



Trust Barometer Edelman 2020

Le sentiment croissant d'inégalité mine la confiance des citoyens dans les institutions

69 % des français interrogés estiment que le capitalisme, sous sa forme actuelle, fait plus de mal que de bien

En remplissant le vide laissé par les gouvernements, les entreprises emportent la confiance des citoyens

23 janvier 2020 – NEW YORK – Selon le Trust Barometer 2020 d'Edelman et en dépit d'une économie mondiale forte et proche du plein emploi, la majorité des personnes interrogées dans chaque pays développé pense qu'elle ne vivra pas mieux dans cinq ans. 69 % des français estiment d'ailleurs que le capitalisme, sous sa forme actuelle, fait plus de mal que de bien.

« *En terme de confiance, nous vivons un paradoxe* », constate Richard Edelman, Président-Directeur Général d'Edelman. « *Depuis 20 ans que nous publions ce baromètre, la croissance économique stimule la confiance. C'est toujours le cas en Asie et au Moyen-Orient, mais plus encore dans les pays développés, où les inégalités de revenus constituent dorénavant la préoccupation majeure. L'espoir est étouffé par la peur, et l'idée selon laquelle il suffit de travailler dur pour assurer son ascension sociale n'a plus cours.* »

Les préoccupations sont diverses et profondes. Dans le monde entier, la plupart des employés (83 %) a peur de perdre son emploi. Les raisons invoquées sont l'automatisation, la menace de la récession, le manque de formation, la concurrence étrangère, l'immigration et les emplois précaires. 57 % des personnes interrogées craignent de perdre le respect et la dignité dont elles jouissaient autrefois dans leur pays. Près de deux personnes sur trois estiment que la technologie évolue trop vite. De plus, il n'y a pas de vérité consensuelle ; 76 % des personnes interrogées s'inquiètent de voir les « fake news » utilisées comme une arme.

Un nombre record de pays traverse une crise de confiance sans précédent de la population, et cette dernière se propage des pays développés aux pays en développement. Globalement, il existe un écart de 14 points entre le public averti (65 %) et le reste de la population (51 %). On constate un écart à deux chiffres dans 23 pays, dont l'Australie (23 points), la France (21 points), l'Arabie Saoudite (21 points), l'Allemagne (20 points), le Royaume-Uni (18 points) et l'Espagne (17 points).

L'institution en laquelle les gens ont le plus confiance est l'entreprise (58 %), qui joue un rôle de premier plan dans la gouvernance mondiale. La récente décision du *Business Roundtable* d'adopter un modèle axé sur les parties prenantes pour les multinationales américaines, la création par les multinationales françaises de la coalition *Business for Inclusive Growth* (B4IG) pour des salaires équitables et l'initiative *Business Ambition for 1.5°C* mettent en avant la responsabilité croissante des entreprises.

« *Les entreprises se sont engouffrées dans le vide laissé par les gouvernements populistes, encourageant une politique partisane* », affirme Richard Edelman. « *Les entreprises doivent revoir leur mode de fonctionnement, et surtout la rémunération des actionnaires. Avec 73 % des employés déclarant vouloir avoir l'opportunité de changer la société et près des deux tiers des consommateurs*



se présentant comme des acheteurs ayant des convictions, les PDG comprennent que leur mission a évolué. »

Les PDG doivent s'impliquer davantage. 92 % des employés déclarent que les dirigeants devraient s'exprimer sur les questions actuelles, notamment sur la reconversion, l'utilisation éthique des technologies ou les inégalités salariales. **Les trois quarts de la population pensent que les chefs d'entreprise devraient prendre la tête du changement plutôt que d'attendre que les gouvernements l'imposent.**

« Les attentes de la population vis-à-vis des institutions nous ont amené à faire évoluer notre modèle de mesure de la confiance », souligne Richard Edelman. « Aujourd'hui, la confiance est accordée selon deux critères distincts : la compétence (tenir les promesses) et un comportement éthique (faire ce qui est juste et s'employer à améliorer la société). Ce qui importe n'est plus uniquement ce que vous faites, mais comment vous le faites. »

Cette année, les résultats de notre baromètre indiquent qu'aucun des quatre types d'institution n'est considéré comme étant à la fois compétent et éthique. S'agissant de la compétence, la population place les entreprises devant les gouvernements (64 % contre 10 %, soit un écart de 54 points). En terme de comportement éthique, les ONG devancent les gouvernements de 31 points et les entreprises de 25 points. Les gouvernements sont perçus comme incompetents et non éthiques, mais la population leur fait deux fois plus confiance qu'aux entreprises pour la protection de l'environnement et la réduction des inégalités de revenus. Les médias sont également perçus comme incompetents et non éthiques : la majorité des personnes interrogées (57 %) estime que les médias ne distinguent pas clairement les faits des opinions, même s'ils couvrent très bien l'actualité (58 %).

« En suivant 40 entreprises mondiales au cours de l'année passée grâce à nos outils Edelman Trust Management, nous avons pu analyser encore mieux les piliers de la confiance dans l'entreprise. Ils sont avant tout liés à des dimensions éthiques comme son intégrité, le fait qu'elle tienne ses promesses, et la nature de son impact sociétal. Ces facteurs fondent près de 76 % du capital confiance d'une entreprise. Le jugement sur la compétence en revanche ne conditionne que 24 % de la confiance des parties prenantes » explique Antoine Harary, président d'Edelman Intelligence. *« Il ne fait aucun doute que la confiance est liée à l'accomplissement de ce qui est juste. La bataille de la confiance se joue sur le terrain du comportement éthique ».*

Autres conclusions du Trust Barometer 2020 d'Edelman :

- Les entreprises et les gouvernements peuvent prendre des mesures spécifiques pour augmenter leur score de confiance. Les participants souhaitent que les entreprises s'intéressent de plus près à l'équité salariale et à la reconversion. Les gouvernements, quant à eux, pourraient réduire les luttes partisans, résoudre les problèmes communautaires et collaborer avec les entreprises et les ONG.
- Les personnes interrogées font davantage confiance aux gouvernements locaux/régionaux (54 %) qu'aux gouvernements centraux/fédéraux (51 %).
- Bien que figurant, au même titre que les médias, parmi les institutions qui obtiennent le score de confiance le plus bas, les gouvernements sont toutefois considérés comme les plus à même de résoudre les problèmes liés à la santé (53 %), aux inégalités de revenus (51 %), à l'immigration (48 %), aux produits dangereux (42 %) et à l'inclusion (41 %).
- Le secteur technologique obtient le meilleur score (75 %) mais enregistre la chute la plus importante (4 points). Cette chute est encore plus grave dans certains pays, comme la France



(-10 points), le Canada (-8 points), l'Italie (-8 points), Singapour (-8 points), la Russie (-8 points) et les États-Unis (-7 points). La technologie n'enregistre plus le meilleur score de confiance dans neuf pays sur 28, à savoir l'Australie, le Canada, Hong Kong, l'Italie, la Russie, l'Irlande, Singapour, les Pays-Bas et le Royaume-Uni.

- Aucune institution n'offre la vision de l'avenir attendue par la majorité des participants : gouvernements (35 %), médias (35 %), entreprises (41 %) et ONG (45 %).

À propos d'Edelman

Edelman est une agence de communication indépendante internationale qui accompagne les entreprises et les organisations, reconnues et émergentes, dans leur évolution, leur promotion et la protection de leurs marques et de leur réputation. À partir de plus de 60 bureaux répartis à travers le monde, nos 6 000 talents mobilisent leurs compétences en analyse, planification, création et relations médias pour les marques, les réputations, le digital et le conseil. Récompensée à de nombreuses reprises, Edelman a notamment reçu le Grand Prix Cannes Lions des RP, a été désignée « Agence mondiale digitale de l'année 2018 » par le Holmes Report, a été citée parmi les « Agences de publicité à suivre en 2018 » d'Advertising Age et a figuré cinq fois parmi les « *Best Places to Work* » de Glassdoor. Depuis sa création en 1952, Edelman est restée une entreprise familiale. Le groupe possède des agences spécialisées comme Edelman Intelligence (recherche) et United Entertainment Group (divertissement, sport, événementiel).

À propos du Trust Barometer d'Edelman

Le Trust Barometer 2020 d'Edelman est la vingtième édition du sondage annuel qui mesure la confiance du public et la crédibilité des institutions à l'échelle mondiale. Mené par le cabinet d'études Edelman Intelligence, le sondage est le résultat d'une série d'entretiens en ligne de 30 minutes réalisés entre le 19 octobre et le 18 novembre 2019. Il est basé sur un échantillon de 34 000 participants dans 28 pays, dont 1 150 issus de la population générale et 200 d'une population dite « avertie » dans chaque pays (sauf pour la Chine et les États-Unis, où l'échantillon de population avertie était de 500 personnes respectivement). Les membres du public averti répondaient aux critères suivants : ils avaient entre 25 et 64 ans, ont fait des études supérieures, touchent un revenu se situant dans le quartile supérieur de leur tranche d'âge dans leur pays, consultent la presse générale ou économique plusieurs fois par semaine, et suivent l'actualité politique dans les médias plusieurs fois par semaine. Pour plus d'informations, consultez le site <https://www.edelman.com/trust-barometer>

Contacts presse

Ethel Bachellerie / Ethel.Bachellerie@yahoo.fr – 06 62 79 19 21

Margaux Ducruet / Margaux.Ducruet @elanedelman.com – 06 84 93 06 38