



TRUST IN HEALTH 2021

Entre confiance et défiance, le secteur de la santé est plongé dans un contexte épidémique et infodémique inédit en 2021

Alors que la parole scientifique enregistre la plus forte baisse de confiance parmi les figures d'autorité emblématiques (-17 points) et que la bulle de confiance observée en 2020 en faveur du secteur santé a explosé (-5 points), il demeure tout de même le secteur le plus plébiscité en France (63 %), largement devant la Tech (57 %) ou encore l'industrie automobile (46 %).

Paris, le 20 mai 2021 – **Après l'étude mondiale « Edelman Trust Barometer » dévoilée en mars dernier, sur fond de crise sanitaire, Edelman France présente les résultats propres au secteur de la santé en France. Plus que jamais sollicité ces derniers mois, entre attentes et injonctions envers les hôpitaux, les laboratoires et les professionnels de santé, le secteur est pourtant en proie à la défiance.**

Améliorer notre système de santé : une préoccupation devenue plus importante pour 65% des Français

Indéniablement, la crise sanitaire sans précédent a soulevé de forts questionnements et de grandes inquiétudes chez les Français, plaçant la santé au cœur de leurs enjeux. **65% d'entre eux déclarent ainsi que l'amélioration du système de santé est devenue une préoccupation plus importante (vs 2020)** devant la protection des libertés fondamentales (56 %) et la lutte contre la pauvreté (50 %).

Dans le même temps, **les figures d'autorité représentées par les scientifiques connaissent une crise de confiance sans précédent** avec une perte de 17 points vs 2019. S'ils restent en tête du classement avec **61 %** de confiance (devant l'OMS et l'employeur), ils enregistrent néanmoins la plus forte baisse.

« C'est à mon sens l'un des enseignements forts de cette nouvelle édition française du Trust in Health : les scientifiques se sont retrouvés propulsés dans l'arène médiatique. Attendus, questionnés, observés, ils ont pris des positions. Alors que la controverse scientifique a traditionnellement lieu en coulisses, dans les sphères académiques, nous avons, depuis plusieurs mois, vu les contradictions et les points de vue s'opposer. Ce flot ininterrompu d'informations n'a pas facilité la compréhension. Nous sommes dans une période chargée en émotions et les scientifiques illustrent parfaitement le paradoxe actuel de la santé : entre attraction et répulsion, confiance et défiance s'affrontent en permanence dans l'imaginaire des Français. » déclare **Roxane Philippe, SVP Santé Edelman France.**

Face à la baisse, le secteur continue pourtant à bénéficier d'un capital confiance à 63 points

Alors que la santé enregistre des niveaux de confiance disparates dans le monde, + 8 points aux USA vs - 14 points au Japon ou au Mexique, **la bulle de confiance que nous avons observée au printemps 2020 en France à l'égard du secteur a explosé avec une perte de 5 points** le ramenant à **63 %**. Ce qui place la France en retrait de la moyenne européenne, derrière l'Espagne (73%), le Royaume-Uni (68%), l'Italie (66%) ou l'Allemagne (64%).

Une confiance qui se dégrade dans tous les segments du secteur : les assurances sont les premières à subir cette crise de la confiance avec une perte de 12 points (de 65 % à 53 % entre 2020 et 2021), suivies par les Biotech, les fabricants de produits de santé et les entreprises pharmaceutiques qui perdent



chacun **5 points**. Le seul segment à rester dans la zone de confiance (entre 60 et 100 %) est celui **des hôpitaux et cliniques**, qui bien que perdant 4 points, restent à **65 %** de confiance accordée.

Pourtant, **le secteur de la Santé demeure le plus plébiscité en France (63 %) en faisant preuve de résilience**, largement devant la *Tech* (57 %), les télécoms (51 %) ou encore l'industrie automobile (46 %). Seuls les secteurs de la Santé et de l'Alimentation (49 %) sortent ainsi « épargnés » de cette année charnière, gagnant chacun un petit point de confiance.

« La confiance dans la santé n'a jamais été aussi significative et critique que dans le contexte actuel de pandémie. Les niveaux de la confiance dans les sources d'information au plus bas nous montrent clairement que les entreprises de santé, et en particulier leurs communicants, peuvent faire une différence positive dans la société » décrypte **Carolyn Paul, EMEA Chair of Health chez Edelman**.

L'entreprise, valeur refuge de l'information avec 50 points de confiance, et un rôle clé à jouer

Si les gouvernements ont vu la confiance du public augmenter depuis le début de la crise (de 35 à 50 points entre janvier 2020 et janvier 2021), les entreprises restent considérées comme une source d'information fiable et stable (de 50 à 51 points). Elles endossent un rôle majeur auprès du grand public, notamment dans la diffusion des informations concernant la situation pandémique. Le rôle social évolue, les entreprises repensent la communication. À l'heure où l'infox circule quotidiennement, **l'entreprise apparaît comme un refuge de confiance**.

A contrario, les ONG dans leur ensemble sont les grandes perdantes de la crise sanitaire et informationnelle avec une perte de 6 points (de 58 à 52 points). En parallèle, les media sont à leur plus bas de la confiance (37 points).

Plus que jamais, les entreprises sont attendues au-delà de leur rôle business. Les deux leviers majeurs pour gagner en confiance et démontrer ainsi leur performance sont d'une part **défendre la qualité de l'information et d'autre part la mise en place de pratiques plus durables**. Et pour rendre audibles ces leviers de confiance, une figure d'autorité doit prendre position : 81 % des Français attendent ainsi que les PDG s'expriment publiquement sur leurs préoccupations, notamment l'impact de la pandémie (58 %) et de la technologie sur les emplois (39 %).

Un momentum unique pour les acteurs du secteur de la santé

« Cette année est incontestablement une année charnière pour la Santé. La santé se consomme et se discute sur fond de pertes de repères et de sources fiables. Dans le même temps, le modèle de santé français, bien qu'il fasse notre fierté, est de plus en plus malmené. Face aux attentes sociétales, une nouvelle équation combinant la vision produit, sécurité, qualité et innovation doit être construite pour démontrer l'engagement des acteurs de santé au service de l'humain » conclut **Roxane Philippe**.

MÉTHODOLOGIE

Le Trust Barometer Edelman est une enquête annuelle, conduite dans le monde depuis 21 ans, qui mesure l'évolution de la confiance dans les institutions et figures d'autorité sociétales. Dans le contexte d'une double crise sanitaire et économique, l'édition 2021 dresse le constat d'une faillite de l'information et d'un besoin de répondre à cette véritable infodémie. Organisée par l'agence de recherche Edelman Data & Intelligence, elle est administrée en ligne auprès d'un échantillon global de 33 000 répondants à travers 28 pays dans le monde (Canada, Chine, France, Allemagne, Inde, Japon, Mexique, Arabie Saoudite, Corée du Sud, Royaume-Uni, États-Unis, Indonésie, Singapour, Émirats Arabes Unis, Malaisie, Pays-Bas, Thaïlande, Australie, Kenya, Italie, Brésil, Irlande, Colombie, Afrique du Sud, Argentine, Espagne, Russie, Nigéria). Dans chaque pays, sont interrogés 1150 répondants âgés



de 18 ans et plus et représentatifs de la population sur des critères d'âge, sexe et région d'habitation. Ce terrain a été réalisé entre le 19 octobre et le 18 novembre 2020.

À PROPOS D'EDELMAN

EDELMAN est une agence conseil en communication qui aide ses clients à gagner la confiance de leurs parties prenantes au service de leurs enjeux business. Parce que nous sommes convaincus que l'attention ne se gagne qu'en adressant les préoccupations citoyennes, nous accompagnons nos clients dans la construction de leur empreinte sociétale afin de créer de la valeur durable. Grâce à son étude propriétaire Trust Barometer, l'agence mesure chaque année le niveau de confiance du public et propose à ses clients, à travers une approche intégrée, des stratégies earned native à déployer sur tous les canaux de communication.

À PROPOS D'EDELMAN DATA & INTELLIGENCE

Edelman Data & Intelligence (DxI) est l'institut d'étude du groupe Edelman, spécialisé en Recherche, Analytics et Data. Nous sommes composés de 350 spécialistes des études et des insights dans le monde : analystes, datascientists, spécialistes de la data-visualisation, storytellers - dont 25 consultants à Paris. Notre équipe intervient sur l'ensemble des enjeux business, communication et réputation de nos clients. Nos solutions de veille, insights & mesure de la performance permettent de développer une communication effective et d'en optimiser l'impact.

CONTACTS PRESSE EDELMAN FRANCE

Lucile Maitre – lucile.maitre@edelman.com - 01 88 46 41 60

Wafia Djellaili – wafia.djellaili@edelman.com – 06 03 90 69 89

