est vulnérable, soumis au bon vouloir de son conseiller. Pourtant, nous avons montré que les juges n'étaient pas sensibles au conflit d'intérêts, risque censé créer un besoin accru de confiance et exacerber l'influence de ces déterminants.

Au regard de ces résultats, il semble donc que la bienveillance et la compétence exercent une influence générique et automatique sur l'utilisation du conseil, sans que l'on ait besoin d'invoquer la confiance pour expliquer nos résultats. Sans pour autant nier l'importance des caractéristiques de la personne à qui la confiance est donnée, nous pensons qu'il faut donc rechercher la spécificité de la confiance du côté de la personne qui fait confiance, de ses affects, de son ressenti ou de sa personnalité.

Concernant la dispense de conseils, nos résultats ont montré qu'une dimension morale intervenait quand le conseiller est amené à donner des conseils à des personnes avec qui il a des intérêts en conflit. Nous avons montré que l'honnêteté du conseiller dépendait de la certitude qu'il pouvait avoir dans ce qu'il conseillait. Nous avons donc suggéré d'inclure cette dimension d'incertitude, qu'elle soit externe ou interne dans les modèles de la confiance pour lesquels seules compétence, bienveillance et intégrité semblent compter.

Nous présentons ci-dessous les limites que nos expériences présentent et résumons ensuite les principales contributions de cette thèse.

6.1 LIMITES

Nos expériences ont fait appel à des scénarios et à des jeux réels. Chacune de ces méthodes présente ses limites.

6.1.1 *Utilisation de scénarios*

Un scénario bien écrit peut immerger le participant dans la situation et permettre ainsi de recueillir des données intéressantes très rapidement. Cependant, l'étude de l'utilisation du conseil se prête peu à l'usage de scénarios du fait des nombreux problèmes qu'ils posent.

Tout d'abord, le scénario manque souvent de réalisme et d'enjeu. Il est illusoire d'attendre du participant qu'il s'imprègne de la situation et qu'il rapporte un comportement qu'il adopterait dans une situation réelle similaire. Cela est particulièrement problématique pour l'étude du conseil qui demande aux participants de prendre une décision censée avoir un certain enjeu.

De plus, le scénario a pour inconvénient de manipuler des variables de manière très artificielle et flagrante, ce qui peut mettre au participant la puce à l'oreille et ainsi l'encourager à répondre conformément à nos hypothèses ou au contraire provoquer chez lui une résistance.

Il est donc légitime d'interroger la fiabilité des réponses données par les participants. Ces doutes nous ont conduits à adopter une autre approche pour la suite de nos expériences. Nous avons élaboré des jeux réels, avec un enjeu financier pour les participants. Ces jeux permettent d'obtenir des réponses plus fiables mais possèdent également leurs limites.

6.1.2 *Utilisation de jeux*

Les jeux utilisés dans cette thèse sont des concours de culture générale et sont donc très ludiques voire trop ludiques. Certains de nos participants ont semblé ne vouloir répondre qu'aux questions de culture générale sans prêter attention aux consignes et aux informations présentées. Ces participants ont été facilement repérés car ils n'ont pas répondu aux questions contrôles et n'ont pas laissé de conseils. Ils ont ainsi pu être exclus de nos analyses.

Certains de nos participants étaient également totalement désintéressés. Ils lisaient attentivement les consignes, répondaient à toutes les questions mais ne souhaitaient pas laisser de coordonnées, n'étant pas intéressés par l'argent à gagner. Nous avons préféré exclure également ces participants de nos analyses car cette indifférence à la récompense a pu affecter leur comportement d'utilisation et de dispense de conseils.

D'autres joueurs se sont montrés découragés par la difficulté des questions, d'après les commentaires recueillis après la passation de l'expérience. Ces joueurs n'espérant plus gagner, ont pu répondre au hasard aux questions et conseiller indifféremment la même réponse que celle qu'ils avaient choisie pour eux, ou une autre sélectionnée au hasard, par indifférence pour le concours. Ces joueurs n'ont pu être exclus de nos analyses car ils avaient intégralement complété notre questionnaire et rien ne nous aurait permis de les identifier hormis peut-être leur faible score et leur dispense de conseils saugrenue.

De plus, certaines caractéristiques des jeux ont pu déstabiliser les participants. Ces jeux fonctionnent comme des boucles : les joueurs reçoivent des conseils de précédents joueurs et en donnent aux suivants. Cette caractéristique participe au réalisme du jeu mais est également aberrante dans le sens où nous ne précisons pas de qui provenaient les conseils adressés au tout premier joueur et à qui allaient les conseils du tout dernier joueur. Aucun de nos participants ne nous a posé la question mais cela n'exclut pas que certains y aient pensé.

Ce fonctionnement circulaire différé ainsi que la passation individuelle nous ont obligés à attendre que tous les participants soient passés avant de décerner le prix. Cela a pu rendre l'enjeu moins fort et la compétition moins prégnante pour certains joueurs.

6.1.3 *Manipulation de la bienveillance*

Nos diverses expériences se sont intéressées à l'effet de la bienveillance mais nos opérationnalisations sont dans certains cas restées superficielles.

Nous avons tout d'abord utilisé la qualité des relations entre juge et conseiller pour opérationnaliser la bienveillance. Cela avait déjà été fait mais en situation réelle. Cette opérationnalisation utilisée dans des scénarios nous a, in fine, semblée artificielle. Nous avons proposé d'autres opérationnalisations de la bienveillance plus adaptées à l'utilisation de scénarios comme l'usage de photos. Nous avons commencé à mettre en place une base de photos, mais les contraintes méthodologiques (neutralité de l'expression du visage et des accessoires, anonymat des sujets. . .) se sont avérées trop lourdes pour que nous puissions les exploiter au cours de cette thèse.

Pour nos jeux, nous avons fait appel à une échelle de bienveillance dont le but initial était d'opérationnaliser la bienveillance du conseiller en donnant simplement son score supposé. Mais nous avons également pu utiliser les réponses données par nos participants comme mesure de leur propre bienveillance. Cette échelle en tant que mesure est évidemment très limitée. L'énoncé est naïf et décontextualisé. Nous ne prétendons évidemment pas mesurer la bienveillance réelle de nos participants

avec cette échelle. Mais l'utilisation du score à cette échelle en tant qu'opérationnalisation de la bienveillance du conseiller semble avoir bien fonctionné au regard des résultats significatifs obtenus. Cependant, il pourrait être intéressant de tester d'autres opérationnalisations plus évocatrices comme faire état du comportement passé des joueurs lors de phases précédentes, tel que nous l'avons fait pour la compétence.

6.2 CONTRIBUTIONS

6.2.1 *Conseils*

D'un point de vue théorique, cette thèse a le mérite de s'attaquer, avec plus ou moins de succès, à des points non abordés jusqu'alors.

Le premier chapitre traite des conseils vagues, peu voire jamais étudiés dans la littérature sur le conseil. Nos résultats ne permettent pas d'aboutir à une compréhension de l'utilisation qui est faite des conseils vagues mais ce chapitre propose divers cadres théoriques qui donnent un éclairage à ce problème. Il faut donc retenir de ce chapitre la réflexion exploratoire, à laquelle d'autres recherches devraient faire suite.

De plus, ce travail de thèse s'intéresse au conseil dans un cadre particulier qui est celui du conflit d'intérêts. Il vient donc compléter le peu d'études qui s'y sont penchées, malgré la banalité de cette situation et les enjeux qu'elle implique. Nos expériences ont surtout le mérite de manipuler cette variable afin de comparer l'utilisation et la dispense de conseils dans des situations conflictuelles et des situations non conflictuelles.

La contribution de cette thèse à la littérature sur le conseil est surtout méthodologique. En effet, nous avons élaboré un protocole expérimental inédit, qui permet d'étudier à la fois l'utilisation et la dispense de conseils dans un cadre ludique et réaliste. La présence d'un enjeu financier pour les participants assure une certaine fiabilité et validité écologique aux résultats. Ce protocole permet de manipuler facilement les caractéristiques des conseillers et de la situation. Une des versions de notre jeu permet même de manipuler le degré de certitude du conseiller. Cette technique que nous avons baptisée le *jeu blanc* est inédite mais pourrait servir à d'autres champs d'études. Notre protocole permet également de recueillir de nombreuses mesures dont une mesure directe de la malhonnêteté des conseils. Cette mesure, qui n'a jamais été utilisée auparavant, semble être un excellent moyen d'appréhender le comportement stratégique de dispense de conseils.

Ce protocole est facilement réutilisable pour étudier d'autres variables. En effet, il est facile d'ajouter de nouvelles mesures telles que des mesures

de certitude ou une décision préalable au conseil. Il est possible également de faire varier d'autres paramètres relatifs au conseiller ou à la situation.

6.2.2 *Confiance*

Cette thèse présente l'intérêt de traiter de la confiance en adoptant les deux points de vue : elle étudie des facteurs qui suscitent la confiance, tout en vérifiant que la présence de ces facteurs conduit la personne à qui la confiance est donnée, à se montrer digne de confiance.

Les expériences qui ont été menées ont permis de rétablir la dimension de risque, souvent négligée dans la littérature sur le conseil et la confiance. Cela nous a permis d'apporter une réflexion sur la notion de confiance, sur ses déterminants et sur leur spécificité. Nos résultats nous poussent à croire que la bienveillance et la compétence, identifiés comme des déterminants de la confiance ne sont pas spécifiques à celle-ci. En effet, leur influence s'exerce dans de nombreuses situations, que la confiance soit requise ou non.

Nos travaux ont donc permis de remettre en question les modèles de la confiance qui accordent bien souvent trop d'importance aux caractéristiques de la personne à qui la confiance est donnée, et négligent les aspects concernant la personne qui fait confiance. Nous pensons que la décision de faire confiance dépendra plus spécifiquement du ressenti de cette personne et de sa propension à la confiance plutôt que de la perception des caractéristiques de l'autre.

Le deuxième volet de cette thèse s'intéressant à la dispense de conseils, a pour originalité de mêler morale et confiance. Nos résultats montrent que l'incertitude peut pousser un conseiller à se montrer malhonnête. Ce résultat devrait initier une réflexion sur une approche moraliste de la confiance. Il faudrait alors élargir les modèles de la confiance existants qui se focalisent uniquement sur les paramètres individuels du conseiller, pour prendre en compte des paramètres situationnels générateurs d'incertitude.

EPILOGUE

Arrivée au terme de cette thèse, j'en viens à me demander si j'ai vraiment eu raison de ne pas suivre ce fameux conseil que j'ai évoqué dans le préambule. Certes, j'ai finalement obtenu cette allocation. On peut donc considérer que le conseil était mauvais et que j'ai été bien inspirée de ne pas le suivre. Mais je m'interroge aujourd'hui sur les raisons qui m'ont poussée à prendre ce risque. Etait-ce vraiment raisonnable de ne pas suivre ce conseil ? Prendrais-je la même décision aujourd'hui ?

Je n'ai pas évoqué dans le préambule ce qui m'avait poussée à faire fi de ce conseil. Je me permets de rectifier le tir en apportant maintenant la raison. Durant mon temps de réflexion, je suis allée consulter mon directeur de recherche de Master 2 avec qui j'envisageais de poursuivre en thèse.

"Quelle naïve d'aller s'adresser à la seule et dernière personne qui a des intérêts en jeu !" pensez-vous sûrement.

"Stratégique et non naïve" vous répondrais-je alors.

Car je n'étais pas allée chercher compétence et bienveillance auprès de mon directeur, non pas qu'il n'en soit pas capable. Je voulais plutôt me confronter à son conseil pour jauger sa certitude et évaluer ainsi mes chances d'obtenir l'allocation : je ne le pensais pas capable de me dissuader de tenter ma chance ailleurs s'il n'avait absolument pas cru en mes chances d'obtenir l'allocation ministérielle.

Finalement, mon directeur a eu l'intelligence de ne pas m'aider, me soupçonnant très certainement (avec raison) d'avoir déjà pris ma décision. À parti pris, point de conseil.

BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, C., & Kilduff, G. J. (2009). The pursuit of status in social groups. *Psychological Science, 18*, 295–298.
- Ashraf, N., Bohnet, I., & Piankov, N. (2006). Decomposing trust and trustworthiness. *Experimental Economy, 9*, 193–208.
- Baier, A. (1986). Trust and antitrust. *Ethics, 96*, 234–240.
- Baumgartner, T., Heinrichs, M., Vonlanthen, A., Fischbacher, U., & Fehr, E. (2008). Oxytocin shapes the neural circuitry of trust and trust adaptation in humans. *Neuron, 58*, 639–650.
- Bonaccio, S., & Dalal, R. S. (2006). Advice taking and decision-making : An integrative literature review, and implications for the organizational sciences. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 101*, 127–181.
- Bonaccio, S., & Dalal, R. S. (2010). Evaluating advisors : A policy-capturing study under conditions of complete and missing information. *Journal of Behavioral Decision Making, 23*, 227–249.
- Bonnefon, J. F., & Villejoubert, G. (2006). Tactful or doubtful? expectations of politeness explain the severity bias in the interpretation of probability phrases. *Psychological Science, 17*, 747–751.
- Brown, P., & Levinson, S. (1978). Universals in language usage : Politeness phenomena. In E. Goody (Ed.), *Questions and Politeness : Stratégies in Social Interaction* (pp. 56–289). Cambridge : Cambridge University Press.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness : Some Universals in Language Usage*. Cambridge University Press.
- Budescu, D. V., Rantilla, A. K., Yu, H.-T., & Karelitz, T. M. (2003). The effects of asymmetry among advisors on the aggregation of their opinions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 90*, 178–194.
- Cain, D. M., Loewenstein, G., & Moore, D. A. (2005). The dirt on coming clean : Perverse effects of disclosing conflicts of interest. *Journal of Legal Studies, 34*, 1–25.
- Camerer, C. F. (2003). *Behavioral game theory : experiments on strategic interaction*. (Princeton, Ed.). NJ : Princeton University Press.
- Cross, R., Borgatti, S. P., & Parker, A. (2001). Beyond answers : dimensions of the advice network. *Social Networks, 23*, 215–235.
- Dana, J., Weber, R. A., & Kuang, J. X. (2007). Exploiting moral wiggle

- room : experiments demonstrating an illusory preference for fairness. *Economic Theory*, 33, 67–80.
- DeBruine, L. M. (2002). Facial resemblance enhances trust. *Proceedings of the Royal Society of London B*, 269, 1307–1312.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict : constructive and destructive processes* (Y. U. Press, Ed.).
- Dunn, J. R., & Schweitzer, M. E. (2005). Feeling and believing : The influence of emotion on trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 736–748.
- Erev, I., & Cohen, B. L. (1990). Verbal versus numerical probabilities : Efficiency, biases, and the preference paradox. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 45, 1–18.
- Fiske, S. T., Cuddy, A. J. C., & Glick, P. (2006). Universal dimensions of social cognition : warmth and competence. *Trends in Cognitive Sciences*, 11, 77–83.
- Gibbons, A. M., Snizek, J. A., & Dalal, R. S. (2003, November). Antecedents and consequences of unsolicited versus explicitly solicited advice. In D. B. (chair) (Ed.), *Symposium in honor of Janet Snizek*. Vancouver, BC. Symposium presented at the annual meeting of the Society for Judgment and Decision Making.
- Gino, F. (2005). Do we listen to advice just because we paid for it ? the impact of cost of advice on its use. *Harvard Business School Working Paper Series*, 05-017.
- Gino, F., & Moore, D. A. (2007). Effects of task difficulty on use of advice. *Journal of Behavioral Decision Making*, 20, 21–35.
- Gino, F., & Schweitzer, M. E. (2008). Blinded by anger or feeling the love : How emotions influence advice taking. *Journal of Applied Psychology*, 93, 1165–1173.
- Goffman, E. (1988). *Interaction Ritual : Essays on Face-to-face Behavior* (G. City, Ed.). New York : Anchor.
- Greene, J. D. (2007). Why are vmPFC patients more utilitarian ? a dual-process theory of moral judgment explains. *Trends in Cognitive Science*, 11, 322–323.
- Greene, J. D., Lystrom, L. E., Engell, A. D., Darley, J. M., & Cohen, J. D. (2004). The neural bases of cognitive conflict and control in moral judgment. *Neuron*, 44, 389–400.
- Greene, J. D., Morelli, S. A., Lowenberg, K., Lystrom, L. E., & Cohen, J. D. (2008). Cognitive load selectively interferes with utilitarian moral judgment. *Cognition*, 107, 1144–1154.
- Greene, J. D., Sommerville, R. B., Lystrom, L. E., Darley, J. M., & Cohen, J. D. (2004). An fMRI investigation of emotional engagement in moral judgment. *Science*, 293, 2105–2108.
- Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan

- (Eds.), *Syntax and Semantic 3 : Speech Act* (pp. 41–58). New York : Academic Press.
- Griffin, D. W., & Ross, L. (1991). Subjective construal, social inference, and human understanding. In M. D. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 319–359). San Diego, CA :Academic Press.
- Guerra, G., & Zizzo, D. J. (2004). Trust responsiveness and beliefs. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 55, 25–30.
- Gunthorsdottir, A., McCabe, K., & Smith, V. L. (1999). Using the machiavellianism instrument to predict trustworthiness in a bargaining game. *Journal of Economic Psychology*, 23, 49–66.
- Hadar, L., & Fischer, I. (2008). Giving advice under uncertainty : What you do, what you should do, and what others think you do. *Journal of Economic Psychology*, 29, 667–683.
- Hammerton, M. (1976). How much is a large part ? *Applied Ergonomics*, 7, 10–12.
- Harvey, N., & Fischer, I. (1997). Taking advice : Accepting help, improving judgment, and sharing responsibility. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 70, 117–133.
- Harvey, N., & Harries, C. (2004). Effects of judges' forecasting on their later combination of forecasts for the some outcomes. *International Journal of Forecasting*, 20, 391–409.
- Hastie, R., & Kameda, T. (2005). The robust beauty of majority rules in group decisions. *Psychological Review*, 112, 494–508.
- Heath, C., & Gonzalez, R. (1995). Interaction with others increases decision confidence but not decision quality : Evidence against information collection views of interactive decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 61, 305–326.
- Holtgraves, T. (2005). Social psychology, cognitive psychology, and linguistic politeness. *Journal of Politeness Research*, 1, 73–93.
- Hsee, C. K., & Weber, E. U. (1997). A fundamental prediction error : Self-others discrepancies in risk preference. *Journal of Experimental Psychology : General*, 126, 45–53.
- Huang, L., & Munighan, K. (2010). What's in a name ? subliminally activating trusting behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 111, 62–70.
- Jodlbauer, B., & Jonas, E. (2011). Forecasting clients' reactions : How does the perception of strategic behavior influence the acceptance of advice ? *International Journal of Forecasting*, 27, 121–133.
- Johnson-George, C. E., & Swap, W. C. (1982). Measurement of specific interpersonal trust : Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other. *Journal of Personality and Social*

- Psychology*, 43, 1306–1317.
- Jonas, E., & Frey, D. (2003). Information search and presentation in advisor-client interactions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 91, 154–168.
- Jonas, E., Schulz-Hardt, S., & Frey, D. (2005). Giving advice or making decisions in someone else's place : The influence of impression, defense, and accuracy motivation on the search for new information. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 31, 977–990.
- Jones, T. M. (1991). Ethical decision making by individuals in organizations : an issue-contingent model. *Academy of Management Review*, 16, 366–395.
- Jungermann, H., & Fischer, K. (2005). Using expertise and experience for giving and taking advice. In T. Betsch & S. Haberstroh (Eds.), *The routines of decision making* (p. 157-173).
- Kanagaretnam, K., Mestelman, S., Nainar, K., & Shehata, M. (2009). The impact of social value orientation and risk attitudes on trust and reciprocity. *Journal of Economic Psychology*, 30, 368–380.
- Kim, P. H., Dirks, K. T., Cooper, C. D., & Ferrin, D. L. (2006). When more blame is better than less : The implications of internal vs. external attributions for the repair of trust after a competence- vs. integrity-based trust violation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99, 49–65.
- Kray, L. J. (2000). Contingent weighting in self-other decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 83, 82–106.
- Kray, L. J., & Gonzalez, R. (1999). Differential weighting in choice versus advice : I'll do this, you do that. *Journal of Behavioral Decision Making*, 12, 207–217.
- Krishnamurty, P., & Kumar, P. (2002). Self-other discrepancies in waiting time decisions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 87, 207–226.
- Krizan, Z., & Windschitl, P. D. (2007). The influence of outcome desirability on optimism. *Psychological Bulletin*, 133, 95–121.
- Krumhuber, E., Manstead, A. S. R., Cosker, D., Marshall, D., Rosin, P. L., & Kappas, A. (2007). Facial dynamics as indicators of trustworthiness and cooperative behavior. *Emotion*, 7, 730–735.
- Lapidot, Y., Kark, R., & Shamir, B. (2007). The impact of situational vulnerability on the development and erosion of followers' trust in their leader. *LEADERSHIP QUARTERLY*, 18, 16–34.
- Levin, D. Z., Whitener, E. M., & Cross, R. (2006). Perceived trustworthiness of knowledge sources : The moderating impact of relationship length. *Journal of applied psychology*, 91, 1163–1171.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). Trust as social reality. *Social Forces*,

- 63, 967–985.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power* (Wiley, Ed.).
- Maddux, W. W., Mullen, E., & Galinsky, A. D. (2008). Chameleons bake bigger pies and take bigger pieces : Strategic behavioral mimicry facilitates negotiation outcomes. *Journal of Experimental Social Psychology, 44*, 461–468.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*, 709–734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal, 38*, 24–59.
- McKenzie, C. R. M., Liersch, M. J., & Yaniv, I. (2008). Overconfidence in interval estimates : What does expertise buy you ? *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 107*, 179–191.
- McLeod, B. A., & Genereux, R. L. (2010). Predicting the acceptability and likelihood of lying : The interaction of personality with type of lie. *Personality and Individual Differences, 45*, 591–596.
- O’Sullivan, M. (2003). The fundamental attribution error in detecting deception : The boy-who-cried-wolf-effect. *Personality and Social Psychology Bulletin, 29*, 1316–1327.
- Parducci, A. (2000). The role of context and functionality in the interpretation of quantifiers. *European Journal of Cognitive Psychology, 12*, 243–259.
- Price, P. C., & Stone, E. R. (2004). Intuitive evaluation of likelihood judgment producers : Evidence for a confidence heuristic. *Journal of Behavioral Decision Making, 17*, 39–57.
- Rempel, J. K., Holmes, J. G., & Zanna, M. D. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology, 49*, 95–112.
- Riegelsberger, J., Sasse, M. A., & McCarthy, J. D. (2005). The mechanics of trust : A framework for research and design. *International Journal of Human-Computer Studies, 62*, 381–422.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly, 41*, 574–599.
- Rockmann, K. W., & Northcraft, G. B. (2008). To be or not to be trusted : The influence of media richness on defection and deception. *Academy of Management Review, 107*, 106–122.
- Rode, J. (2010). Truth and trust in communication : Experiments on the effect of a competitive context. *Games and Economic Behavior, 68*, 325–338.
- Ross, L., Greene, D., & House, P. (1977). The “false consensus effect” : An egocentric bias in social perception and attribution processes.

- Journal of Experimental Social Psychology*, 13, 279–301.
- Ross, L., & Ward, A. (1996). Naive realism in everyday life : Implications for social conflict and misunderstanding. In E. S. Reed, E. Turiel, & T. Brown (Eds.), *Values and knowledge* (p. 103-135). Mahwah, NJ :Lawrence Erlbaum.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all : A cross-discipline view of trust. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 23, 393.
- Saris, W. E. (1988). *Variation in response functions : A source of measurement in attitude research* (S. R. Foundation, Ed.). Amsterdam.
- Scharlemann, J. P. W., Eckel, C. C., Kacelnik, A., & Wilson, R. K. (2001). The value of a smile : Game theory with the human face. *Journal of Economic Psychology*, 22, 617–640.
- Schotter, A. (2003). Decision-making with naive advice. *Experimental Economics*, 93, 196–201.
- Schrah, G. E., Dalal, R. S., & Sniezek, J. A. (2006). The adaptive decisionmaker is not an island : integrative expert advice with information search. *Journal of Behavioral Decision-Making*, 19, 43–60.
- Schweitzer, M. E., & Hsee, C. K. (2002). Stretching the truth : Elastic justification and motivated communication of uncertain information. *The Journal of Risk and Uncertainty*, 25, 185–201.
- Siegrist, M., Earle, T. C., & Gutscher, H. (2003). Test of a trust and confidence model in the applied context of electromagnetic field (emf) risks. *Risk Analysis*, 23, 705–716.
- Siegrist, M., Gutscher, H., & Earle, T. C. (2005). Perception of risk : the influence of general trust, and general confidence. *Journal of Risk Research*, 8, 145–156.
- Skowronski, J. J., & Carlston, D. E. (1989). Negativity and extremity biases in impression formation -a review of explanations. *Psychological Bulletin*, 105, 131–142.
- Sloman, S. A., Fernbach, P. M., & Haggmayer, Y. (2010). Self-deception require vagueness. *Cognition*, 115, 268–281.
- Slovic, P. (1993). Perceived risk, trust, and democracy. *Risk Analysis*, 13, 675–682.
- Smits, T., & Hoorens, V. (2005). How probable is “probably” ? it depends on whom you’re talking about. *Journal of Behavioral Decision Making*, 18, 83–96.
- Sniezek, J. A., & Buckley, B. (1995). Cueing and cognitive conflict in judge-advisor decision making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 159–174.
- Sniezek, J. A., & Van Swol, L. M. (2001). Trust, confidence and expertise

- in a judge-advisor system. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 84, 288–307.
- Soll, J. B., & Larrick, R. P. (2009). Strategies for revising judgment :how (and how well) people use others' opinion. *Journal of Experimental Psychology : Learning, Memory, and Cognition*, 35, 780–805.
- Stirrat, M., & Perrett, D. I. (2010). Valid facial cues to cooperation and trust : Male facial width and trustworthiness. *Psychological Science*, 21, 349–354.
- Todorov, A., Baron, S. G., & Oosterhof, N. N. (2008). Evaluating face trustworthiness : a model based approach. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 3, 119–127.
- Twyman, M., Harvey, N., & Harries, C. (2008). Trust in motives, trust in competence : Separate factors determining the effectiveness of risk communication. *Judgment and Decision Making*, 3, 111–120.
- Van Swol, L. M. (2009). The effects of confidence and advisor motives on advice utilization. *Communication Research*, 36, 857–873.
- Van Swol, L. M. (2011). Forecasting another's enjoyment versus giving the right answer : Trust, shared values, task effects, and confidence in improving the acceptance of advice. *International Journal of Forecasting*, 27, 103–120.
- Van Swol, L. M., & Sniezek, J. A. (2005). Factors affecting the acceptance of expert advice. *British Journal of Social Psychology*, 44, 443–461.
- Van't Wout, M., & Sanfey, A. G. (2008). Friend or foe : The effect of implicit trustworthiness judgments in social decision-making. *Cognition*, 108, 796–803.
- Wallsten, T. S., Budescu, D. V., Zwick, R., & Kemp, S. M. (1993). Preference and reasons for communicating probabilistic information in numerical or verbal terms. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 31, 135–138.
- White, T. B. (2005). Consumer trust and advice acceptance : The moderating roles of benevolence, expertise, and negative emotions. *Journal of Consumer Psychology*, 15, 141–148.
- Yaniv, I. (1997). Weighting and trimming : Heuristics for aggregating judgments under uncertainty. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 69, 237–249.
- Yaniv, I. (2004). Receiving other people's advice : influence and benefit. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 93, 1–13.
- Yaniv, I., Choshen-Hillel, S., & Milyavsky, M. (2009). Spurious consensus and opinion revision : Why might people be more confident in their less accurate judgments ? *Journal of Experimental Psychology : Learning, Memory, and Cognition*, 35, 558–563.
- Yaniv, I., & Foster, D. P. (1997). Precision and accuracy of judgmental estimation. *Journal of Behavioral Decision making*, 10, 21–32.

- Yaniv, I., & Kleinberger, E. (2000). Advice taking in decision making : egocentric discounting and reputation formation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 83, 260–281.
- Yaniv, I., & Milyavsky, M. (2007). Using advice from multiple sources to revise and improve judgments. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103, 104–120.

Annexes



EXPÉRIENCES 1 À 3

A.1 EXPÉRIENCE 1

Nous présentons ci-dessous les scénarios utilisés pour les deux modalités de la variable *Cible de la décision* (variable intergroupe). Les scénarios utilisés pour les autres conditions expérimentales sont identiques. Seules deux informations relatives aux relations entre juge et conseiller (excellentes ou conflictuelles), variable manipulée en intragroupe, et à la précision du conseil (numérique ou verbale) manipulée en intergroupe varient et se déclinent en deux modalités toutes deux présentées dans ces mêmes scénarios.

A.1.1 *Condition Cible = juge*

Vous êtes entraîneur de l'équipe de football de Valenciennes. Cette année, vous avez fait monter votre équipe en ligue 1. Vous comptez de ce fait, demander une augmentation. Vous gagnez actuellement 20 000 euros par mois. Quel est le montant de l'augmentation que vous comptez demander ?

Juste avant d'aller solliciter cette augmentation, vous croisez un collègue avec qui vous avez toujours eu **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous vous mettez à discuter. La conversation se porte sur votre augmentation. Vous demandez à votre collègue ce qu'il pense du montant de l'augmentation que vous allez demander. Il vous répond : "A mon avis, tu devrais demander **un peu moins/10 à 30% de moins**." Compte tenu de cette opinion, quel est le montant en euros, de l'augmentation que vous comptez demander ?

A.1.2 *Condition Cible = autre*

Vous êtes entraîneur de football de l'équipe de Valenciennes. Cette année, votre équipe est montée en ligue 1. Vous comptez de ce fait demander une augmentation pour un joueur évoluant dans votre équipe depuis un an. Il gagne actuellement 20 000 euros par mois. Quel est le montant de l'augmentation que vous comptez demander ?

Juste avant d'aller solliciter cette augmentation, vous croisez un collègue avec qui vous avez toujours eu **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous vous mettez à discuter. La conversation se porte sur l'augmentation de votre joueur. Vous demandez à votre collègue ce qu'il pense du montant de l'augmentation que vous allez demander. Il vous répond : "A mon avis, tu devrais demander **un peu moins/10 à 30% de moins**". Compte tenu de cette opinion, quel est le montant en euros, de l'augmentation que vous comptez demander ?

A.2 EXPÉRIENCE 2

Nous présentons ci-dessous les scénarios utilisés pour les deux modalités de la variable *Cible de la décision* (variable intergroupe). Les scénarios utilisés pour les autres conditions expérimentales sont identiques. Seules deux informations relatives aux relations entre juge et conseiller (excellentes ou conflictuelles), variable manipulée en intragroupe, et à la valence du conseil (propréférentiel ou contrapréférentiel) manipulée en intergroupe varient et se déclinent en deux modalités toutes deux présentées dans ces mêmes scénarios.

A.2.1 *Condition Cible = juge*

Vous êtes entraîneur de l'équipe de football de Valenciennes. Cette année, vous avez fait monter votre équipe en ligue 1. Vous comptez de ce fait, demander une augmentation. Vous gagnez actuellement 20 000 euros par mois. Quel est le montant de l'augmentation que vous comptez demander ?

Juste avant d'aller solliciter cette augmentation, vous croisez un collègue avec qui vous avez toujours eu **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous vous mettez à discuter. La conversation se porte sur votre augmentation. Vous demandez à votre collègue ce qu'il pense du montant de l'augmentation que vous allez demander. Il vous répond : "A mon avis, tu devrais demander **un peu moins/un peu plus**." Compte tenu de cette opinion, quel est le montant en euros, de l'augmentation que vous comptez demander ?

A.2.2 *Condition Cible = autre*

Vous êtes entraîneur de football de l'équipe de Valenciennes. Cette année, votre équipe est montée en ligue 1. Vous comptez de ce fait demander une augmentation pour un joueur évoluant dans votre équipe depuis un an. Il gagne actuellement 20 000 euros par mois. Quel est le montant de l'augmentation que vous comptez demander ?

Juste avant d'aller solliciter cette augmentation, vous croisez un collègue avec qui vous avez toujours eu **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous vous mettez à discuter. La conversation se porte sur l'augmentation de votre joueur. Vous demandez à votre collègue ce qu'il pense du montant de l'augmentation que vous allez demander. Il vous répond : "A mon avis, tu devrais demander **un peu moins/un peu plus**". Compte tenu de cette opinion, quel est le montant en euros, de l'augmentation que vous comptez demander ?

A.3 EXPÉRIENCE 3

Nous présentons ci-dessous les scénarios utilisés pour les deux modalités de la variable *Cible de la décision* (variable intergroupe). Les scénarios utilisés pour les autres conditions expérimentales sont identiques. Seules deux informations relatives aux relations entre juge et conseiller (excellentes ou conflictuelles) et à la valence du conseil (propréférentiel ou contrapréférentiel), variables manipulées en intergroupe varient et se déclinent en deux modalités toutes deux présentées dans ces mêmes scénarios.

Condition Cible = juge

Vous êtes étudiant. Vous avez des problèmes d'argent : votre banque vous réclame de l'argent que vous n'avez pas. Dans l'urgence, vous décidez de vendre un de vos meubles sur un site web. Pour cela, vous devez évaluer la valeur de votre meuble de la manière la plus juste possible. Vous aimeriez tirer le maximum d'argent de ce meuble mais à l'inverse, vous risquez de ne pas trouver preneur si votre prix est trop élevé. L'urgence de votre situation vous oblige à trouver le "juste prix" du premier coup. Après réflexion, vous estimez la valeur de votre meuble à 500 euros.

Avant de fixer définitivement le prix, vous allez en cours à l'université. En amphi, vous parlez avec une personne

avec qui vous avez **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous lui parlez de votre meuble et lui demandez ce qu'elle pense du prix que vous comptez demander. Elle vous répond : "Je pense que tu devrais demander **un peu moins/un peu plus**." Compte tenu de cette opinion, à quel prix allez-vous vendre votre meuble ?

Condition Cible = autre

Vous êtes étudiant. Un de vos collègues à l'université a des problèmes d'argent : sa banque lui réclame de l'argent qu'il n'a pas. Dans l'urgence, il décide de vendre un de ses meubles sur un site web. Etant actuellement à l'étranger, il vous demande de le faire pour lui. Pour cela, vous devez évaluer la valeur de son meuble de la manière la plus juste possible. Votre collègue aimerait tirer le maximum d'argent de ce meuble mais à l'inverse, vous risquez de ne pas trouver preneur si le prix est trop élevé. L'urgence de sa situation vous oblige à trouver le "juste prix" du premier coup. Après réflexion, vous estimez la valeur de son meuble à 500 euros.

Avant de fixer définitivement le prix, vous allez en cours à l'université. En amphi, vous parlez avec une personne avec qui vous avez **d'excellentes relations/des relations conflictuelles**. Vous lui parlez du meuble et lui demandez ce qu'elle pense du prix que vous comptez demander. Elle vous répond : "Je pense que tu devrais demander **un peu moins/un peu plus**." Compte tenu de cette opinion, à quel prix allez-vous vendre le meuble de votre collègue ?

EXPÉRIENCES 4 ET 5

B.1 LISTES DE QUESTIONS

Nous présentons ci-dessous les trois listes de 20 questions utilisées dans les expériences 4 et 5. Les bonnes réponses ont été mises en gras. Leur position parmi les quatre propositions a été déterminée aléatoirement.

B.1.1 *Liste 1*

Comment s'appelle le dernier livre de l'Ancien Testament ?

le livre de Malachie L'Apocalypse
le livre de Jérémie le livre des Rois

Van Morrison a débuté sa carrière au sein du groupe...

Doors Les chats sauvages
Martin Circus **Them**

Dans l'expression "Au fur et à mesure", que signifie "fur" ?

poids **proportion**
grandeur avant

Quel est l'instrument de prédilection de Ian Anderson, leader de "Jethro Tull" ?

le piano la basse
la flûte le synthétiseur

Par quelle activité José Feliciano s'est-il rendu célèbre ?

la littérature le football
la guérilla **le chant**

Qu'est la balsamine ?

une roche **une plante**
une bactérie un acide aminé

Un thaumaturge...

écrit des pièces de théâtre **accomplit des miracles**
soigne par la boue conduit un char antique

Quel est le titre du 1er film sonore de l'histoire du cinéma ?

L'entrée du train en gare de La Ciotat **Le chanteur de jazz**

Un jour à Thimister-Clermont Vie de chien

Duquel de ces pays certains autochtones parlent-ils le brusseleir ?

la Belgique la France

la Suisse le Congo

La caméra est un nom qui vient...

du grec : mouvement du chinois : ombre

du latin : chambre de l'hébreu : lumière

Contre les anglais, Gandhi a mené...

la marche du train la marche à suivre

la marche olympique **la marche du sel**

Quelle est l'étymologie du mot "génétique" ?

grec : engendrement italienne : Genoa (Gênes)

latine : les gens française : gêner

Qui est un groupe anarchiste ?

la bande à Bonnot la bande de Gaza

la bande Hannah la bande Velpeau

Quel est le titre du livre de John Steinbeck ?

Au nord d'Eden Au sud d'Eden

A l'est d'Eden A l'ouest d'Eden

François Mauriac est connu comme...

directeur du PSG président du Sénat

romancier présentateur télé

Dans quelle activité parle-t-on de fragrance ?

en parfumerie en physique optique

en mathématiques en biologie cellulaire

Dresde est une ville...

hollandaise **allemande**

italienne chinoise

J'ai chanté à Woodstock. Je suis...

Joe Cocker Jim Teckel

Jack Labrador John Fox-Terrier

Laquelle de ces propositions a un rapport avec l'araignée ?

une araignée une cacahuète

un perroquet un citron vert

Au sortir de leurs études, les médecins peuvent prêter...

le serment d'Esculape le serment d'Ibule

le serment d'Arine **le serment d'Hippocrate**

B.1.2 *Liste 2*

Il existe un oiseau qui s'appelle le monticole...

rocar jospain
fabiusse royal

De quel pays le Pool est-il une région ?

l'Australie les Emirats arabes unis
la Nouvelle Zélande **la République du Congo**

Lequel n'était pas présent au dernier repas du Christ, selon les Evangiles ?

l'apôtre Thomas **l'apôtre Paul**
l'apôtre Jean Judas

Où se situent les monts Ozark ?

en Ecosse **aux Etats-Unis**
au Burundi en Irak

Lequel de ces cours d'eau traverse la Forêt Noire ?

le Nil blanc le fleuve jaune
la Moselle **le Neckar**

Lequel de ces professionnels correspond à la fonction de truchement ?

l'interprète le maréchal-ferrant
l'agent de change le cuisinier

Avec combien de jeux de 54 cartes se joue la canasta ?

1 5
2 13

Consul de la république romaine en 72 av. J.-C., je suis Lucius Gellus...

Publicola Pepsicola
Cocacola Copiacola

Que ne fabrique pas le boulanger ?

une baguette un bâtard
un rouffignon un pistolet

Le drame du Heysel, 39 morts, s'est déroulé lors de la rencontre de football entre Juventus et...

Anderlecht Marseille
Liverpool Tottenham

Lequel de ces hommes marchait au pas de l'oie ?

le grognard napoléonien le derviche tourneur
le soldat allemand du 3ème Reich l'anarchiste français

Lequel est un parc national américain ?

le Zwin Killarney
 Lake District **Yosemite**

L'adjectif « sémitique » vient du mot . . .

"C'est mythique" **"Sem" (fils de Noé)**
 "s'aimer" "sémaphore"

Qui est le réalisateur, en 1957, du film "Un homme dans la foule" ?

Guillaume Canet Steven Spielberg
 George Lucas **Elia Kazan**

Le nom du mois de janvier tire son origine de . . .

Jean-Baptiste l'apôtre Jean
 Xavier **Janus**

Lequel est un quartier de Londres ?

Manhattan Queens
 Soweto **Notting Hill**

Quelle proposition correspond à un ancien premier ministre du Canada ?

Jean Musulman **Jean Chrétien**
 Jean Hébreu Jean Sépaplusquetwa

Lequel de ces acteurs a incarné Gandhi au cinéma ?

Arnold Schwarzenegger **Ben Kingsley**
 Sylvester Stallone Hugh Grant

Comment s'appelait la femme de Georges Pompidou ?

Claude Chirac **Claude Cahour**
 Claude François Claude Nougaro

Si tu es mon souffre-douleur, . . .

je te fais du mal tu me fais du mal
 je te fais du bien tu me fais du bien

B.1.3 Liste 3

Qu'a déduit Bertrand Russell de l'équation $2 + 2 = 5$?

l'existence de la TVA **qu'il était le pape**
le calcul logarithmique la présence des extra-terrestres

Lequel a été président du Togo ?

Sylvanus Olympio Judosix Hètippon
Myabdelis Kabila Criterium Subnumide

Où trouve-t-on la bande sombre d'Alexandre ?

entre l'Égypte et le Sinaï **entre 2 arcs-en ciel**
dans le film "Les tontons flingueurs" dans le duadénum

Qu'est-ce que la nastie ?

la lignée royale d'une ruche **le mouvement stimulé d'un végétal**
la trajectoire d'un ovni la couleur dominante d'un fonds marin

Une épidémie de choléra se répand...

par voie orale par transfusion sanguine
par contact sexuel par les voies respiratoires

Quelle est l'étymologie du mot "problème" ?

se gratter le crâne **jeter en avant**
devenir blanc dormir dessus

De quel sport le bandy est-il l'ancêtre ?

le hockey sur glace le moto-cross
gendarmes et voleurs la spéléologie

Lequel de ces mots est synonyme de "prosaïque" ?

théâtral merveilleux
vulgaire poétique

Que signifie en français le prénom "Laetitia" issu du latin ?

la joie l'avarice
la colère la beauté

De ces propositions, laquelle correspond à "MP5" ?

un pistoler-mitrailleur la version la plus récente des MP3
un parti politique turc une police militaire en Birmanie

Qu'est-ce qu'un shako ?

un abat-jour mémorable **un couvre-chef militaire**
 un tire-bouchon de Liège un cure-dent de sagesse

Laquelle de ces lettres ne fait pas partie de l'alphabet grec ?

Nu Mu
Dalèt Khi

Jabot : quelle proposition correspond à ce nom ?

un outil un os du cheval
 un président américain **un accessoire vestimentaire**

Qui ne pouvait avoir comme conseiller officiel un vizir ?

un sultan **un pape**
 un calife un émir

Laquelle de ces disciplines relève de l'athlétisme ?

le biathlon la pétanque
 le karting **les 3000 mètres steeple**

Lequel n'est pas un comté anglais ?

l'Essex le Suffolk
le Beckham le Kent

Spécifiquement, lequel effectue des oxydo-réductions ?

l'électro-acousticien **le chimiste**
 le coupeur de têtes le ministre des finances

D'après l'Apocalypse, quel est le chiffre de la Bête ?

888 **666**
 999 111

Epicure était un philosophe...

suisse ougandais
 mexicain **grec**

Que signifie l'expression "de but en blanc" ?

but annulé **sans détour**
 du flirt au mariage précieusement

B.2 EXPÉRIENCE 4

Nous présentons dans le tableau ci-dessous les différentes versions du matériel issues du contrebalancement des listes de questions. La phase 1 correspond à la phase où les participants répondent aux questions sans recevoir de conseil et sans en donner. La phase 2 correspond à la phase où les participants répondent aux questions tout en recevant des conseils. Enfin, la phase 3 correspond à la phase où les participants ont la possibilité d'enregistrer des conseils. La liste 3 a toujours été utilisée pour cette phase.

	Phase 1	Phase 2	Phase 3
Version 1	Liste 1	Liste 2	Liste 3
Version 2	Liste 2	Liste 1	Liste 3

B.3 EXPÉRIENCE 5

Nous présentons dans le tableau ci-dessous les différentes versions du matériel issues du contrebalancement des listes de questions. La phase 1 correspond à la phase où les participants répondent aux questions sans recevoir de conseil et sans en donner. Les phases 2 et 3 correspondent aux phases où les participants répondent aux questions tout en recevant des conseils et en ayant la possibilité d'en laisser pour un prochain joueur. Chacune de ces phases correspond à une modalité de la variable *compétence du conseiller* manipulée en intragroupe. L'ordre de passation de ces modalités a également fait l'objet d'un contrebalancement qui n'apparaît pas dans ce tableau mais qui double le nombre de versions.

	Phase 1	Phase 2	Phase 3
Version 1	Liste 1	Liste 2	Liste 3
Version 2	Liste 1	Liste 3	Liste 2
Version 3	Liste 2	Liste 1	Liste 3
Version 4	Liste 2	Liste 3	Liste 1
Version 5	Liste 3	Liste 1	Liste 2
Version 6	Liste 3	Liste 2	Liste 1

EXPÉRIENCES 6 ET 7

c.1 EXPÉRIENCE 6

Ci-dessous figurent les consignes présentées aux participants en début d'expérience. Elles sont identiques pour toutes les conditions expérimentales.

Ce questionnaire a été conçu dans le cadre d'une thèse en psychologie. Merci pour votre précieuse participation.
Contact : leblois@univ-tlse2.fr

Bonjour,

Vous allez participer à une expérience dans le cadre d'une thèse en psychologie cognitive.

Merci de lire attentivement les consignes.

Avant d'aller plus loin, merci de préciser les champs suivants :

Age :

Sexe : F M

Pour les besoins de l'expérience, veuillez répondre à la question suivante avec le plus de sincérité :

A quel point êtes-vous prêts à faire passer les intérêts des autres avant les vôtres ?

Pas du tout 0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0-----0 Tout à fait

Vous allez maintenant répondre à 40 questions de culture générale. Il s'agit de questions à choix multiple. Vous aurez pour chaque question le choix entre 4 propositions. La bonne réponse se trouve parmi ces 4 propositions.

Vos bonnes réponses seront comptabilisées. **Les mauvaises ne font pas perdre de point.** Après les 40 questions, vous aurez donc un score sur 40, correspondant au nombre de bonnes réponses que vous avez données.

Le meilleur joueur participant à ce jeu, c'est-à-dire celui qui aura **le plus grand nombre de bonnes réponses parmi tous les participants**, gagnera un chèque de **50 euros**.

Pour cette raison, veuillez me laisser un moyen pour vous joindre, téléphone ou adresse mail :

Faites-moi signe pour avoir le questionnaire.

Nous avons fait appel à deux listes de 20 questions de difficulté moyenne. L'une était utilisée pour la phase d'utilisation de conseils, et l'autre pour la phase de dispense de conseils.

Afin de contrôler l'effet de ces listes, nous avons procédé à un contrebalancement aboutissant à 2 versions de notre matériel par condition expérimentale (soit au total 4 versions). Nous présentons ci-dessous ces deux versions, l'une illustrant la condition de certitude et la seconde illustrant la condition d'incertitude. Seules les consignes présentées à la suite de la première série de questions diffèrent entre les deux conditions expérimentales.

c.1.1 *Condition de certitude*

Les courses de lévriers sont organisées sur des ...

- cinodromes
- canichodromes
- sinodromes
- cynodromes

Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?

- le docteur Feelgood
- le docteur Baxter
- le docteur Knock
- le docteur Jivago

Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?

- Keith Richards
- Ron Wood
- Whoopi Goldberg
- Mick Jagger

Comment s'appelle cette région d'Italie ?

- les Condruzes
- les Druzes
- les Syracuses
- les Abruzzes

Chaque année, en architecture, est décerné...

- le prix Pritzker
- le prix Nobel
- le prix Zunic
- le ballon d'or

« Brabant », que représente ce mot ?

- un rasoir
- un nom de provinces
- une pièce de moteur
- un outil de maçon

En espagnol comme en portugais, que signifie ce nom de ville « Santiago » ?

- Sans toi, je meurs
- Saint Jacques
- Standard Champion
- Sandale

Laquelle de ces propositions ne correspond pas à un nom médiatisé officiel et connu ?

- 20th Century Fox
- Ten Years After
- Route 66
- Schalke 05

Mélopie, ce nom correspond à ...

- une des Muses
- un sport olympique
- un chant récitatif
- une spécialité culinaire de Cavaillon

Jean-Antoine Verdier (1767-1839) est un général...

- zoulou
- afrikaans
- canaque
- napoléonien

Dans l'histoire de quel pays y a-t-il eu une ère Tenryaku ?

- du Guatemala
- du Zimbabwe
- de Suisse
- du Japon

Proroger une convention signifie ...

- la signer
- la prolonger
- la résilier
- l'amender

Quel est le code international des plaques d'immatriculation du Vatican ?

- V comme Vatican
- SS comme Saint Siège
- PPM comme Papamobile
- B16 comme Benoît XVI

Qu'est-ce qu'un micocoulier ?

- un gastéropode
- un arbre
- un véhicule sous-marin
- une courbe de l'intestin

Laquelle de ces matières les joueurs de tennis professionnels ne foulent-ils pas de leurs pieds en match officiel ?

- la brique
- l'ardoise
- le ciment
- le béton

Journal français de la période révolutionnaire (XIXe s.), je suis ...

- le père Dugland
- le père Damien
- le père Dutilleul
- le père Duchêne

En achetant un Chris-Craft, on devient propriétaire ...

- d'un bateau
- d'une trottinette
- d'un avion
- d'un vélo

Laquelle de ces parties du corps comporte une phalange ?

- le cheveu
- la dent
- le fémur
- l'index

Laquelle de ces propositions désigne un guitariste célèbre ?

- Control
- Slash
- Enter
- Delete

Lequel de ces mots peut logiquement être associé au travail scientifique d'Auguste Piccard (1884-1962)?

- la plongée
- le chocolat fourré aux noisettes
- la myrtille
- le carnaval

Vous venez de répondre aux 20 premières questions.

Pour les 20 prochaines questions :

- vous allez à nouveau répondre mais sans conseil cette fois,
- **puis, pour les mêmes questions, vous allez donner des conseils qui seront donnés à un prochain joueur.**

Vous devez **obligatoirement** donner des conseils. Sinon, votre questionnaire ne sera pas traité et vous ne pourrez pas participer au concours.

La feuille est séparée en deux parties.

Dans la partie gauche de la feuille, vous donnerez votre réponse, celle que vous pensez être bonne. Toute bonne réponse augmente votre score final.

Dans la partie droite de la feuille, vous donnerez les conseils pour les mêmes questions.

Vos conseils NE comptent PAS dans votre score final.

La partie droite de la feuille, où figurent vos conseils, sera attribuée aléatoirement à un prochain joueur.

MERCI DE REpondre A TOUTES LES QUESTIONS ET DE DONNER UN CONSEIL POUR CHAQUE QUESTION. LES FEUILLES AVEC DES DONNEES MANQUANTES NE SERONT PAS TRAITEES.

VOS REPONSES

Si je suis anglais, je suis...

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> britannique | <input type="checkbox"/> britannique |
| <input type="checkbox"/> britannique | <input type="checkbox"/> britannique |

Complétez le titre de ce film de Jerry Lewis : Docteur Jerry et ...

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mister Hate | <input type="checkbox"/> Mister Love |
| <input type="checkbox"/> Mister Tom | <input type="checkbox"/> Mister Hyde |

Où se passe une grande partie du film "Le Cerveau" de Gérard Oury ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> à l'université de la Sorbonne | <input type="checkbox"/> dans un cabinet d'avocats |
| <input type="checkbox"/> dans un train | <input type="checkbox"/> sur une table d'opération |

Laquelle de ces villes n'est pas située en Italie ?

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bergame | <input type="checkbox"/> Bologne |
| <input type="checkbox"/> Bari | <input type="checkbox"/> Bellinzona |

Qui est la partenaire de Mickey Rourke dans "9 semaines 1/2"?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Kim Basinger | <input type="checkbox"/> Sharon Stone |
| <input type="checkbox"/> Demi Moore | <input type="checkbox"/> Brigitte Lahaye |

Quel est le prénom de Machiavel, ce penseur de la Renaissance?

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Gianni | <input type="checkbox"/> Nicolas |
| <input type="checkbox"/> Dieter | <input type="checkbox"/> Esteban |

VOS CONSEILS

Si je suis anglais, je suis...

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> britannique | <input type="checkbox"/> britannique |
| <input type="checkbox"/> britannique | <input type="checkbox"/> britannique |

Complétez le titre de ce film de Jerry Lewis : Docteur Jerry et ...

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mister Hate | <input type="checkbox"/> Mister Love |
| <input type="checkbox"/> Mister Tom | <input type="checkbox"/> Mister Hyde |

Où se passe une grande partie du film "Le Cerveau" de Gérard Oury ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> à l'université de la Sorbonne | <input type="checkbox"/> dans un cabinet d'avocats |
| <input type="checkbox"/> dans un train | <input type="checkbox"/> sur une table d'opération |

Laquelle de ces villes n'est pas située en Italie ?

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Bergame | <input type="checkbox"/> Bologne |
| <input type="checkbox"/> Bari | <input type="checkbox"/> Bellinzona |

Qui est la partenaire de Mickey Rourke dans "9 semaines 1/2"?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Kim Basinger | <input type="checkbox"/> Sharon Stone |
| <input type="checkbox"/> Demi Moore | <input type="checkbox"/> Brigitte Lahaye |

Quel est le prénom de Machiavel, ce penseur de la Renaissance?

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Gianni | <input type="checkbox"/> Nicolas |
| <input type="checkbox"/> Dieter | <input type="checkbox"/> Esteban |

VOS REPONSES

De ces villes, laquelle n'est pas située en Allemagne ?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hambourg | <input type="checkbox"/> Diekirch |
| <input type="checkbox"/> Mayence | <input type="checkbox"/> Bonn |

Comment appelle-t-on le plateau sur lequel on joue au jeu de go ?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> le plateau du Golan | <input type="checkbox"/> le gobelet |
| <input type="checkbox"/> le « go est lent » | <input type="checkbox"/> le Goban |

Quelle est la nationalité du chimiste Georg Brandt qui découvrit le cobalt ?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sénégalaise | <input type="checkbox"/> brésilienne |
| <input type="checkbox"/> suédoise | <input type="checkbox"/> algérienne |

Pétrone est le nom...

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> de la capitale du Portugal | <input type="checkbox"/> d'une marque d'essence |
| <input type="checkbox"/> d'un rival de Don Camillo | <input type="checkbox"/> d'un écrivain latin |

Quelle lettre n'est pas utilisée dans les symboles repris dans le tableau périodique des éléments ?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> Z |
| <input type="checkbox"/> K | <input type="checkbox"/> J |

Laquelle de ces propositions correspond à un empereur romain ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sixte Débonnaire | <input type="checkbox"/> Septime Sévère |
| <input type="checkbox"/> Quinte Charles | <input type="checkbox"/> Quarte Datout |

Lequel de ces coureurs cyclistes professionnels est américain ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Fred Rodriguez | <input type="checkbox"/> Luis Ocana |
| <input type="checkbox"/> Miguel Indurain | <input type="checkbox"/> Federico Bahamontes |

VOS CONSEILS

De ces villes, laquelle n'est pas située en Allemagne ?

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hambourg | <input type="checkbox"/> Diekirch |
| <input type="checkbox"/> Mayence | <input type="checkbox"/> Bonn |

Comment appelle-t-on le plateau sur lequel on joue au jeu de go ?

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> le plateau du Golan | <input type="checkbox"/> le gobelet |
| <input type="checkbox"/> le « go est lent » | <input type="checkbox"/> le Goban |

Quelle est la nationalité du chimiste Georg Brandt qui découvrit le cobalt ?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sénégalaise | <input type="checkbox"/> brésilienne |
| <input type="checkbox"/> suédoise | <input type="checkbox"/> algérienne |

Pétrone est le nom...

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> de la capitale du Portugal | <input type="checkbox"/> d'une marque d'essence |
| <input type="checkbox"/> d'un rival de Don Camillo | <input type="checkbox"/> d'un écrivain latin |

Quelle lettre n'est pas utilisée dans les symboles repris dans le tableau périodique des éléments ?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> Z |
| <input type="checkbox"/> K | <input type="checkbox"/> J |

Laquelle de ces propositions correspond à un empereur romain ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sixte Débonnaire | <input type="checkbox"/> Septime Sévère |
| <input type="checkbox"/> Quinte Charles | <input type="checkbox"/> Quarte Datout |

Lequel de ces coureurs cyclistes professionnels est américain ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Fred Rodriguez | <input type="checkbox"/> Luis Ocana |
| <input type="checkbox"/> Miguel Indurain | <input type="checkbox"/> Federico Bahamontes |

VOS REPONSES

Qui a bâti le premier Temple de Jérusalem ?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moïse | <input type="checkbox"/> Salomon |
| <input type="checkbox"/> Josué | <input type="checkbox"/> Ezéchiel |

L'artisan qui transforme une glace en miroir en lui donnant le tain est un...

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> étasseur | <input type="checkbox"/> étabalte |
| <input type="checkbox"/> étameur | <input type="checkbox"/> taintinophile |

Comment s'appelle la 27^e lettre de l'alphabet allemand, ressemblant au "bêta" grec ?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Doppel S | <input type="checkbox"/> Deutsche Beta |
| <input type="checkbox"/> Aubrei | <input type="checkbox"/> Ess-Tsett |

Chez un homme normalement constitué, combien y a-t-il de vertèbres lombaires ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 19 |
| <input type="checkbox"/> 27 | <input type="checkbox"/> 63 |

Quel club a été, en 2004, champion de Chypre de football féminin ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Etoile Rouge de Belgrade | <input type="checkbox"/> Valscorius de Liège |
| <input type="checkbox"/> Dynamo Kiev | <input type="checkbox"/> Lidra Nicosia |

Qu'est-ce qu'une ancolie ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> une partie de l'intestin | <input type="checkbox"/> une pierre précieuse |
| <input type="checkbox"/> une fleur | <input type="checkbox"/> une maladie |

Comment s'appellent les barrettes métalliques qui séparent les notes sur les guitares ?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> des frettes | <input type="checkbox"/> des arpèges |
| <input type="checkbox"/> des amplis | <input type="checkbox"/> des médiators |

VOS CONSEILS

Qui a bâti le premier Temple de Jérusalem ?

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Moïse | <input type="checkbox"/> Salomon |
| <input type="checkbox"/> Josué | <input type="checkbox"/> Ezéchiel |

L'artisan qui transforme une glace en miroir en lui donnant le tain est un...

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> étasseur | <input type="checkbox"/> étabalte |
| <input type="checkbox"/> étameur | <input type="checkbox"/> taintinophile |

Comment s'appelle la 27^e lettre de l'alphabet allemand, ressemblant au "bêta" grec ?

- | | |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Doppel S | <input type="checkbox"/> Deutsche Beta |
| <input type="checkbox"/> Aubrei | <input type="checkbox"/> Ess-Tsett |

Chez un homme normalement constitué, combien y a-t-il de vertèbres lombaires ?

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 19 |
| <input type="checkbox"/> 27 | <input type="checkbox"/> 63 |

Quel club a été, en 2004, champion de Chypre de football féminin ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Etoile Rouge de Belgrade | <input type="checkbox"/> Valscorius de Liège |
| <input type="checkbox"/> Dynamo Kiev | <input type="checkbox"/> Lidra Nicosia |

Qu'est-ce qu'une ancolie ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> une partie de l'intestin | <input type="checkbox"/> une pierre précieuse |
| <input type="checkbox"/> une fleur | <input type="checkbox"/> une maladie |

Comment s'appellent les barrettes métalliques qui séparent les notes sur les guitares ?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> des frettes | <input type="checkbox"/> des arpèges |
| <input type="checkbox"/> des amplis | <input type="checkbox"/> des médiators |

c.1.2 *Condition d'incertitude*

Si je suis anglais, je suis...

- britannique
- britannique
- brittanique
- britannique

Complétez le titre de ce film de Jerry Lewis : Docteur Jerry et ...

- Mister Hate
- Mister Tom
- Mister Love
- Mister Hyde

Où se passe une grande partie du film "Le Cerveau" de Gérard Oury ?

- à l'université de la Sorbonne
- dans un train
- dans un cabinet d'avocats
- sur une table d'opération

Laquelle de ces villes n'est pas située en Italie ?

- Bergame
- Bari
- Bologne
- Bellinzona

Qui est la partenaire de Mickey Rourke dans "9 semaines 1/2"?

- Kim Basinger
- Demi Moore
- Sharon Stone
- Brigitte Lahaye

Quel est le prénom de Machiavel, ce penseur de la Renaissance?

- Gianni
- Dieter
- Nicolas
- Esteban

De ces villes, laquelle n'est pas située en Allemagne ?

- Hambourg
- Mayence
- Diekirch
- Bonn

Comment appelle-t-on le plateau sur lequel on joue au jeu de go ?

- le plateau du Golan
- le «go est lent »
- le gobelet
- le Goban

Quelle est la nationalité du chimiste Georg Brandt qui découvrit le cobalt ?

- sénégalaise
- suédoise
- brésilienne
- algérienne

Pétrone est le nom...

- de la capitale du Portugal
- d'un rival de Don Camillo
- d'une marque d'essence
- d'un écrivain latin

Quelle lettre n'est pas utilisée dans les symboles repris dans le tableau périodique des éléments ?

- A
- K
- Z
- J

Laquelle de ces propositions correspond à un empereur romain ?

- Sixte Débonnaire
- Quinte Charles
- Septime Sévère
- Quarte Datout

Lequel de ces coureurs cyclistes professionnels est américain ?

- Fred Rodriguez
- Miguel Indurain
- Luis Ocana
- Federico Bahamontes

Qui a bâti le premier Temple de Jérusalem ?

- Moïse
- Josué
- Salomon
- Ezéchiel

L'artisan qui transforme une glace en miroir en lui donnant le tain est un...

- étasseur
- étameur
- étabalte
- taintinophile

Comment s'appelle la 27^e lettre de l'alphabet allemand, ressemblant au "bêta" grec ?

- Doppel S
- Aubrei
- Deutsche Beta
- Ess-Tsett

Chez un homme normalement constitué, combien y a-t-il de vertèbres lombaires ?

- 5
- 27
- 19
- 63

Quel club a été, en 2004, champion de Chypre de football féminin ?

- Etoile Rouge de Belgrade
- Dynamo Kiev
- Valscorius de Liège
- Lidra Nicosia

Qu'est-ce qu'une ancolie ?

- une partie de l'intestin
- une fleur
- une pierre précieuse
- une maladie

Comment s'appellent les barrettes métalliques qui séparent les notes sur les guitares ?

- des frettes
- des amplis
- des arpèges
- des médiators

Vous venez de répondre aux 20 premières questions.

Pour les 20 prochaines questions :

- vous allez à nouveau répondre mais sans conseil cette fois,
- **puis, pour les mêmes questions, vous allez donner des conseils qui pourront être tirés au sort par un prochain joueur.**

Vous devez **obligatoirement** donner des conseils. Sinon, votre questionnaire ne sera pas traité et vous ne pourrez pas participer au concours.

La feuille est séparée en deux parties.

Dans la partie gauche de la feuille, vous donnerez votre réponse, celle que vous pensez être bonne. Toute bonne réponse augmente votre score final.

Dans la partie droite de la feuille, vous donnerez les conseils pour les mêmes questions.

Vos conseils NE comptent PAS dans votre score final.

La partie droite de la feuille, où figurent vos conseils, pourra être tirée au sort par un prochain joueur parmi un lot de 10 feuilles.

MERCI DE REpondre A TOUTES LES QUESTIONS ET DE DONNER UN CONSEIL POUR CHAQUE QUESTION. LES FEUILLES AVEC DES DONNEES MANQUANTES NE SERONT PAS TRAITEES.

VOS REPONSES

Les courses de lévriers sont organisées sur des ...

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> cinodromes | <input type="checkbox"/> canichodromes |
| <input type="checkbox"/> sinodromes | <input type="checkbox"/> cynodromes |

Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> le docteur Feelgood | <input type="checkbox"/> le docteur Baxter |
| <input type="checkbox"/> le docteur Knock | <input type="checkbox"/> le docteur Jivago |

Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Keith Richards | <input type="checkbox"/> Ron Wood |
| <input type="checkbox"/> Whoopi Goldberg | <input type="checkbox"/> Mick Jagger |

Comment s'appelle cette région d'Italie ?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> les Condruzes | <input type="checkbox"/> les Druzes |
| <input type="checkbox"/> les Syracuses | <input type="checkbox"/> les Abruzzes |

Chaque année, en architecture, est décerné...

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> le prix Pritzker | <input type="checkbox"/> le prix Nobel |
| <input type="checkbox"/> le prix Zunic | <input type="checkbox"/> le ballon d'or |

« Brabant », que représente ce mot ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> un rasoir | <input type="checkbox"/> un nom de provinces |
| <input type="checkbox"/> une pièce de moteur | <input type="checkbox"/> un outil de maçon |

VOS CONSEILS

Les courses de lévriers sont organisées sur des ...

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> cinodromes | <input type="checkbox"/> canichodromes |
| <input type="checkbox"/> sinodromes | <input type="checkbox"/> cynodromes |

Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> le docteur Feelgood | <input type="checkbox"/> le docteur Baxter |
| <input type="checkbox"/> le docteur Knock | <input type="checkbox"/> le docteur Jivago |

Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Keith Richards | <input type="checkbox"/> Ron Wood |
| <input type="checkbox"/> Whoopi Goldberg | <input type="checkbox"/> Mick Jagger |

Comment s'appelle cette région d'Italie ?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> les Condruzes | <input type="checkbox"/> les Druzes |
| <input type="checkbox"/> les Syracuses | <input type="checkbox"/> les Abruzzes |

Chaque année, en architecture, est décerné...

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> le prix Pritzker | <input type="checkbox"/> le prix Nobel |
| <input type="checkbox"/> le prix Zunic | <input type="checkbox"/> le ballon d'or |

« Brabant », que représente ce mot ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> un rasoir | <input type="checkbox"/> un nom de provinces |
| <input type="checkbox"/> une pièce de moteur | <input type="checkbox"/> un outil de maçon |

VOS REPONSES

En espagnol comme en portugais, que signifie ce nom de ville « Santiago » ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sans toi, je meurs | <input type="checkbox"/> Saint Jacques |
| <input type="checkbox"/> Standard Champion | <input type="checkbox"/> Sandale |

Laquelle de ces propositions ne correspond pas à un nom médiatisé officiel et connu ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 20th Century Fox | <input type="checkbox"/> Ten Years After |
| <input type="checkbox"/> Route 66 | <input type="checkbox"/> Schalke 05 |

Mélopée, ce nom correspond à ...

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> une des Muses | <input type="checkbox"/> un sport olympique |
| <input type="checkbox"/> un chant récitatif | <input type="checkbox"/> une spécialité culinaire de Cavaillon |

Jean-Antoine Verdier (1767-1839) est un général...

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> zoulou | <input type="checkbox"/> afrikaans |
| <input type="checkbox"/> canaque | <input type="checkbox"/> napoléonien |

Dans l'histoire de quel pays y a-t-il eu une ère Tenryaku ?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> du Guatemala | <input type="checkbox"/> du Zimbabwe |
| <input type="checkbox"/> de Suisse | <input type="checkbox"/> du Japon |

Proroger une convention signifie ...

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la signer | <input type="checkbox"/> la prolonger |
| <input type="checkbox"/> la résilier | <input type="checkbox"/> l'amender |

Quel est le code international des plaques d'immatriculation du Vatican ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> V comme Vatican | <input type="checkbox"/> SS comme Saint Siège |
| <input type="checkbox"/> PPM comme Papamobile | <input type="checkbox"/> B16 comme Benoît XVI |

VOS CONSEILS

En espagnol comme en portugais, que signifie ce nom de ville « Santiago » ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Sans toi, je meurs | <input type="checkbox"/> Saint Jacques |
| <input type="checkbox"/> Standard Champion | <input type="checkbox"/> Sandale |

Laquelle de ces propositions ne correspond pas à un nom médiatisé officiel et connu ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 20th Century Fox | <input type="checkbox"/> Ten Years After |
| <input type="checkbox"/> Route 66 | <input type="checkbox"/> Schalke 05 |

Mélopée, ce nom correspond à ...

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> une des Muses | <input type="checkbox"/> un sport olympique |
| <input type="checkbox"/> un chant récitatif | <input type="checkbox"/> une spécialité culinaire de Cavaillon |

Jean-Antoine Verdier (1767-1839) est un général...

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> zoulou | <input type="checkbox"/> afrikaans |
| <input type="checkbox"/> canaque | <input type="checkbox"/> napoléonien |

Dans l'histoire de quel pays y a-t-il eu une ère Tenryaku ?

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> du Guatemala | <input type="checkbox"/> du Zimbabwe |
| <input type="checkbox"/> de Suisse | <input type="checkbox"/> du Japon |

Proroger une convention signifie ...

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la signer | <input type="checkbox"/> la prolonger |
| <input type="checkbox"/> la résilier | <input type="checkbox"/> l'amender |

Quel est le code international des plaques d'immatriculation du Vatican ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> V comme Vatican | <input type="checkbox"/> SS comme Saint Siège |
| <input type="checkbox"/> PPM comme Papamobile | <input type="checkbox"/> B16 comme Benoît XVI |

VOS REPONSES

Qu'est-ce qu'un micocoulier ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> un gastéropode | <input type="checkbox"/> un arbre |
| <input type="checkbox"/> un véhicule sous-marin | <input type="checkbox"/> une courbe de l'intestin |

Laquelle de ces matières les joueurs de tennis professionnels ne foulent-ils pas de leurs pieds en match officiel ?

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la brique | <input type="checkbox"/> le ciment |
| <input type="checkbox"/> l'ardoise | <input type="checkbox"/> le béton |

Journal français de la période révolutionnaire (XIXe s.), je suis ...

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> le père Dugland | <input type="checkbox"/> le père Dutilleul |
| <input type="checkbox"/> le père Damien | <input type="checkbox"/> le père Duchêne |

En achetant un Chris-Craft, on devient propriétaire ...

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> d'un bateau | <input type="checkbox"/> d'un avion |
| <input type="checkbox"/> d'une trottinette | <input type="checkbox"/> d'un vélo |

Laquelle de ces parties du corps comporte une phalange ?

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> le cheveu | <input type="checkbox"/> le fémur |
| <input type="checkbox"/> la dent | <input type="checkbox"/> l'index |

Laquelle de ces propositions désigne un guitariste célèbre ?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Control | <input type="checkbox"/> Enter |
| <input type="checkbox"/> Slash | <input type="checkbox"/> Delete |

Lequel de ces mots peut logiquement être associé au travail scientifique d'Auguste Piccard (1884-1962)?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la plongée | <input type="checkbox"/> la myrtille |
| <input type="checkbox"/> le chocolat fourré aux noisettes | <input type="checkbox"/> le carnaval |

VOS CONSEILS

Qu'est-ce qu'un micocoulier ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> un gastéropode | <input type="checkbox"/> un arbre |
| <input type="checkbox"/> un véhicule sous-marin | <input type="checkbox"/> une courbe de l'intestin |

Laquelle de ces matières les joueurs de tennis professionnels ne foulent-ils pas de leurs pieds en match officiel ?

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la brique | <input type="checkbox"/> le ciment |
| <input type="checkbox"/> l'ardoise | <input type="checkbox"/> le béton |

Journal français de la période révolutionnaire (XIXe s.), je suis...

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> le père Dugland | <input type="checkbox"/> le père Dutilleul |
| <input type="checkbox"/> le père Damien | <input type="checkbox"/> le père Duchêne |

En achetant un Chris-Craft, on devient propriétaire ...

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> d'un bateau | <input type="checkbox"/> d'un avion |
| <input type="checkbox"/> d'une trottinette | <input type="checkbox"/> d'un vélo |

Laquelle de ces parties du corps comporte une phalange ?

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> le cheveu | <input type="checkbox"/> le fémur |
| <input type="checkbox"/> la dent | <input type="checkbox"/> l'index |

Laquelle de ces propositions désigne un guitariste célèbre ?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Control | <input type="checkbox"/> Enter |
| <input type="checkbox"/> Slash | <input type="checkbox"/> Delete |

Lequel de ces mots peut logiquement être associé au travail scientifique d'Auguste Piccard (1884-1962)?

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> la plongée | <input type="checkbox"/> la myrtille |
| <input type="checkbox"/> le chocolat fourré aux noisettes | <input type="checkbox"/> le carnaval |

c.2 EXPÉRIENCE 7

Tous les participants ont répondu au même questionnaire présenté ci-dessous.

Bonjour,

Vous allez participer à une expérience dans le cadre d'une thèse en psychologie cognitive.

Merci de lire attentivement les consignes.

Avant d'aller plus loin, merci de préciser les champs suivants :

Age :

Sexe : F M

Pour les besoins de l'expérience, veuillez répondre à la question suivante avec le plus de sincérité :

A quel point êtes-vous prêt à faire passer les intérêts des autres avant les vôtres ?

Pas du tout o-----o-----o-----o-----o-----o-----o-----o-----o-----o Tout à fait

Vous allez participer à un concours qui ne nécessite aucune connaissance et compétence particulière.

Le gagnant de ce concours recevra un chèque de **50 euros**. Le concours et la récompense sont bien réels. C'est pour cela que nous avons absolument besoin d'un moyen pour vous contacter au cas où vous seriez l'heureux gagnant.

Pour respecter votre anonymat, nous vous demandons de laisser uniquement une adresse email ou un numéro de téléphone ci-dessous. Si votre adresse email contient vos nom et prénom, préférez le numéro de téléphone.

Email ou n° de téléphone :

Si vous ne souhaitez pas laisser de coordonnées, nous le comprenons parfaitement. Il est dans ce cas inutile pour vous de participer à ce concours. Vous pouvez arrêter à ce stade.

Le jeu vous est expliqué à la page suivante.

Dans un premier temps, vous allez devoir répondre à 20 questions à choix multiples. Vous aurez pour chaque question le choix entre 4 propositions. **La bonne réponse se trouve parmi ces 4 propositions.** Vous ne pouvez entourer **qu'une seule réponse**. Chaque bonne réponse vous rapporte 1 point. Les mauvaises réponses ne font pas perdre de points. **Le gagnant du concours sera celui qui aura le plus grand nombre de points.**

L'originalité de ce jeu est que les 4 propositions sont dissimulées. Vous devrez malgré tout en choisir une seule parmi les 4 : A, B, C ou D. Cependant, un indice vous sera donné : nous vous procurerons les réponses qu'ont données les participants d'un concours de culture générale en octobre 2010.

Exemple :

Données tirées du concours de culture générale (octobre 2010) :	
Question 2010	Résultats 2010
Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?	Pourcentages de réponses
A : le baseball et le blues-rock	A : 32 %
B : la littérature et la politique	B : 21 %
C : le journalisme et le cinéma X	C : 27 %
D : la physique nucléaire et la télévision	D : 20 %
<p>Votre question</p> <p>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</p> <p>A : 32 %</p> <p>B : 21 %</p> <p>C : 27 %</p> <p>D : 20 %</p>	

La question vous sera présentée en deux exemplaires, un exemplaire sur chaque partie de la feuille : partie gauche et partie droite.

1. Dans un premier temps, vous donnerez votre réponse, dans la partie gauche, en entourant la lettre de la proposition. **Cette réponse compte pour votre score final.**
2. Dans un deuxième temps, **vous devrez donner un conseil à un prochain joueur, qui participera au concours.** Pour cela, inscrivez, dans la partie de droite, la lettre correspondant à la proposition que vous voulez conseiller dans le cadre « Conseil».

Exemple :

<p>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</p> <p>A : 32%</p> <p>B : 21%</p> <p>C : 27%</p> <p>D : 20%</p>	<p>Dans quels domaines George Thorogood a-t-il connu la notoriété ?</p> <p>A</p> <p>B</p> <p>C</p> <p>D</p>	<p>Conseil :</p>
---	---	------------------

Partie gauche : vos réponses

Partie droite : vos conseils

La partie droite sera découpée et attribuée à un prochain joueur avec qui vous êtes en compétition pour les 50 euros.

Ces conseils ne sont pas comptabilisés dans votre score final. Notez que le joueur qui recevra les conseils NE pourra PAS voir les pourcentages. Il devra directement répondre sur la partie droite en entourant la proposition : A, B, C ou D.

MERCI DE REpondre A TOUTES LES QUESTIONS ET DE DONNER UN CONSEIL POUR CHAQUE QUESTION. LES FEUILLES INCOMPLETES NE SERONT PAS TRAITEE.

Sur la partie gauche, entourer la réponse que vous pensez correcte. A droite, inscrire votre conseil dans le cadre.

Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?

- A : 25 %
- B : 22 %
- C : 34 %
- D : 19 %

Comment s'appelle cette région d'Italie ?

- A : 10 %
- B : 20 %
- C : 29 %
- D : 41 %

Chaque année, en architecture, est décerné...

- A : 78 %
- B : 7 %
- C : 15 %
- D : 0 %

Jean-Antoine Verdier (1767-1839) est un général...

- A : 5 %
- B : 3 %
- C : 5 %
- D : 86 %

Qu'est-ce qu'un micocoulier ?

- A : 36 %
- B : 42 %
- C : 3 %
- D : 19 %

Qui tient le rôle principal dans le film « Jumpin' Jack Flash » ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Comment s'appelle cette région d'Italie ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Chaque année, en architecture, est décerné...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Jean-Antoine Verdier (1767-1839) est un général...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Qu'est-ce qu'un micocoulier ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Sur la partie gauche, entourer la réponse que vous pensez correcte. A droite, inscrire votre conseil dans le cadre.

Laquelle de ces matières les joueurs de tennis professionnels ne foulent-ils pas de leurs pieds en match officiel ?

- A : 19 %
- B : 15 %
- C : 64 %
- D : 2 %

Journal français de la période révolutionnaire (XIXe s.), je suis ...

- A : 3 %
- B : 12 %
- C : 14 %
- D : 71 %

Laquelle de ces parties du corps comporte une phalange ?

- A : 3 %
- B : 15 %
- C : 7 %
- D : 75 %

Lequel de ces mots peut logiquement être associé au travail scientifique d'Auguste Piccard (1884-1962)?

- A : 69 %
- B : 10 %
- C : 14 %
- D : 7 %

Où se passe une grande partie du film "Le Cerveau" de G. Oury ?

- A : 24 %
- B : 27 %
- C : 39 %
- D : 10 %

Laquelle de ces matières les joueurs de tennis professionnels ne foulent-ils pas de leurs pieds en match officiel ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Journal français de la période révolutionnaire (XIXe s.), je suis ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Laquelle de ces parties du corps comporte une phalange ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Lequel de ces mots peut logiquement être associé au travail scientifique d'Auguste Piccard (1884-1962)?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Où se passe une grande partie du film "Le Cerveau" de G.Oury ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Sur la partie gauche, entourer la réponse que vous pensez correcte. A droite, inscrire votre conseil dans le cadre.

Laquelle de ces villes n'est pas située en Italie ?

- A : 22 %
- B : 12 %
- C : 31 %
- D : 36 %

De ces villes, laquelle n'est pas située en Allemagne ?

- A : 3 %
- B : 24 %
- C : 64 %
- D : 8 %

Quelle est la nationalité du chimiste Georg Brandt qui découvrit le cobalt ?

- A : 3 %
- B : 5 %
- C : 90%
- D : 2 %

Quelle lettre n'est pas utilisée dans les symboles repris dans le tableau périodique des éléments ?

- A : 5 %
- B : 8 %
- C : 7 %
- D : 80 %

Laquelle de ces propositions correspond à un empereur romain ?

- A : 27 %
- B : 39 %
- C : 20 %
- D : 14 %

Laquelle de ces villes n'est pas située en Italie ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

De ces villes, laquelle n'est pas située en Allemagne ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Quelle est la nationalité du chimiste Georg Brandt qui découvrit le cobalt ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Quelle lettre n'est pas utilisée dans les symboles repris dans le tableau périodique des éléments ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Laquelle de ces propositions correspond à un empereur romain ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Sur la partie gauche, entourer la réponse que vous pensez correcte. A droite, inscrire votre conseil dans le cadre.

Lequel de ces coureurs cyclistes professionnels est américain ?

- A : 36 %
- B : 37 %
- C : 17 %
- D : 10 %

Qui a bâti le premier Temple de Jérusalem ?

- A : 8 %
- B : 75 %
- C : 7 %
- D : 10 %

Chez un homme normalement constitué, combien y a-t-il de vertèbres lombaires ?

- A : 37 %
- B : 31 %
- C : 29 %
- D : 3 %

Qu'est-ce qu'une ancolie ?

- A : 22 %
- B : 25 %
- C : 27 %
- D : 25 %

Proroger une convention signifie ...

- A : 14 %
- B : 22 %
- C : 25 %
- D : 39 %

Lequel de ces coureurs cyclistes professionnels est américain ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Qui a bâti le premier Temple de Jérusalem ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Chez un homme normalement constitué, combien y a-t-il de vertèbres lombaires ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Qu'est-ce qu'une ancolie ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Proroger une convention signifie ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Vous venez de répondre aux 20 premières questions.

Vous allez maintenant répondre à une autre série de 20 questions.

Attention, cette fois-ci :

- vous n'aurez plus les pourcentages de réponses pour chaque proposition.
- vous allez recevoir des conseils ; **ces conseils ont été écrits par un précédent joueur qui participe au concours**, à qui on a demandé de recommander une réponse à un prochain joueur, en l'occurrence, vous.

Tout comme vous lors de la première phase, **ce conseiller a eu l'information concernant les pourcentages de réponses pour chaque proposition.**

Attention, vos réponses compteront pour votre score.

Consigne : Pour répondre, entourer la lettre de la proposition que vous pensez être juste.

MERCI DE REpondre A TOUTES LES QUESTIONS. LES FEUILLES INCOMPLETES NE SERONT PAS TRAITEES.

Les courses de lévriers sont organisées sur des ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Qui est l'inventeur de la solution sous vide pour perfusion ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

« Brabant », que représente ce mot ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

En espagnol comme en portugais, que signifie ce nom de ville « Santiago » ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Laquelle de ces propositions ne correspond pas à un nom médiatisé officiel et connu ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Mélopée, ce nom correspond à ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Dans l'histoire de quel pays y a-t-il eu une ère Tenryaku ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Comment s'appellent les barrettes métalliques qui séparent les notes sur les guitares ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Quel est le code international des plaques d'immatriculation du Vatican ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

En achetant un Chris-Craft, on devient propriétaire ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Laquelle de ces propositions désigne un guitariste célèbre ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Si je suis anglais, je suis...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Complétez le titre de ce film de Jerry Lewis : Docteur Jerry et ...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Qui est la partenaire de Mickey Rourke dans "9 semaines 1/2"?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Quel est le prénom de Machiavel, ce penseur de la Renaissance?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Comment appelle-t-on le plateau sur lequel on joue au jeu de go ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Pétrone est le nom...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

L'artisan qui transforme une glace en miroir en lui donnant le tain est un...

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Comment s'appelle la 27^e lettre de l'alphabet allemand, ressemblant au "bêta" grec ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :

Quel club a été, en 2004, champion de Chypre de football féminin ?

- A
- B
- C
- D

Conseil :