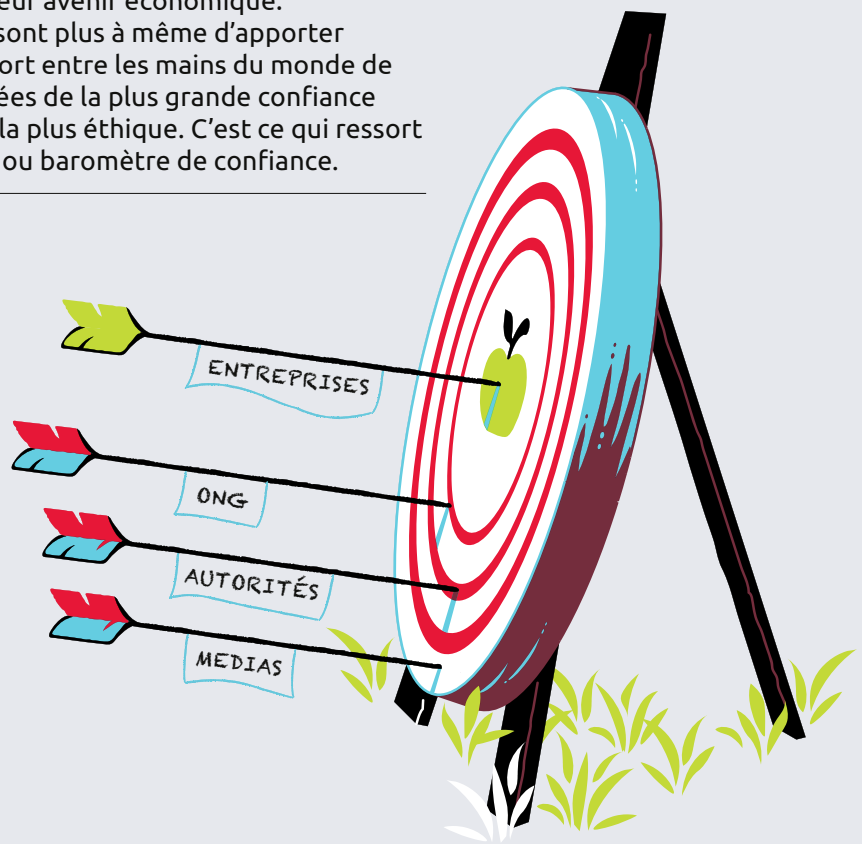


LES ENTREPRISES FONT CE QUI EST JUSTE, DIXIT LE CITOYEN

Les citoyens européens sont moroses quant à leur avenir économique. Ils pensent que les responsables politiques ne sont plus à même d'apporter des changements. Ils préfèrent remettre leur sort entre les mains du monde de l'entreprise, qui bénéficie depuis plusieurs années de la plus grande confiance en tant qu'« institution » la plus compétente et la plus éthique. C'est ce qui ressort de la 23^e édition de l'Edelman Trust Barometer ou baromètre de confiance.

« En raison de la perte de confiance dans les autorités, d'un tissu social déchiré et d'un sentiment d'injustice sociale, la polarisation est en hausse dans le monde entier. Les gens s'accrochent à leur propre droit, l'idéologie devient l'identité. » C'est ce qu'affirme **Richard Edelman**, CEO d'Edelman Global, une agence de communication de haut niveau qui réalise chaque année une vaste enquête sur le degré de confiance dans près de 30 pays.

Le résultat le plus frappant du baromètre de confiance Edelman 2023 confirme une évolution en cours depuis quelques années : les entreprises sont le seul pilier institutionnel qui bénéficie d'un niveau de confiance élevé de la part des citoyens. Ceux-ci considèrent en effet le monde de l'entreprise comme nettement plus compétent et éthique que (dans l'ordre) les ONG, les autorités ou les médias. « Cette évolution exerce une pression énorme sur les entreprises pour qu'elles jouent ce rôle sociétal - et comblent ainsi le vide laissé par les autorités - et continuent à mériter la confiance dont elles jouissent aujourd'hui. » À noter qu'en 2020, en pleine pandémie de coronavirus, c'était encore les autorités qui bénéficiaient de la plus grande confiance.



LES INFORMATIONS TROMPEUSES SAPENT LA CONFIANCE

Si l'on examine les résultats pour le continent européen, quatre causes expliquent le déclin de la confiance dans les institutions sociales : l'anxiété économique (seuls 20% des Européens pensent que leur situation et celle de leur famille seront meilleures dans cinq ans, 84% s'inquiètent de la sécurité de leur emploi), la désinformation et la perte de confiance dans la parole des experts, les divisions et les différences de vision entre les différentes classes et, enfin, le manque de leadership et d'équilibre institutionnel. En outre, les craintes personnelles renforcent la méfiance, le

changement climatique arrivant en tête avec 75%, suivi par les craintes de guerre nucléaire (73%) et de pénurie d'énergie (70%).

« 53% des citoyens européens considèrent que les entreprises font ce qui est juste », estime **Ed Williams**, président et CEO d'Edelman EMEA. « C'est 9 points de plus que pour les autorités et les médias, qui obtiennent chacun 44%, et 5 points de plus que pour les ONG¹. Dans le même temps, ils attendent des entreprises qu'elles fassent plus d'efforts pour résoudre de grands problèmes sociétaux tels que le changement climatique, les soins de santé, les inégalités économiques, les pénuries d'énergie et la fiabilité de l'information. »



© de Ribaucourt

« IL APPARTIENT AU MONDE DES ENTREPRISES D'APPORTER DES SOLUTIONS AUX PRINCIPAUX DÉFIS SOCIÉTAUX »

Richard Edelman
CEO d'Edelman Global

Cette vision sombre des autorités et de leur leadership s'explique par le fait qu'un grand pourcentage d'Européens considèrent les autorités comme une source d'informations trompeuses. Pas moins de 47% des personnes pensent que les autorités sont une source d'informations inexactes ou trompeuses, contre 37% qui les considèrent comme une source d'informations fiable. Le contraste est saisissant avec le monde des entreprises, que 41% des citoyens considèrent comme une source d'information fiable, contre seulement 33% qui ne le pensent pas.

Normalement, les médias devraient dénoncer ces divergences en termes de confiance, mais apparemment, ils ne jouent plus ce rôle. Ed Williams : « Beaucoup pensent même que les journalistes alimentent la polarisation et sapent ainsi la confiance. Alors que la société vivait autrefois dans un environnement médiatique commun, elle est aujourd'hui fragmentée en chambres d'écho de personnes partageant les mêmes idées, ce qui rend plus difficile la résolution commune des défis. Une raison de plus pour que 45% des personnes interrogées ne fassent plus confiance aux médias et en particulier aux médias sociaux. »

COLLABORATION ENTRE LES AUTORITÉS ET LES ENTREPRISES

Dans l'ensemble, il n'est pas surprenant que la confiance dans les autorités diminue d'année en année. Dans les démocraties, une polarisation extrême compromet intrinsèquement la capacité à légiférer, ralentit le processus de recherche de consensus et limite la capacité d'un gouvernement à répondre aux attentes de ses électeurs. « En voulant gagner les faveurs d'un des deux camps, on éloigne de plus en plus l'autre camp », constate Ed Williams.

1 À l'échelle mondiale, l'écart de confiance se creuse encore de deux points de pourcentage : le monde des entreprises obtient la confiance de 62% des personnes interrogées, contre 51% pour les pouvoirs publics.

En outre, la polarisation n'est pas uniquement source d'antagonisme politique. Dans toute l'Europe, 71% des personnes estiment que le manque de civisme et de respect mutuel qui règne aujourd'hui est le pire qu'elles aient jamais vu. 64% affirment également que le tissu social qui assurait autrefois la cohésion de leur pays est devenu trop faible pour servir de base à l'unité et à l'objectif commun.

En période de crise permanente, lorsque des crises multiples - guerre, pandémie, climat, incertitude économique - mettent à rude épreuve le tissu social, il s'agit d'une évolution particulièrement inquiétante. « Mais nous ne devons pas nous laisser paralyser », souligne Richard Edelman. « Les problèmes fondamentaux de confiance peuvent être résolus si les institutions agissent rapidement et efficacement. Les meilleurs résultats sont obtenus lorsque les entreprises et les autorités travaillent en étroite collaboration et parviennent à un consensus sur les politiques et les normes qui conduisent à une société plus juste, plus sûre et plus prospère. » En tant que pilier le plus digne de confiance, les entreprises ont la lourde responsabilité de répondre aux attentes (lire également l'article « La frontière entre autorités et entreprises s'estompe », p. 24). « Il appartient au monde des entreprises d'utiliser ses avantages comparatifs pour mener le débat et apporter des solutions aux principaux défis sociétaux. »



© de Ribaucourt

« 53% DES CITOYENS EUROPÉENS CONSIDÈRENT QUE LES ENTREPRISES FONT CE QUI EST JUSTE »


Ed Williams
Président et CEO d'Edelman EMEA

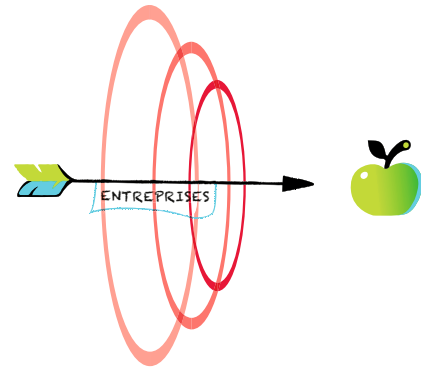


Il est également nécessaire de restaurer l'optimisme économique - en effet, une vision économique sombre est à la fois un moteur et une conséquence de la polarisation - et de combler les différences entre les classes « en investissant dans des compensations équitables, l'éducation et les communautés locales, pour briser ainsi le cycle de la polarisation ».

Enfin, nous devrions aspirer à un monde où la vérité est le bien suprême. Les entreprises jouent un rôle essentiel dans l'écosystème de l'information. Concrètement, elles doivent « être une source d'informations fiables, promouvoir le débat public et demander des comptes aux sources d'informations erronées, par exemple par le biais de communiqués rectificatifs ».

Conclusion du rapport Edelman? Tous les piliers institutionnels - autorités, médias et ONG - doivent assumer leur rôle plus efficacement, mais ce sont les entreprises qui ont le plus grand potentiel pour combler le déficit de confiance dans la société européenne.

Plus d'info? Le rapport européen de l'Edelman Trust Barometer 2023 s'appuie sur une enquête menée en novembre 2022 auprès de plus de 32.000 personnes interrogées dans 28 pays et est disponible sur le site suivant www.edelman.be. 



LES DIX PRINCIPAUX RÉSULTATS DU 'TRUST BAROMETER' MONDIAL

1. Les entreprises sont compétentes et éthiques.

Pour la troisième année consécutive, les entreprises améliorent leur score en matière d'éthique (+20 points de pourcentage depuis 2020). C'est le seul pilier institutionnel considéré comme compétent et éthique.

2. Déséquilibre institutionnel. Au niveau mondial, il existe un écart de 11 points de pourcentage entre la confiance dans les entreprises et la confiance dans les autorités : 62% des personnes interrogées font confiance aux entreprises, contre 51% seulement pour les autorités. Au niveau européen, l'écart est légèrement plus faible (53% pour les entreprises et 44% pour les autorités).

3. Écart de confiance entre les classes. Les personnes appartenant au quartile supérieur de revenus sont plus confiantes que les personnes à faibles revenus (quartile inférieur). Dans 21 des 28 pays étudiés, cet écart de confiance est égal ou supérieur à 10 points de pourcentage.

4. L'optimisme économique s'effondre. 40% des personnes interrogées dans le monde affirment que leur situation et celle de leur famille seront meilleures dans cinq ans, soit une baisse de 10 points par rapport à 2022. En Europe, elles ne sont que 20%.

5. La polarisation est plus grave lorsque les divisions s'enracinent. De ce point de vue, six pays étudiés - dont les États-Unis - sont gravement polarisés et neuf risquent de l'être.

6. Le tissu social s'affaiblit dans un contexte de divisions croissantes. 62% affirment que le tissu social qui assurait autrefois la cohésion de leur pays est devenu trop faible pour maintenir l'unité.

7. L'idéologie devient l'identité. Peu de gens sont prêts à aider, à vivre ou à travailler avec quelqu'un qui n'est pas d'accord avec leur point de vue sur une question qui les touche.

8. Les entreprises doivent faire plus. Les citoyens affirment que les entreprises doivent faire davantage pour résoudre des problèmes tels que le changement climatique, l'inégalité économique et la reconversion des travailleurs.

9. Les entreprises risquent d'être politisées lorsqu'elles abordent des questions sociétales. Dans 19 des 28 pays étudiés, un peu moins d'une majorité pense que les entreprises peuvent éviter une telle politisation.

10. Lutte pour la vérité. Les entreprises doivent demander des comptes aux forces qui sèment la discorde. En moyenne, 64% des personnes interrogées affirment que les entreprises qui soutiennent les responsables politiques et les médias favorisant le consensus contribuent à renforcer le civisme et le tissu social.

Pour en savoir plus sur les résultats mondiaux, consultez le site www.edelman.com/trust/2023/trust-barometer