

L'IMPÉRATIF DE CONFIANCE

La confiance est au plus bas ; il est urgent de la rétablir

Richard Edelman

LE CORONAVIRUS FAIT PESER une menace extraordinaire sur la santé et la prospérité économique du monde entier. Il réaffirme également le manque de confiance dans nos institutions, en déclenchant l'instabilité sur les marchés financiers et la colère face à la lenteur ou à l'inadéquation de la riposte des autorités.

Avant la COVID-19, de nombreux pays présentaient une économie vigoureuse et proche du plein emploi. Les grandes institutions de la société — État, entreprises, médias et ONG — auraient donc dû inspirer la confiance. Au lieu de cela, l'édition 2020 du baromètre Edelman de la confiance, publiée en janvier, révèle qu'à l'échelle mondiale, les citoyens ne font confiance à aucune institution pour prendre les bonnes décisions. Ce paradoxe s'explique par l'évolution de la dynamique de confiance au cours des vingt dernières années.

Sur cette période, cinq éléments majeurs ont profondément ébranlé la confiance des citoyens : les inquiétudes suscitées par la mondialisation ; la guerre en Iraq ; la récession mondiale de 2008–09 ; la montée en puissance de la Chine et de l'Inde ; et l'avènement des réseaux sociaux. La deuxième décennie a vu se creuser un fossé entre les

élites et le grand public, et l'État n'a pas été en mesure de prendre les rênes du changement. La désinformation et la peur sont devenues monnaie courante.

La COVID-19 constitue le premier coup que le système encaisse dans la nouvelle décennie. Dans ce moment extraordinairement difficile, les institutions ont le devoir d'aller au-delà des attentes et de rétablir la confiance des citoyens. La plupart des gens veulent à nouveau écouter les experts, souvent critiqués ces derniers temps.

L'État doit faire preuve de compétence dans sa riposte à la crise. Les médias doivent établir objectivement les faits. Les entreprises peuvent fournir les produits nécessaires et des informations fiables. Les ONG doivent contribuer à la recherche d'un vaccin et à la distribution équitable de celui-ci.

L'heure est à la collaboration entre les institutions, pour ouvrir la voie à une nouvelle ère de confiance. **FD**

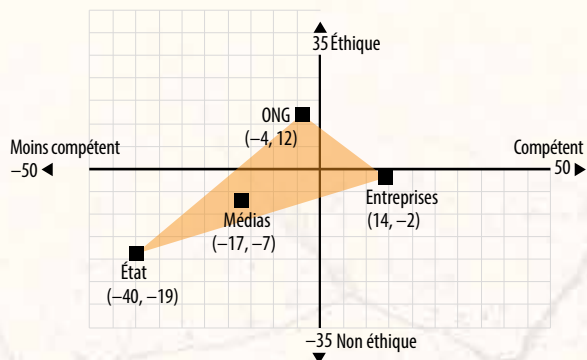
RICHARD EDELMAN est le PDG d'Edelman, une agence de communication internationale. Cet article s'appuie sur le 2020 Trust Barometer établi par l'agence et sur le 2020 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust and the Coronavirus.

La nature de la confiance a changé

Confiance : compétence et éthique

On accorde aujourd'hui la confiance selon deux attributs distincts : la compétence (tenir ses promesses) et l'éthique (bien agir et œuvrer à l'amélioration de la société). Actuellement, aucune institution n'est considérée à la fois comme compétente et éthique.

(aucune institution considérée comme compétente et éthique ; note de compétence ; note d'éthique nette)



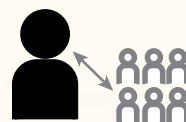
Une confiance plus locale

La confiance est passée d'un modèle descendant, fondé sur des dirigeants traditionnels, à un modèle horizontal où l'on se fie davantage à ses amis, sa famille et à « ceux qui nous ressemblent ».

La dynamique de la confiance a évolué
En deux décennies, les vecteurs de confiance ont changé

Confiance descendante

Les gens accordent ou non leur confiance en fonction des décisions et messages de personnes incarnant l'autorité



Confiance horizontale

Les gens accordent ou non leur confiance en fonction de leurs interactions avec leurs homologues, « ceux qui leur ressemblent »



Confiance locale

Les gens accordent ou non leur confiance en fonction de leurs interactions avec des personnes qui leur sont proches dans leur quartier, au travail ou dans leur famille

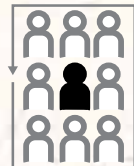


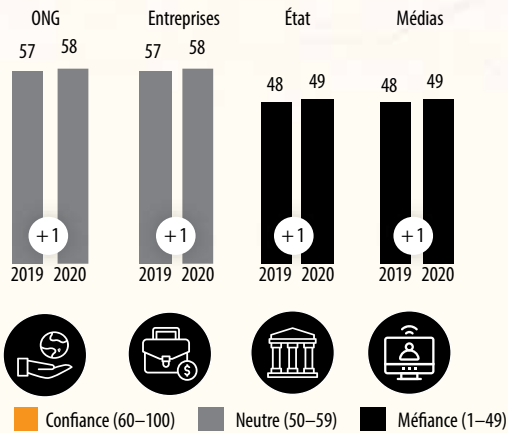
ILLUSTRATION : iSTOCK / UI/MI

La confiance dans les institutions stagne globalement

Aucune institution n'inspire la confiance

La confiance stagne, aucune institution ne se hissant parmi celles qui inspirent la confiance.

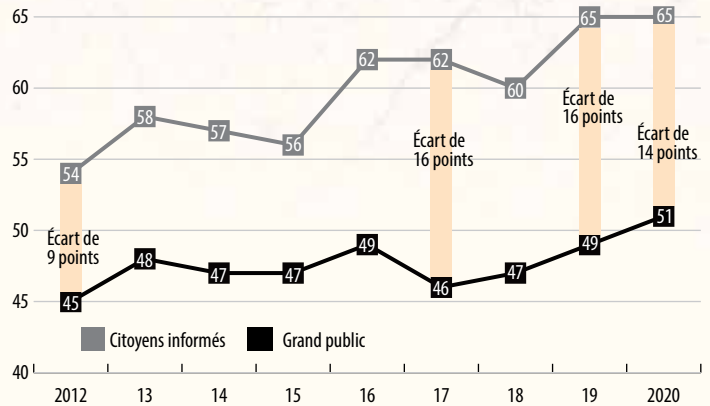
(2020 Edelman Trust Barometer, pourcentage de confiance)



Des niveaux de confiance très inégaux

Parmi les citoyens informés, la confiance atteint des niveaux inégaux, mais la majorité de la population continue de se méfier des institutions.

(Trust Index, moyenne sur 23 marchés)



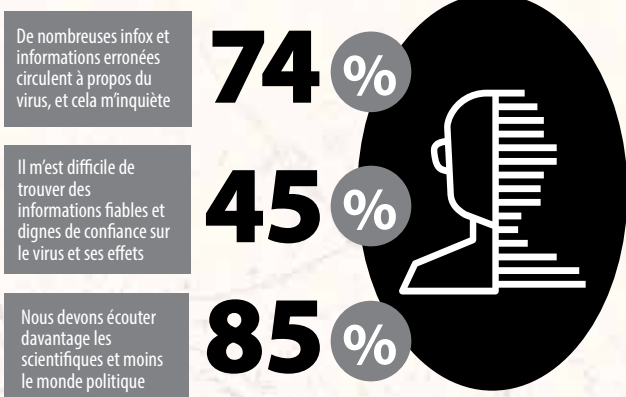
Note : confiance = 60–100 ; neutre = 50–59 ; méfiance = 1–49.

La COVID-19 a ravivé la confiance dans les experts

La fiabilité douteuse des informations sur le coronavirus

La grande majorité des répondants se disent préoccupés par les informations erronées et souhaiteraient que les scientifiques aient davantage voix au chapitre.

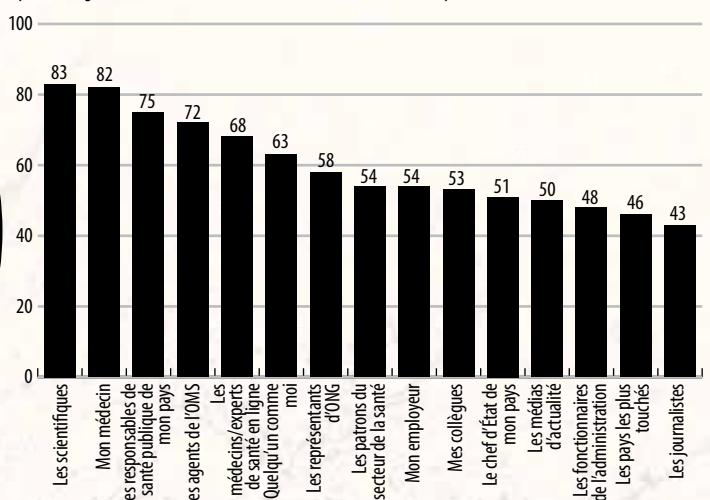
(pourcentage de personnes qui sont d'accord)



Les porte-parole dignes de confiance

Les scientifiques, les responsables de la santé publique et les médecins inspirent le plus de confiance.

(pourcentage faisant confiance aux diverses sources d'information pour dire la vérité sur le coronavirus)



Note : OMS = Organisation mondiale de la santé.