

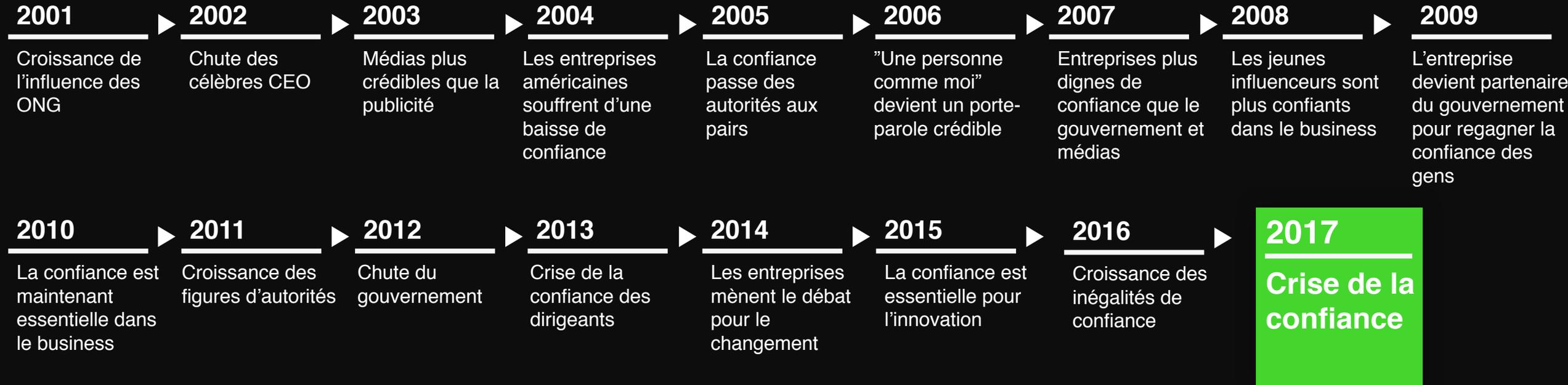


# Baromètre de la confiance 2017

Résultats France



# Rétrospective de la confiance



# Méthodologie du 17ème Baromètre Annuel de la Confiance

## Enquête en ligne sur 28 pays

17 années de données

Au total +33 000 personnes interrogées

Les entretiens dans leur totalité ont été conduits entre le 13 Octobre et le 16 Novembre 2016



## Population générale en ligne

6 années dans 25 marchés

Âges : 18 ans et plus

1 150 réponses par pays

Dans le présent rapport, les résultats sont présentés sur la base de la population générale, sauf indication contraire



## Public "informé"

9 années sur plus de 20 marchés

Représente 13% de la population totale

500 personnes interrogées aux Etats-Unis et en Chine

200 dans tous les autres pays

Les critères de sélection de cette population sont :

- Tranche d'âge : 25 à 64 ans
- Etudes supérieures
- Revenus du foyer dans le quartile supérieur pour l'âge et le pays concernés
- Forte consommation médiatique et intérêt pour les médias d'affaires et l'actualité politique



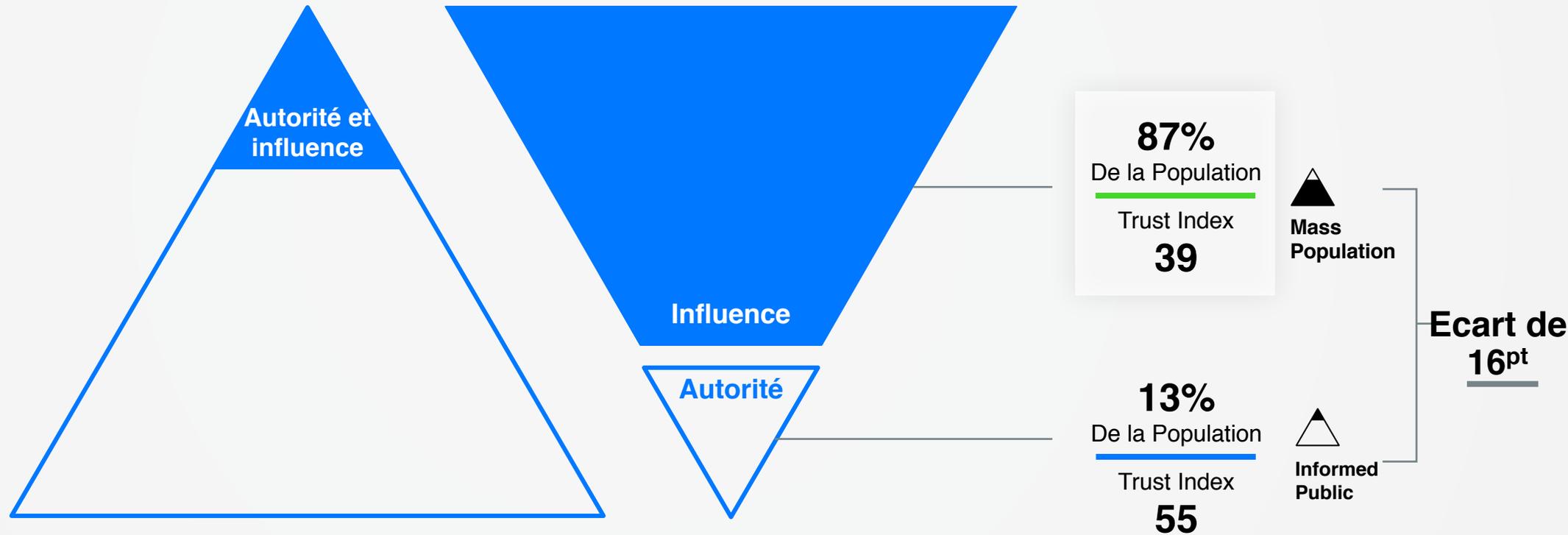
## Mass Population

Ensemble de la population hors le public informé

Représente 87% de la population totale

Marge d'erreur pour les 28 pays: Population Générale +/-0.6% (N=32,200), Public Informé +/- 1.2% (N=6,200), Mass Population +/- 0.6% (+26,000). Marge d'erreur de données spécifique à chaque pays: Population Générale +/- 2.9 ( N=1,150), Public Informé +/- 6.9% (N = min 200 varie par pays), Chine et U.S. +/- 4.4% (N=500), Mass Population +/- 3.0 to 3.6 (N =min 740, varie par pays), la moitié des données de la Population Générale en ligne : +/- 0.8 (N=16,100).

# Rappel 2016 : L'inversion de l'Influence

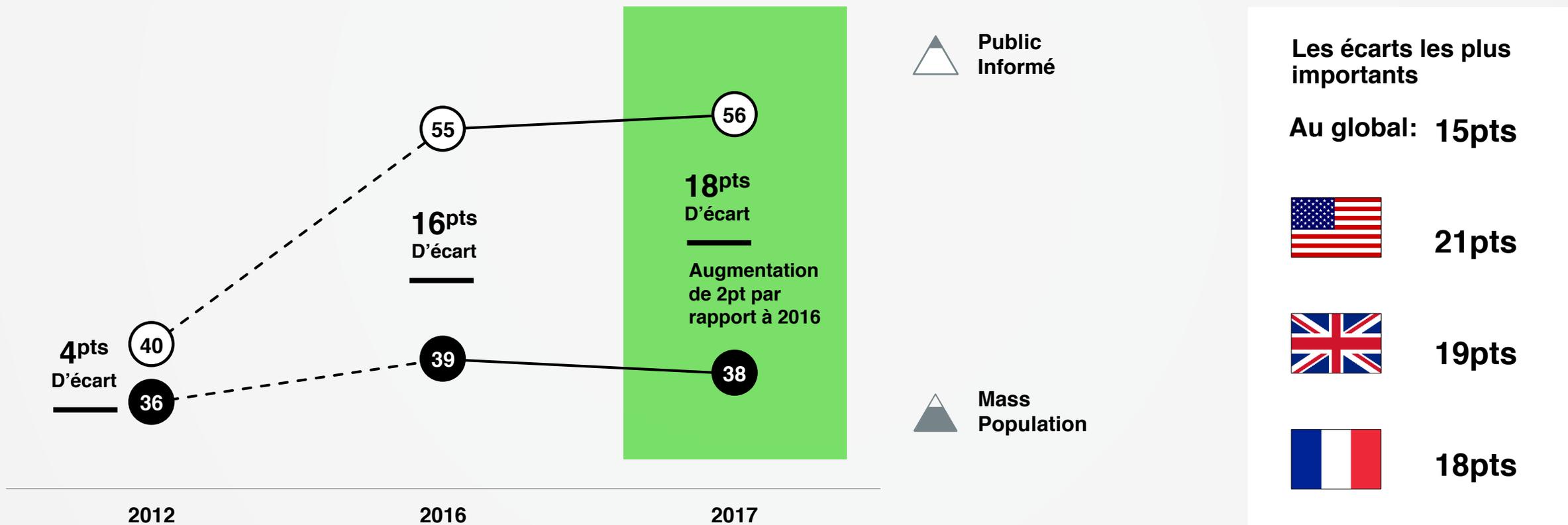


Source : Baromètre Trust 2016. L'indice de confiance est une moyenne de la confiance dans chaque pays dans les institutions suivantes : gouvernement, médias, business et ONGs. Public Informé et Mass Population, France.



# 2017: Au global, le clivage entre les publics s'accroît

Confiance dans les quatre institutions: gouvernement, business, médias et ONG, évolution de 2012 à 2016



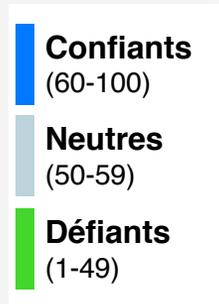
Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. L'indice de confiance est une moyenne par pays de la confiance dans les institutions suivantes : gouvernement, business, médias et ONGs. Public Informé et Mass Population, France.



# Indice de confiance

## Un clivage qui s'étend à plus de la moitié des pays

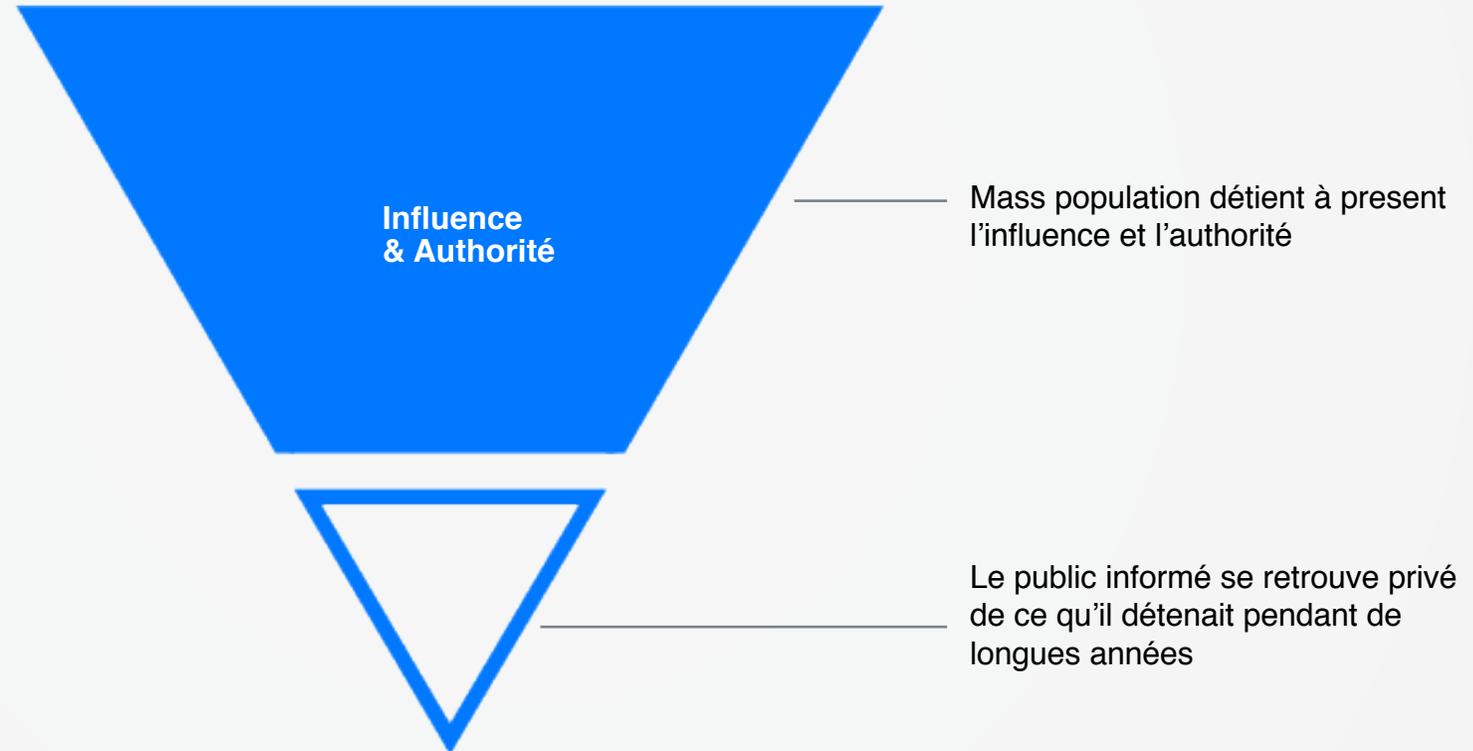
Moyenne de la confiance dans les institutions, Public informé vs. Mass Population



Source: L'indice de confiance est une moyenne par pays de la confiance dans les institutions suivantes : gouvernement, business, médias et ONGs. Public Informé et Mass Population, 28 pays.



# 2017: La Mass Population rejette l'autorité





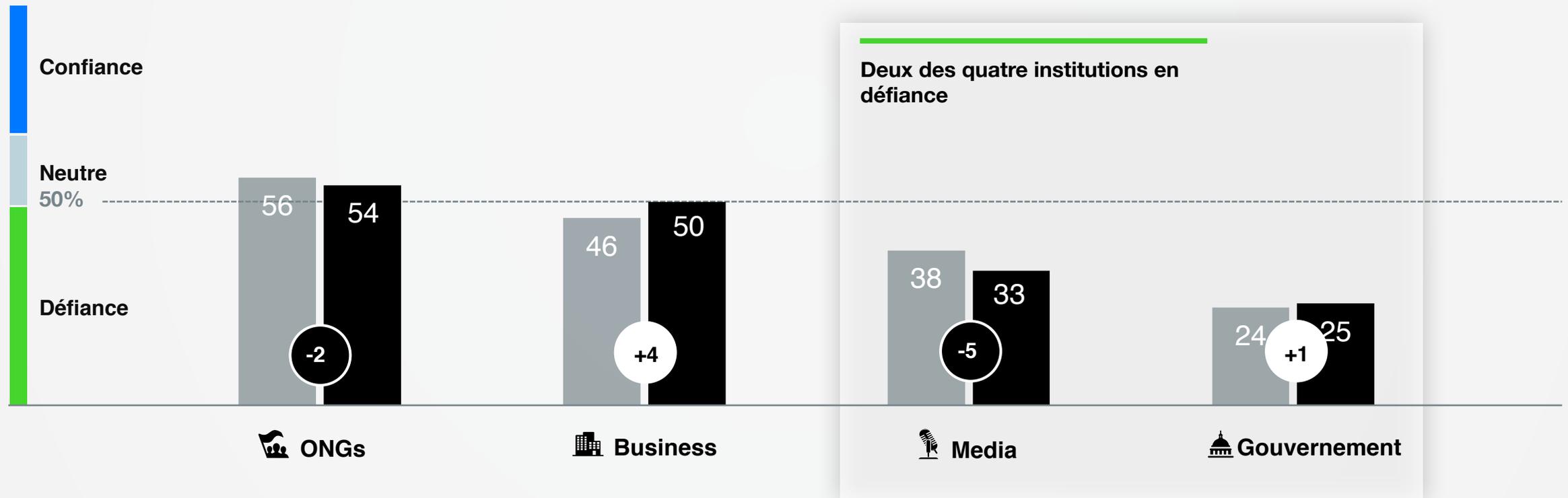
# La confiance en crise

**A quel point faites-vous  
confiance à chacune de ces  
4 institutions pour faire ce  
qui est juste ?**

# L'entreprise confirme son statut de refuge de la confiance

■ 2016 ■ 2017

Pourcentage de confiance dans les quatre institutions: gouvernement, business, médias et ONGs, 2016 vs 2017.

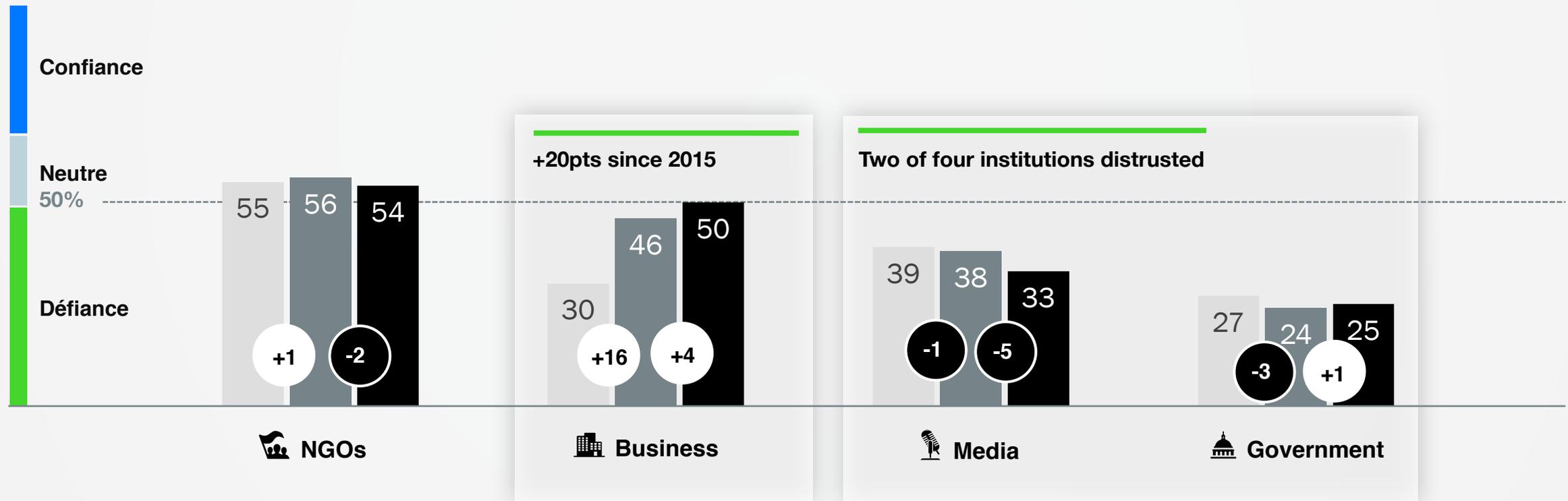


Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ». (Confiance, Top 4 box), Population Générale, France.



# Le regain de confiance à l'égard de l'entreprise se confirme

Pourcentage de confiance dans les quatre institutions: gouvernement, business, médias et ONGs, 2015 à 2017.



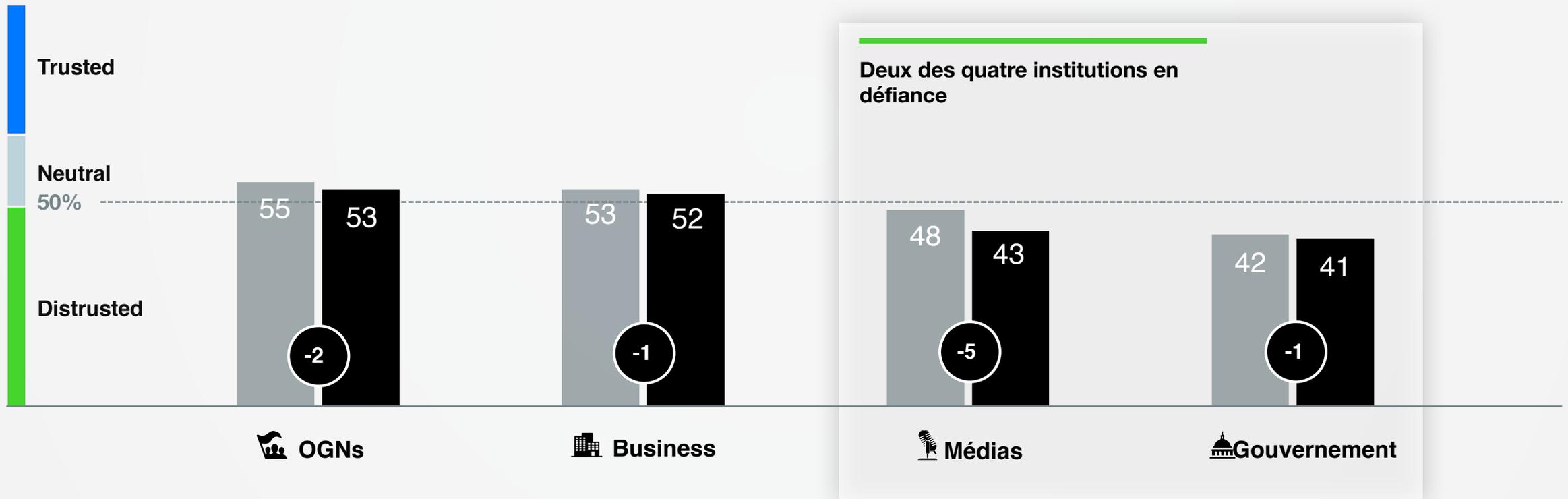
Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ».(Confiance, Top 4 box), Population Générale, France.



# La confiance dans les institutions en déclin

■ 2016 ■ 2017

Pourcentage de confiance dans les quatre institutions :  
gouvernement, business, médias et ONGs, 2016 vs 2017



Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ».(Confiance, Top 4 box), Population Générale, total 28 pays.

# La confiance dans les médias est au plus bas

Pourcentage de confiance dans les médias, 2016 vs 2017

■ Défiance ■ Neutre ■ Confiance

● - ● + Ecart vs 2016

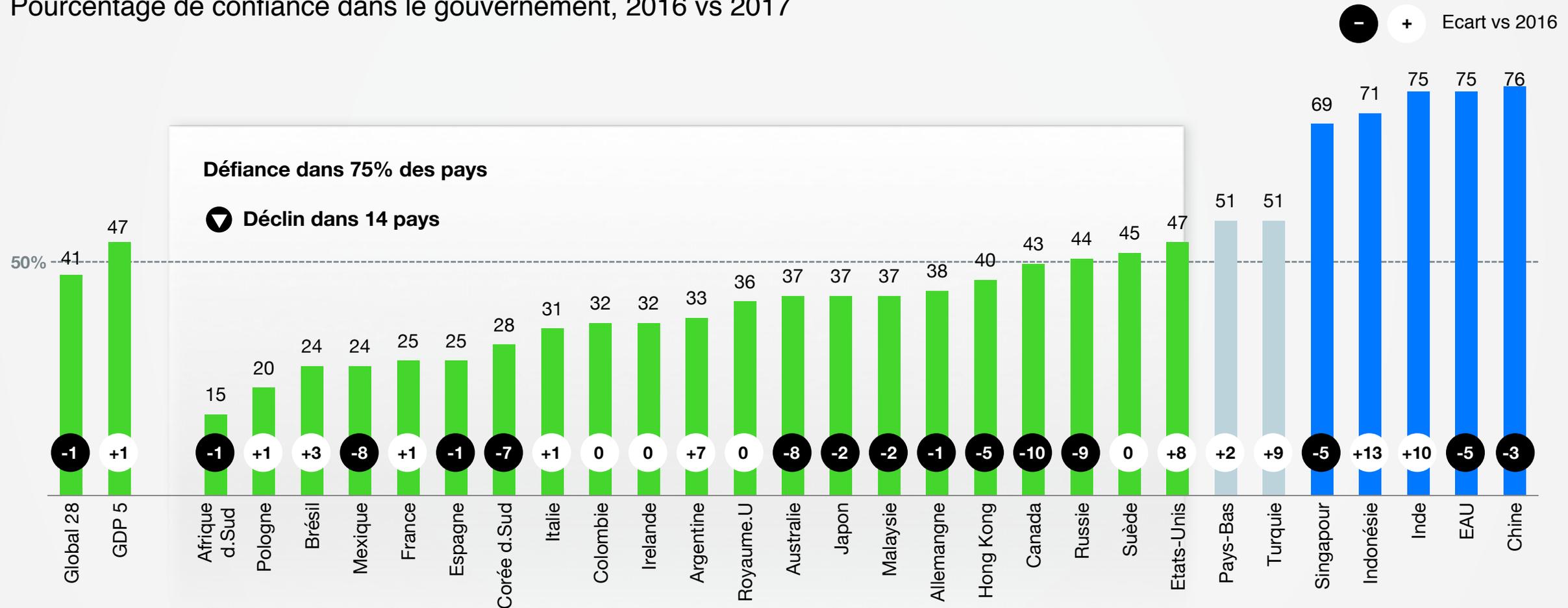


Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ». (Confiance, Top 4 box), Population Générale par pays.  
 Globale 28 moyenne des 28 pays  
 GDP 5 = U.S., Chine, Japon, Allemagne & Royaume-Uni

# La confiance dans le gouvernement s'érode davantage

■ Défiance ■ Neutre ■ Confiance

Pourcentage de confiance dans le gouvernement, 2016 vs 2017



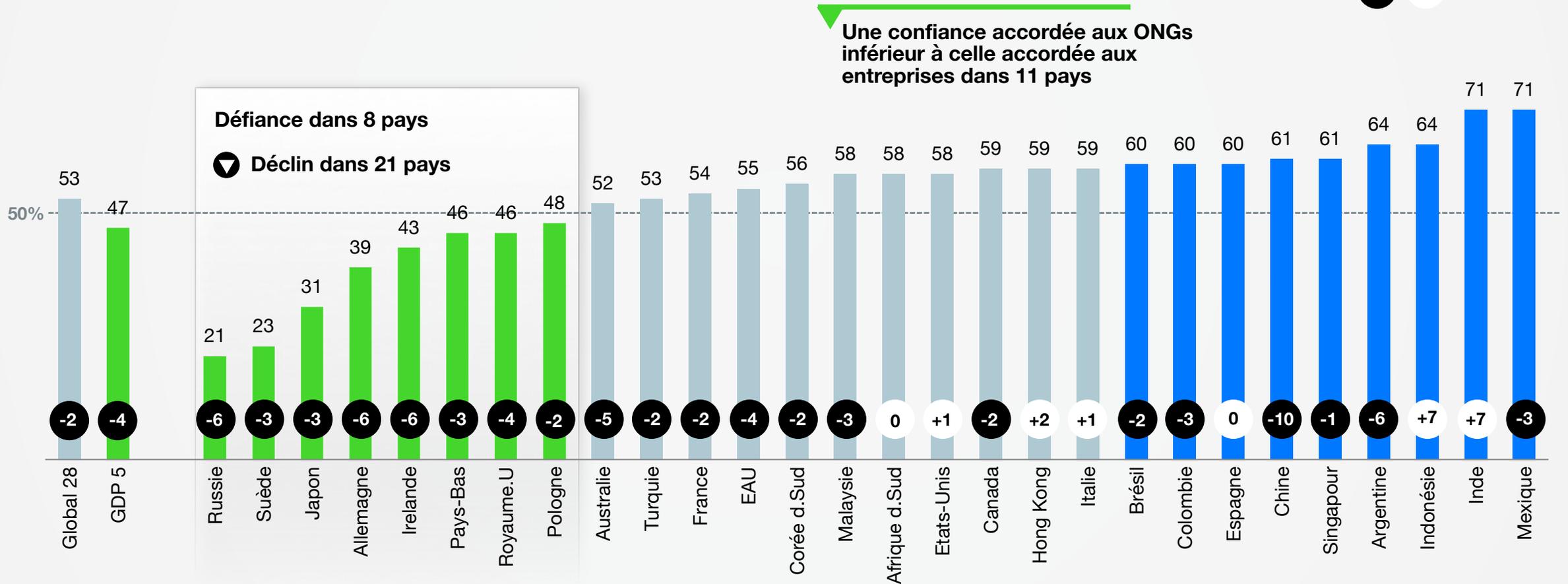
Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ». (Confiance, Top 4 box), Population Générale par pays.  
 Globale 28 moyenne des 28 pays  
 GDP 5 = U.S., Chine, Japon, Allemagne & Royaume-Uni

# La confiance dans les ONGs en déclin

Pourcentage de confiance dans les ONGs, 2016 vs 2017

■ Défiance ■ Neutre ■ Confiance

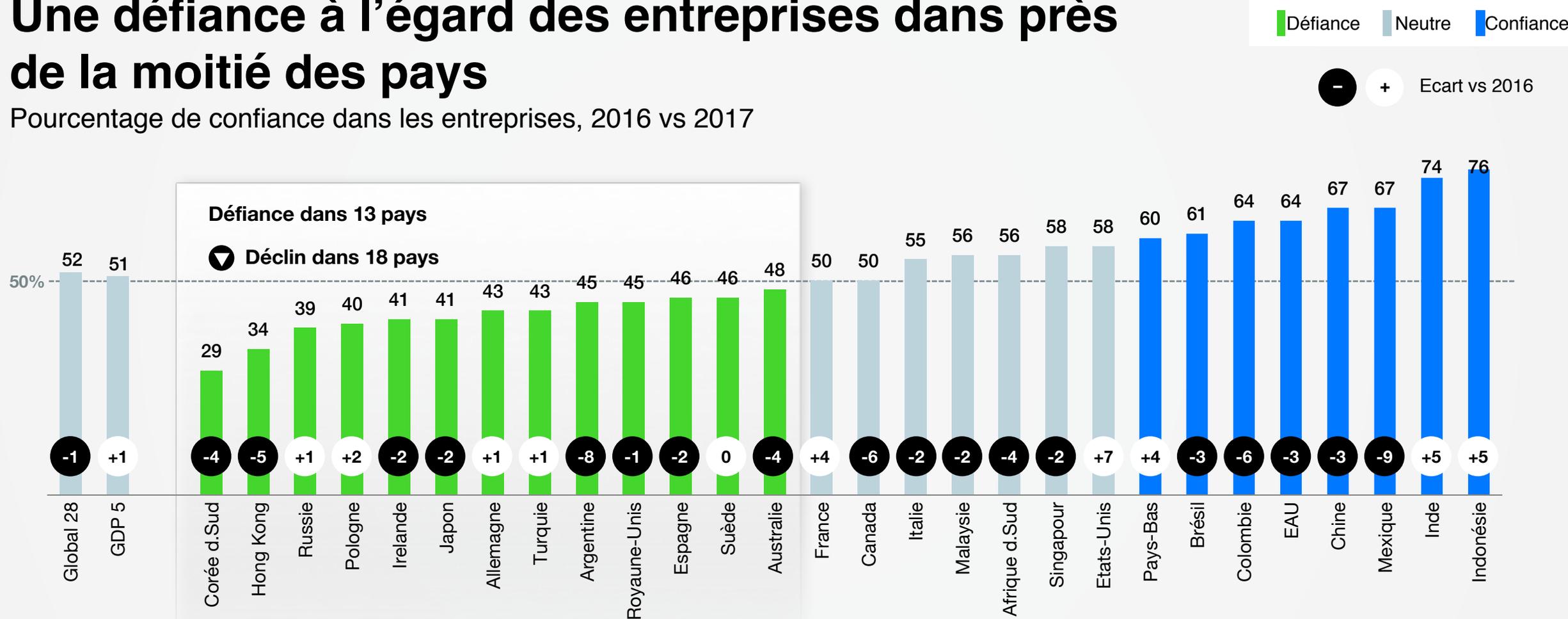
○ - ○ + Ecart vs 2016



Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ». (Confiance, Top 4 box), Population Générale par pays.  
 Globale 28 moyenne des 28 pays  
 GDP 5 = U.S., Chine, Japon, Allemagne & Royaume-Uni

# Une défiance à l'égard des entreprises dans près de la moitié des pays

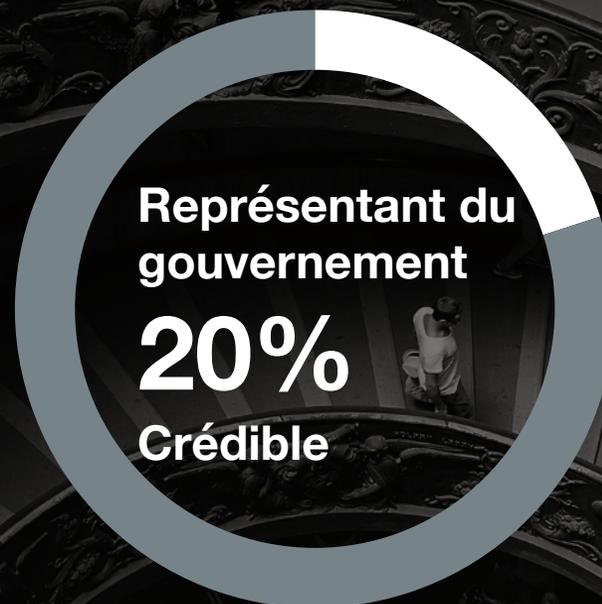
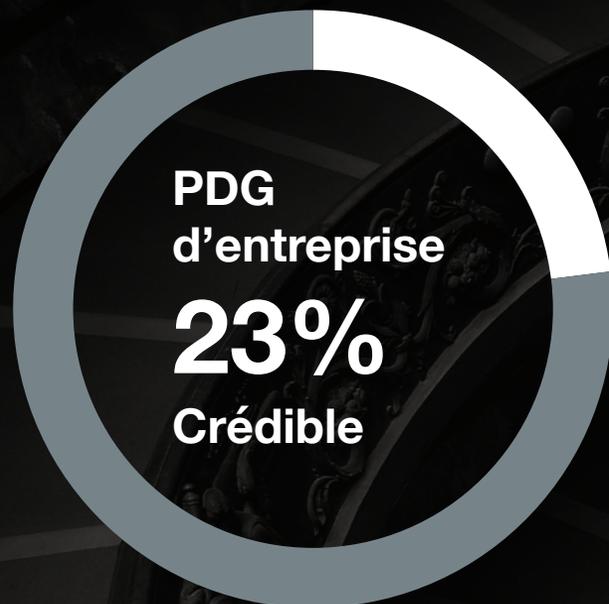
Pourcentage de confiance dans les entreprises, 2016 vs 2017



Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q11-620. ci-dessous une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste, en utilisant une échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous « ne lui faites pas du tout confiance » et 9 que vous « lui faites largement confiance ». (Confiance, Top 4 box), Population Générale par pays.  
 Globale 28 moyenne des 28 pays  
 GDP 5 = U.S., Chine, Japon, Allemagne & Royaume-Uni

# Les figures d'autorité sont mises à mal et les PDG d'entreprises ne font pas exception

Pourcentage qui considère chaque porte-parole comme très crédible/ extrêmement crédible



Source: Baromètre de confiance Edelman 2017, Q130-747. Ci dessous est une liste de personnes. En général, lors de la formation d'un opinion sur une compagnie, si vous en entendez parler par différentes personnes; quelle serait la fiabilité de l'information : extrêmement fiable, très fiable, à peu près fiable ou pas du tout ? (Top 2 Box, Très/Extrêmement Fiable), Population Générale, France. Question posée.

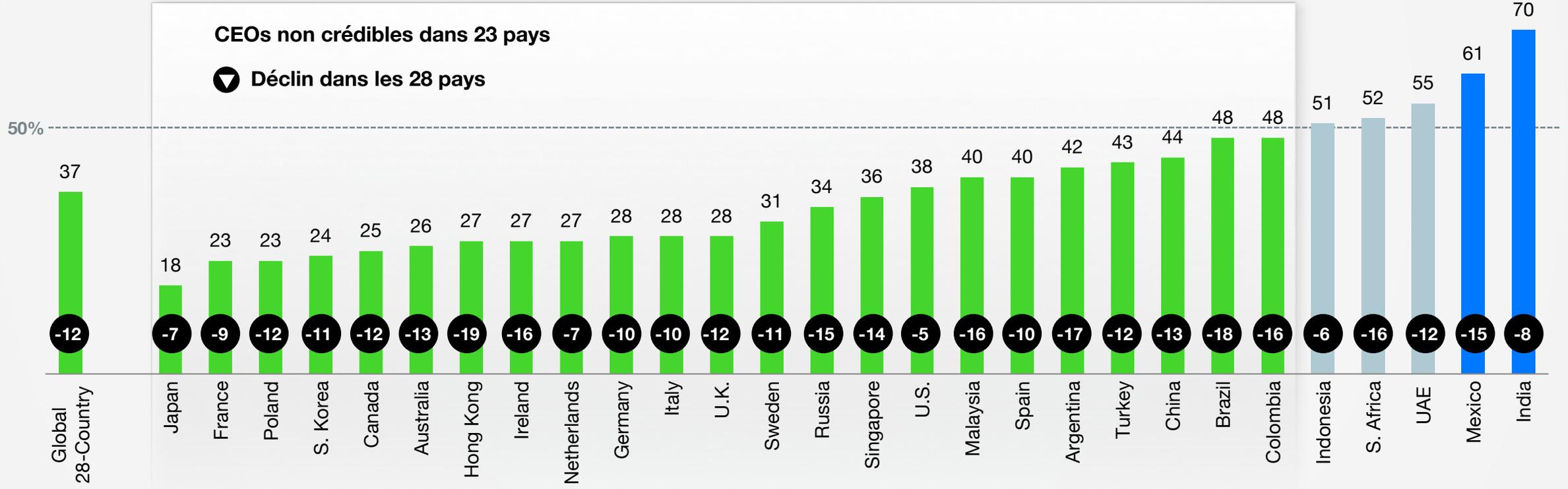


# Crédibilité des CEOs toujours en baisse

Pourcentage de crédibilité des CEOs comme extrêmement/très crédible, 2016 à 2017

■ Défiance ■ Neutre ■ Confiance

○ - ○ + Ecart vs 2016



Source: Baromètre de confiance Edelman 2017, Q130-747. Ci dessous est une liste de personnes. En général, lors de la formation d'un opinion leader, si vous en entendez parler de chaque personne; quelle serait la crédibilité de l'information : extrêmement crédible, très crédible, à peu près crédible, pas du tout ? (Top 2 Box, Très/Extrêmement Crédible), Population Générale, France. Question posées.

GDP 5 = U.S., Chine, Japon, Allemagne & Royaume-Uni

A black and white photograph of a crowd of people at a protest or rally. The scene is filled with people, some holding flags and others looking towards the camera. A prominent green wireframe graphic, consisting of many thin lines forming a grid that curves and flows across the top and right side of the image, is overlaid on the photograph. The text "Le système est brisé" is written in a bold, white, sans-serif font across the middle of the image.

**Le système  
est brisé**

# Sans confiance, La foi dans le système n'est pas



A quel point ces éléments sont vrais ?

## Sens de la Justice

Système basé en faveur de l'élite, élite indifférente envers les gens, enrichissement supérieur à ce qu'ils méritent

## L'absence d'espoir

Travail dur pas récompensé, les enfants n'auront pas une vie meilleure, pays n'allant pas dans la bonne direction

## L'absence de confiance

Pas de confiance dans la direction actuelle

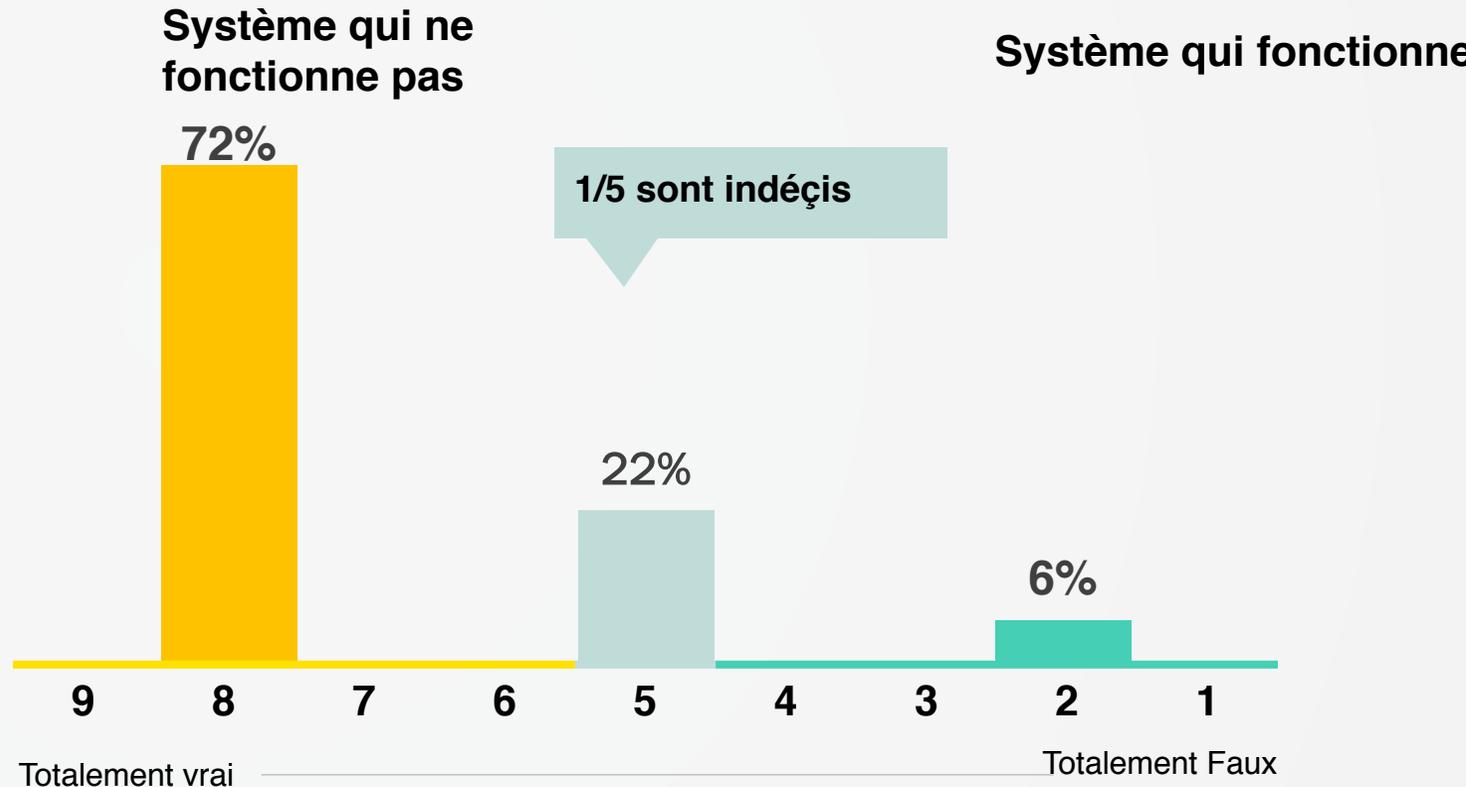
## Désir de changer

Besoin de réformateurs forts pour changer

# La majorité pense que le système n'est pas fait pour eux

**A quel point est-ce vrai pour vous ?**

**Sens de l'injustice  
Absence d'espoir  
Absence de confiance  
Désir de changer**

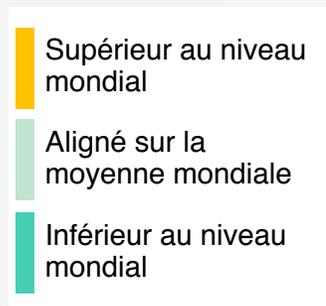


Source: Baromètre de confiance 2017 Edelman, Q672-675-678-680-688-690, France. Pour plus de détails sur comment le "non fonctionnement du système" a été calculé, référez vous à l'appendice technique.



# 1 pays sur 2 a perdu foi en le système

Pourcentage de population qui pense que le système ne fonctionne pas.



Perte systémique de foi limitée aux démocraties occidentales

Dans 14 pays, le pourcentage de population ayant perdu foi est supérieur à la moyenne mondiale

	Global	France	Italie	Mexique	Afrique d. sud	Espagne	Pologne	Brésil	Colombie	Allemagne	Royaume U	Australie	Irlande	Etats-Unis	Pays bas	Canada	Suede	Argentine	Malaysie	Turquie	Russie	Corée d. Sud	Indonesie	Japon	Inde	Hong Kong	Singapour	Chine	EAU
System failing	53	72	72	67	67	67	64	62	62	62	60	59	59	57	56	55	55	53	52	51	48	48	42	42	36	35	30	23	19
Uncertain	32	22	24	25	24	25	25	25	27	26	29	30	26	33	33	30	29	29	37	31	28	41	40	45	45	50	43	47	40

Source: Baromètre de confiance 2017 Edelman, Q672-675-678-680-688-690, France. Pour plus de détails sur comment le “non fonctionnement du système” a été calculé, référez vous à l’appendice technique. La marge d’erreurs de chaque score par pays a été ajouté et soustrait de la moyenne générale. Les pays étaient considérés au dessus de la moyenne si supérieurs à la moyenne générale et la marge d’erreurs ajoutées. Les pays étaient considérés en dessous de la moyenne si inférieurs à la moyenne générale et la marge d’erreurs ajoutées.

# Même ceux d'en haut sont désillusionnés

Pourcentage qui pense que le système ne fonctionne pas

## Revenus élevés

*Quartile supérieur de revenu*

**63%**

## Etudes supérieures

*Diplôme universitaire ou supérieur*

**65%**

## Bien informés

*Suivent les actualités politiques et business plusieurs fois par semaine ou plus*

**64%**

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. S6 : En pensant à vos revenus totaux de 2015, quelle catégorie décrit le mieux vos revenus cette année ? S7: Quel est votre dernier diplôme obtenu ? S9 A quelle fréquence suivez-vous les actualités publiques ? S10 : A quelle fréquence suivez-vous les actualités politiques et les affaires ?

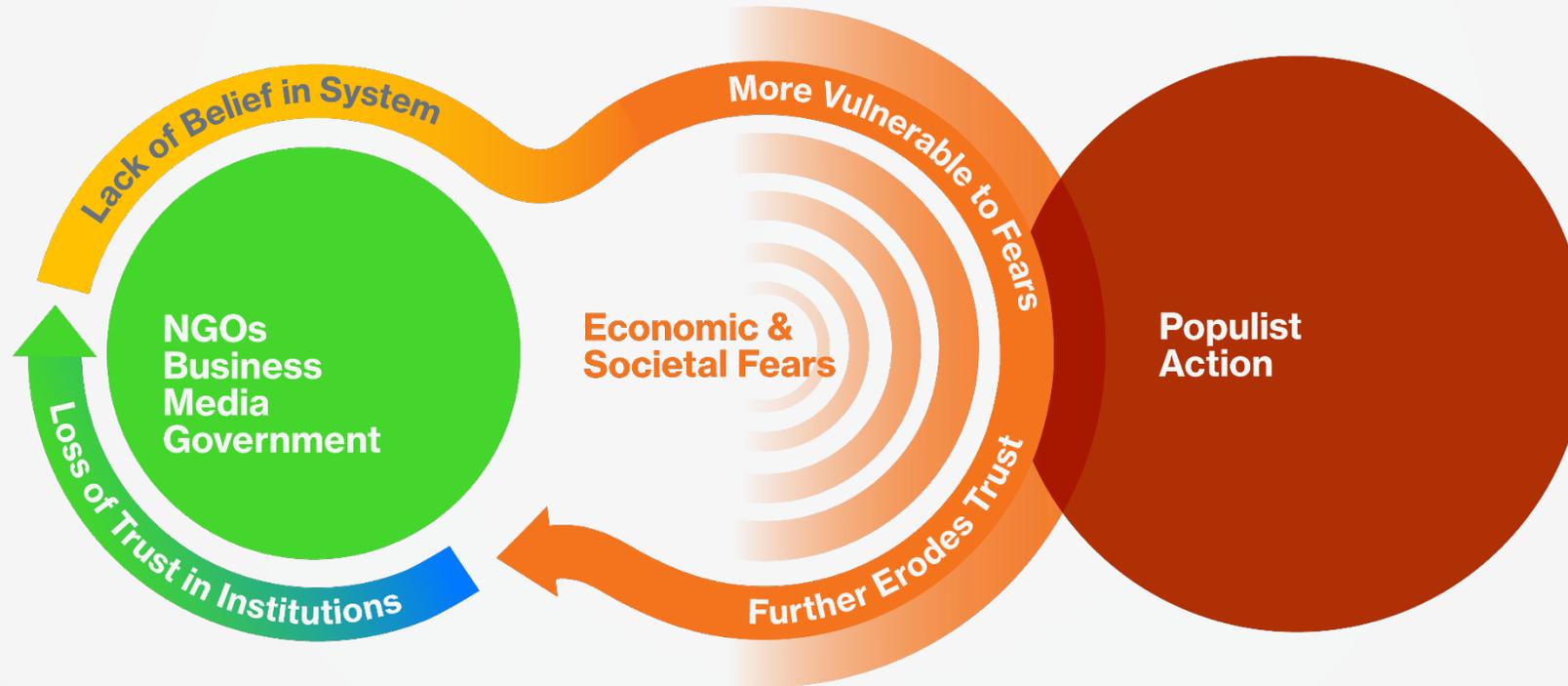
Population Générale, France, divisé par "le non-fonctionnement du système".





# Les craintes alimentent le feu

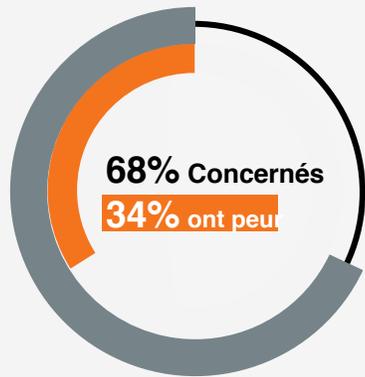
# Le cycle de craintes et de défiance



# Les craintes sont devenues des peurs

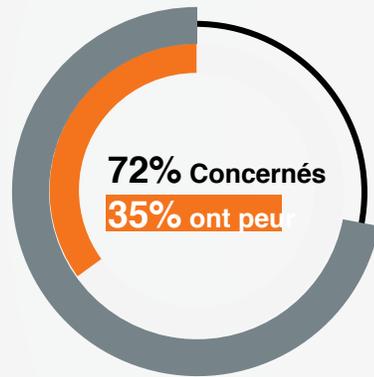
Pourcentage des personnes interrogées qui sont concernés ou ont peur de chaque problème.

## Corruption



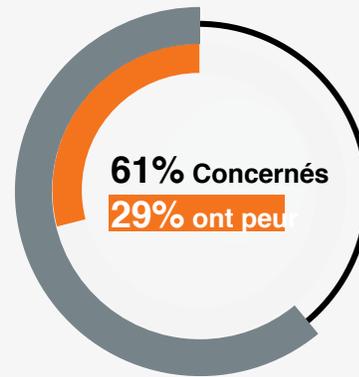
Corruption répandues  
Compromet la sécurité des citoyens  
Rend difficile d'instituer des changements nécessaires pour résoudre les problèmes

## Mondialisation



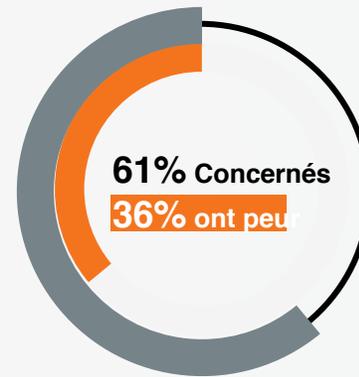
Protège nos emplois de la compétitivité étrangères  
Les compagnies et influences étrangères attaquent notre économie/culture nationale  
Les corporations étrangères favorisent leur pays d'origine  
Pas de confiance dans la plupart des pays en l'engagement d'un marché équitable

## Effacement des valeurs sociales



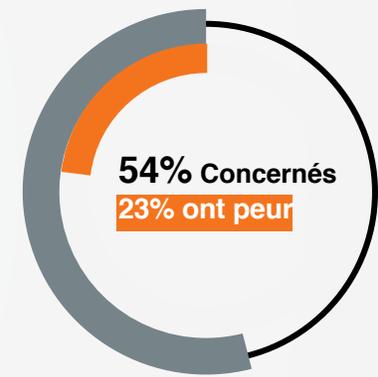
Les valeurs qui ont fait gloire à ce pays disparaissent  
La société change trop vite et pas dans un sens qui bénéficie aux gens comme moi.

## Immigration



Flux de personnes d'autres pays qui attaquent notre économie et notre culture nationale

## Rythme de l'innovation



Innovations technologiques arrivant trop vite, menant à des changements qui ne sont pas bons pour les personnes comme moi.

Source: Baromètre de confiance 2017. Corruption Q685-687, Mondialisation Q681-684, Effacement des valeurs sociales Q676 et Q758, Immigration Q685, Place de l'innovation Q677. France Pour plus de détails sur comment "le non-fonctionnement du système" a été calculé, référez-vous à l'appendice technique.



# La peur efface la croyance en le système

Pourcentage de personnes ayant différentes peur, qui pensent également que le système ne fonctionne pas pour eux



Lorsque les craintes entrent en collision avec la croyance que le système ne fonctionne pas, les conditions sont parfaites pour un mouvement populiste

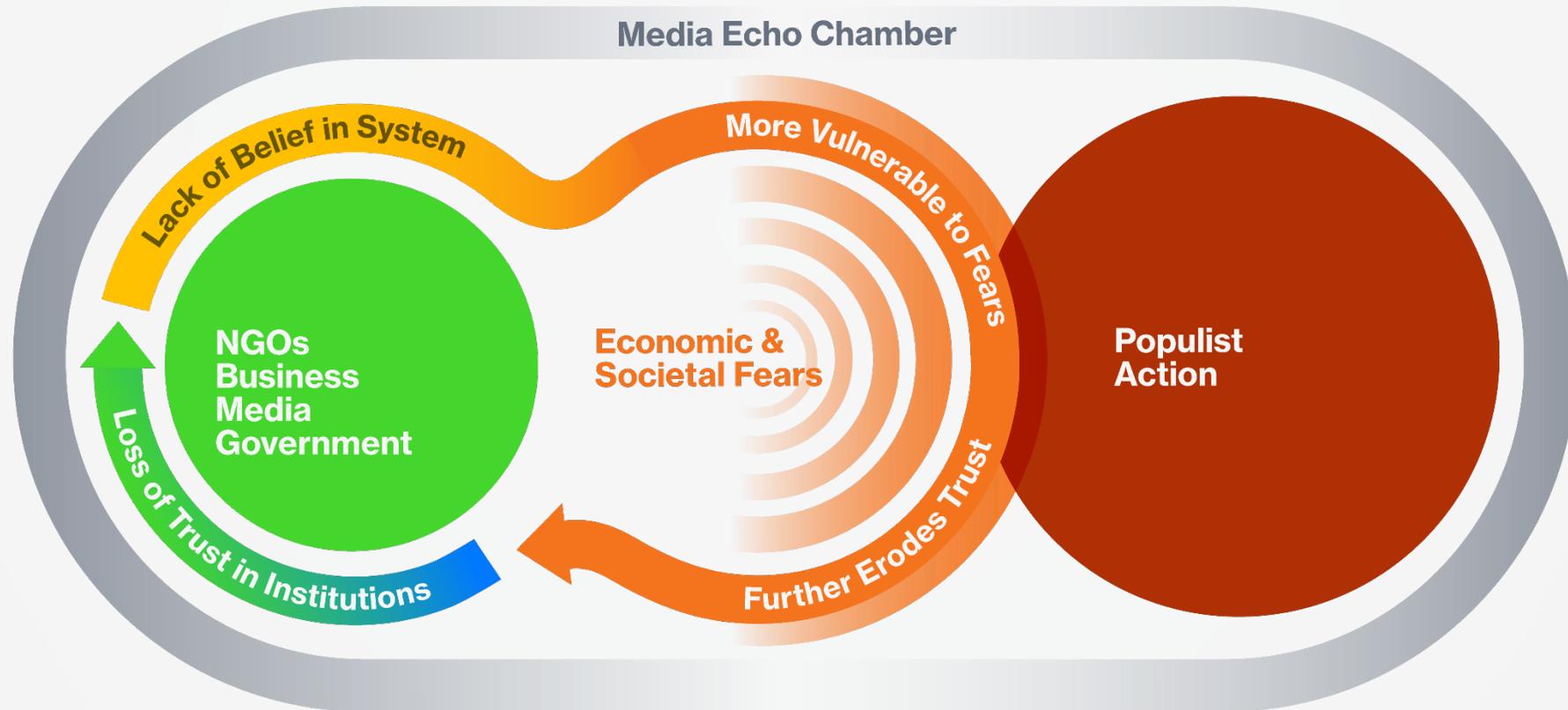
Source: Baromètre de confiance 2017. Corruption Q685-687, Mondialisation Q681-684, Effacement des valeurs sociales Q676 et Q758, Immigration Q685, Place de l'innovation Q677. France Pour plus de détails sur comment "le non-fonctionnement du système" a été calculé, référez-vous à l'appendice technique.





# La chambre Des Echos

# La chambre des échos amplifie les peurs et accélère le cycle



# La chambre des échos en action

## Les faits ont moins d'importance

**1 sur 3** s'accorde à

dire

“Je soutiendrais les politiciens en qui je fais confiance pour améliorer les choses pour moi et ma famille **même s'ils exagèrent la vérité**”

## Le biais est le filtre

**56%**

N'écoutent pas régulièrement les personnes et organisations qui, **souvent ne sont pas en accord avec leurs croyances**

Presque

**3x plus**

Vont ignorer une information qui soutienne la position **qu'ils ne soutiennent pas.**

## Pas d'être humain nécessaire

Plus susceptibles de croire

**52%**

Moteurs de recherche

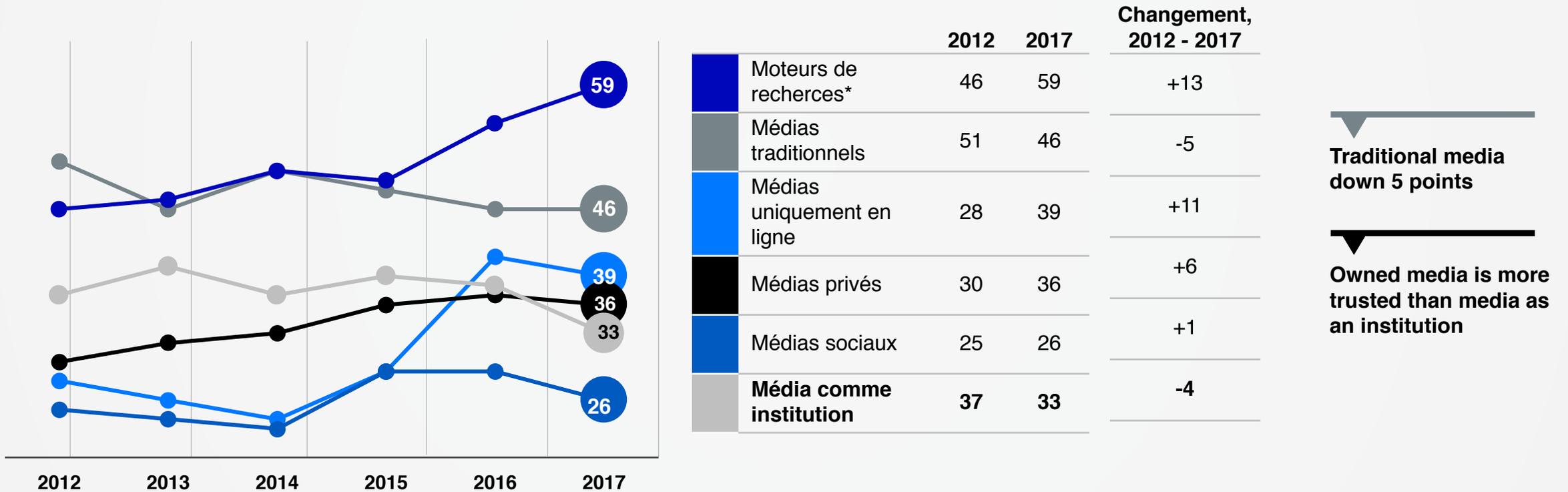
**48%**

Editeurs Humains

**54%** des personnes ne changent jamais ou rarement leur position sur des sujets importants

# Les médias traditionnels montrent un déclin plus important

Pourcentage de confiance dans chaque média et information.



Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q178-182. Quand vous regardez les journaux et les informations, à quel point avez-vous confiance quant à la crédibilité de chaque information et nouvelle. Notez cela sur un barème de 9 points, un point signifiant « ne fait pas du tout confiance » et neuf points que « vous faites totalement confiance ». (Top 4 Box, Confiance), Population générale, lors de la moitié des questionnaires.

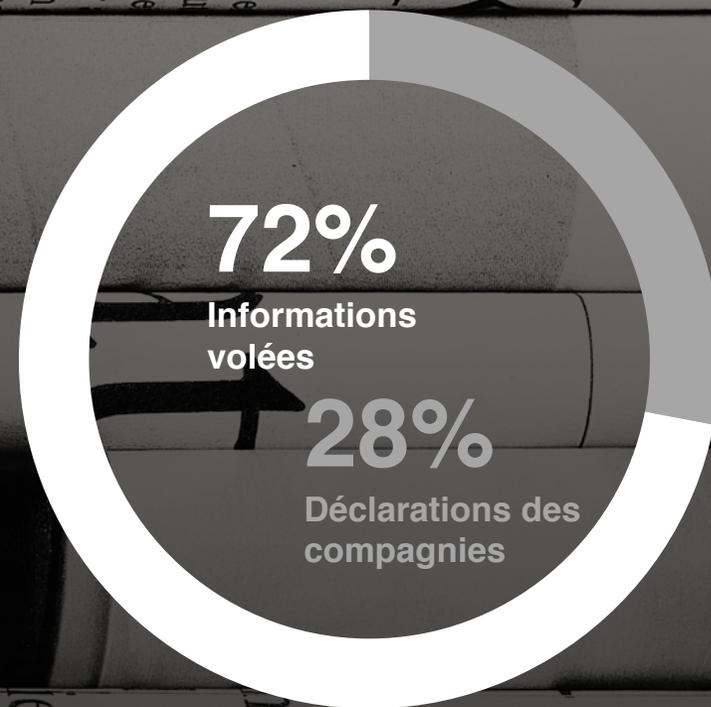
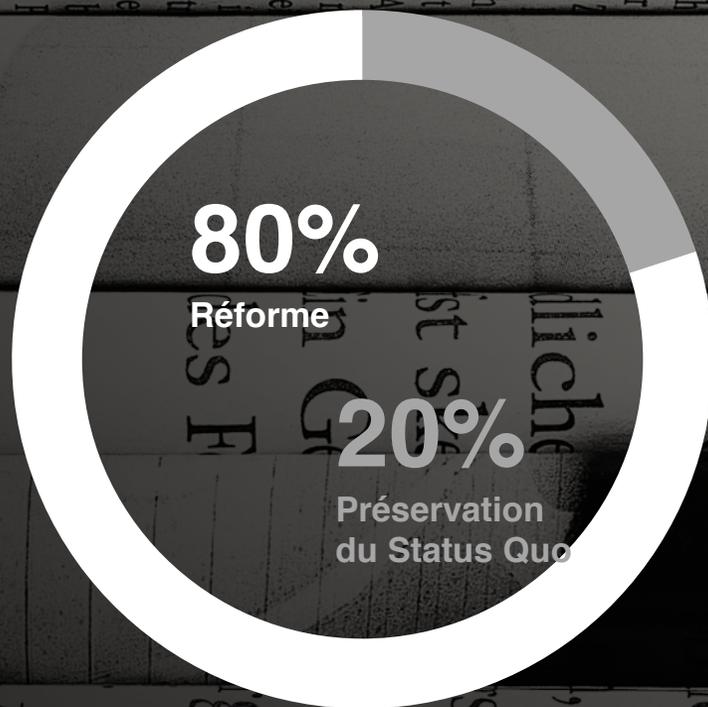
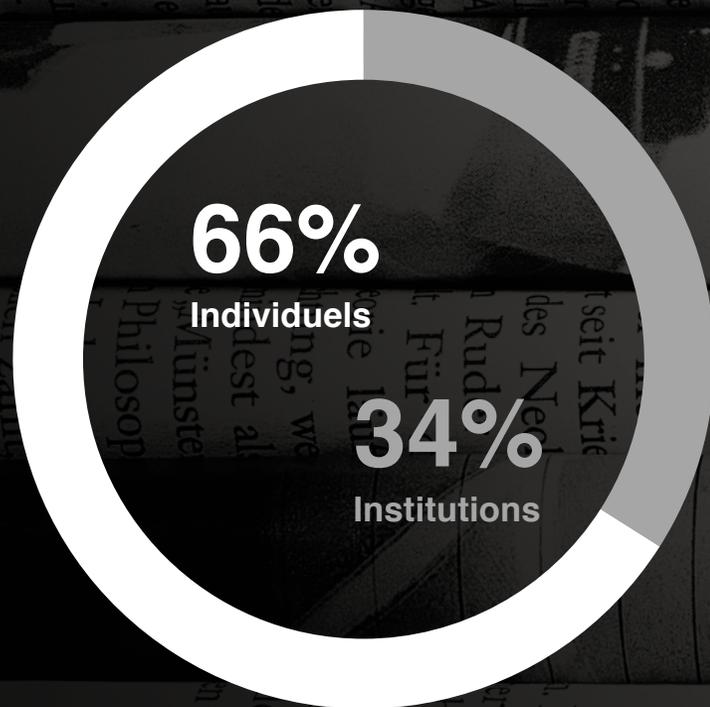
\*De 2012 à 2015 « Moteurs de recherches en ligne » inclus comme média. En 2016, cela a été changé en « Moteurs de recherches ».

\*\*De 2012 à 2015, « Média Hybride » a été inclus comme média. En 2016, cela a été changé en « Média uniquement en ligne ».



# Les sources officielles sont suspectes

Pourcentage qui trouve qu'une source est plus crédible qu'une autre.



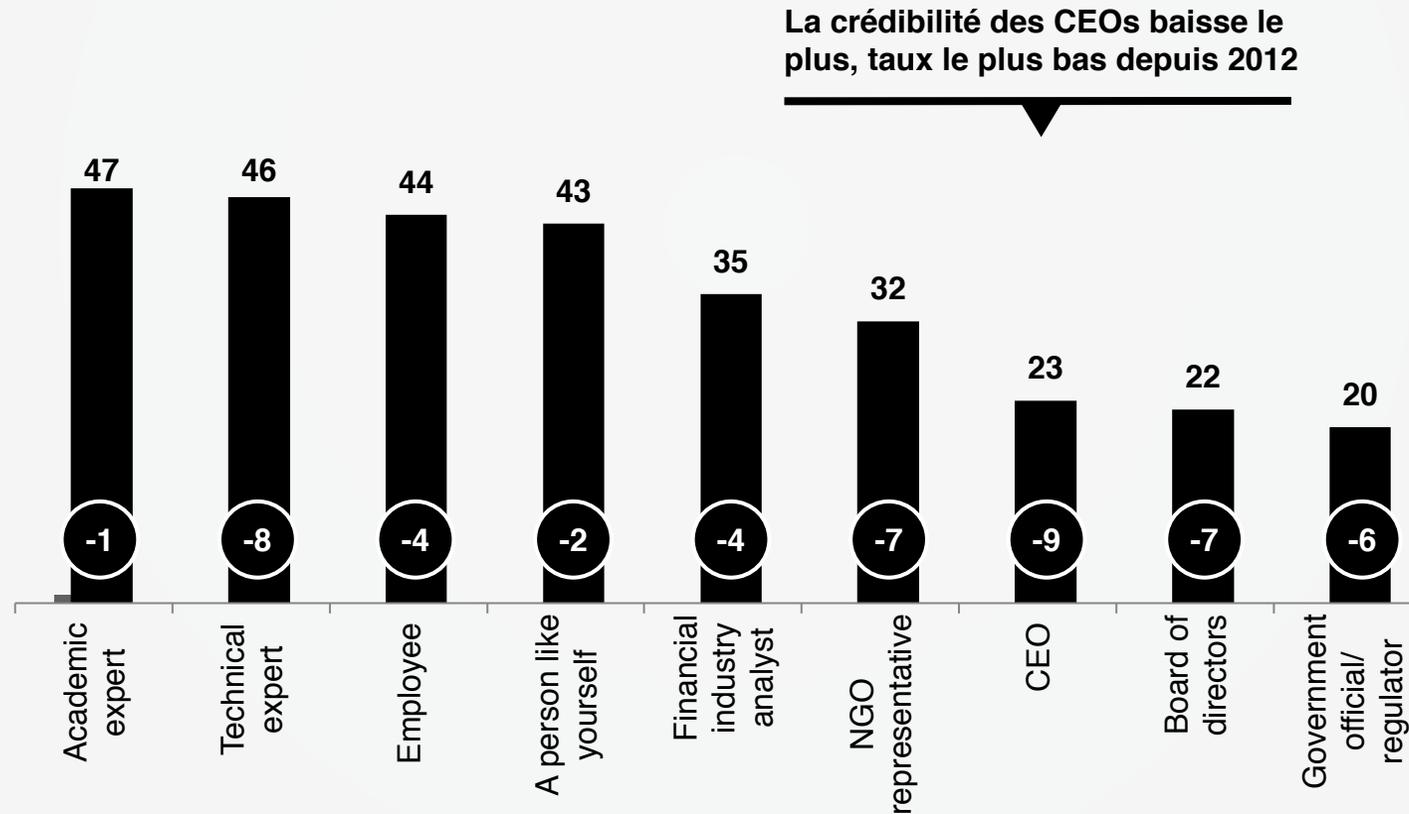
Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q754 : Vous êtes sur le point de voir une série à deux choix possibles. Chaque possibilité décrit une source d'information, un format différent de présentation, et une source différente pour chaque information. Pour chaque paire, nous vous demandons de choisir la possibilité que vous êtes le plus susceptible de croire. Même si nous savons que certains de ces choix peuvent être difficile, essayez de faire en sorte de sélectionner une seule des deux options données, celle que vous êtes le plus à même de croire. Population générale



# Les experts, toujours considérés comme les plus crédibles.

Pourcentage pour chaque porte-parole comme très/extrêmement crédible, changements de 2016 à 2017.

– + Y-to-Y Change



Source: Baromètre de confiance Edelman 2017, Q130-747. Ci dessous est une liste de personnes. En général, lors de la formation d'un opinion sur une compagnie, si vous en entendez parler de chaque personne; quelle serait la crédibilité de l'information : extrêmement crédible, très crédible, à peu près crédible ou pas du tout ? (Top 2 Box, Très/Extrêmement Crédible), Population Générale, France. Question posées.





USA

THANK YOU TOUR 2016  
Grand Rapids, Michigan  
MAKE AMERICA GREAT AGAIN

AMERICA  
★ 1<sup>st</sup> ★  
★ ★

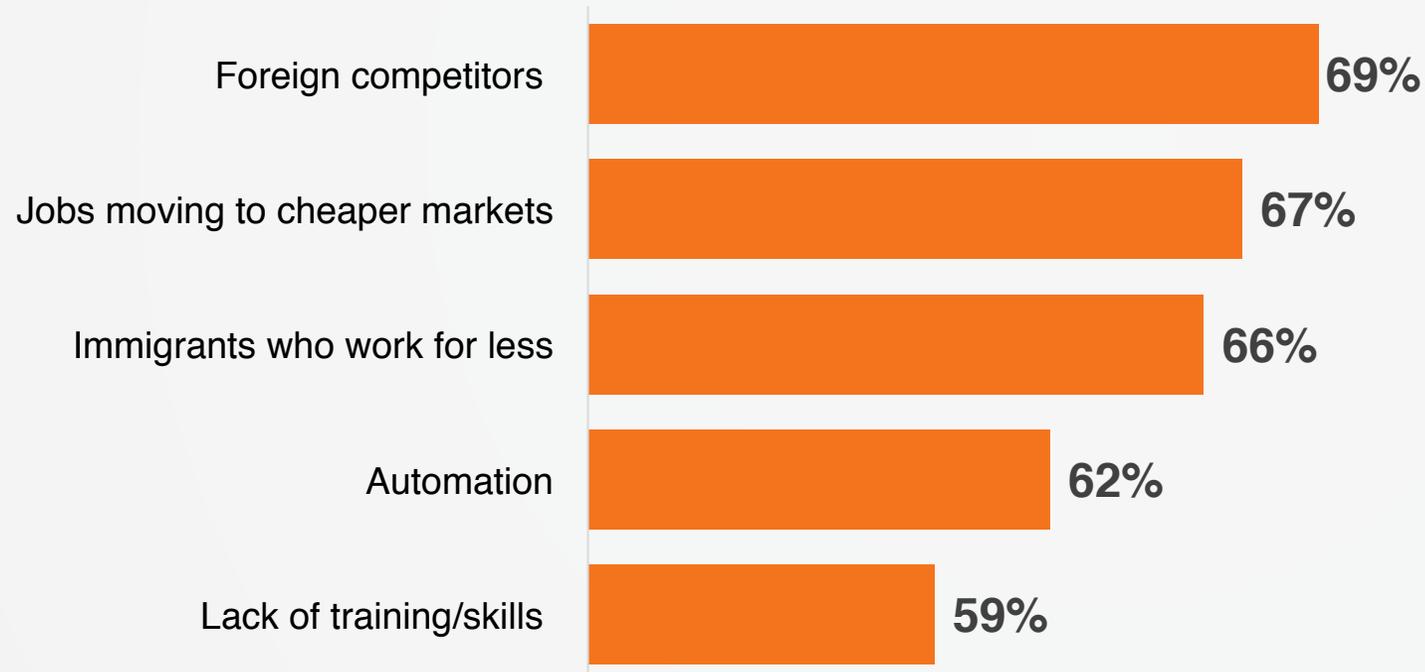
TRUMP

WE  
♥  
TRUMP

AMERICA  
FIRST

# Le business alimentent les peurs sociétales

La population mondiale a peur de la **perte d'emplois** à cause de :



**41%** Le rythme du

changement de l'industries et du business est **trop rapide**

**64%** La mondialisation

ne nous est pas favorable

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q693-762. Certaines personnes disent qu'ils craignent plusieurs choses alors que d'autres disent qu'ils ont très peu de craintes. Nous sommes intéressés par ce dont vous craignez. C'est-à-dire : à quel point vous inquiétez-vous de chaque déclarations suivantes : Indiquez votre réponse en utilisant un barème à 9 points, un signifiant que vous ne vous en inquiétez pas, et neuf signifiant que vous en être très inquiets. (Top 4 Craintes). Q709-718. Pour chaque déclarations suivantes, dites si vous êtes en accord ou désaccord avec la déclaration. (Top 4 Box, Agree), Population générale, France. Q349-671. Pour les déclarations au-dessous, pensez au rythme de développement et de changement, et sélectionnez la réponse qui représente le plus votre opinion. (Top 4 Box, Trop rapide). Population générale, France, question posée à la moitié des personnes.



# Soutien aux politiques Anti-Business

## Protectionism

**3 sur 5**

s'accordent à dire

**“Nous ne devrions pas nous lancer dans le libre-échange car ce n'est pas bénéfique à nos travailleurs locaux.”**

## Protectionism

**72%** agree

**“Nous avons besoin de mettre en priorités les intérêts de notre pays avant ceux du reste du monde.”**

## Croissance plus lente

**78%** s'accordent

à dire :

**“Le gouvernement devrait protéger nos emplois et industries locales, même si cela voudrait dire que notre économie serait plus lente.”**

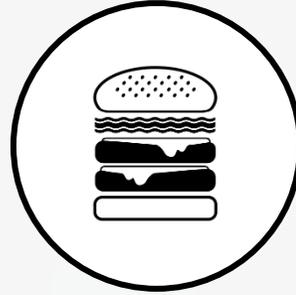
# Licence d'exploitation à risque



# 85%

s'accordent à dire que  
l'industrie pharmaceutique  
devrait être plus régulée.

**Régulation**



# 69%

s'accordent à dire que les  
aliments néfastes à la santé  
devraient être taxés.

**Taxes**



# 66%

ne sont pas d'accord pour  
dire que les réformes des  
marchés financiers ont  
stabilisé l'économie.

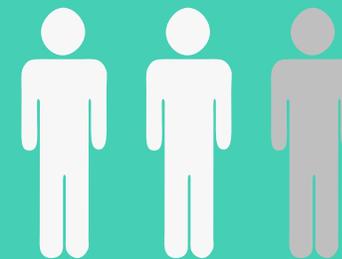
**Réforme**

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q667-670. Pour chaque déclaration ci-dessous, indiquez votre accord ou désaccord. (Top 4 Box, Agree), Q661-664. Pour chaque déclaration ci-dessous, indiquez votre accord ou désaccord. (Top 4 Box, Agree), 658. Pour chaque déclaration ci-dessous, indiquez votre accord ou désaccord. (Top 4 Box, Agree. Toutes les personnes ont répondu sauf Top 4 Box). Population générale, France, question posée à un cinquième des personnes.



# Le Business devrait mener

66% s'accordent à dire



**“Une entreprise peut prendre des mesures spécifiques qui agumentent ses bénéfices et améliorent les conditions économiques et sociales dans la comunauté où elle opère.”**

Source: Baromètre de confiance Edelman 2017. Q249-757. indiquez votre accord ou désaccord avec les déclarations suivantes. (Top 4 Box). Population générale, France, question posée à la moitié des personnes.



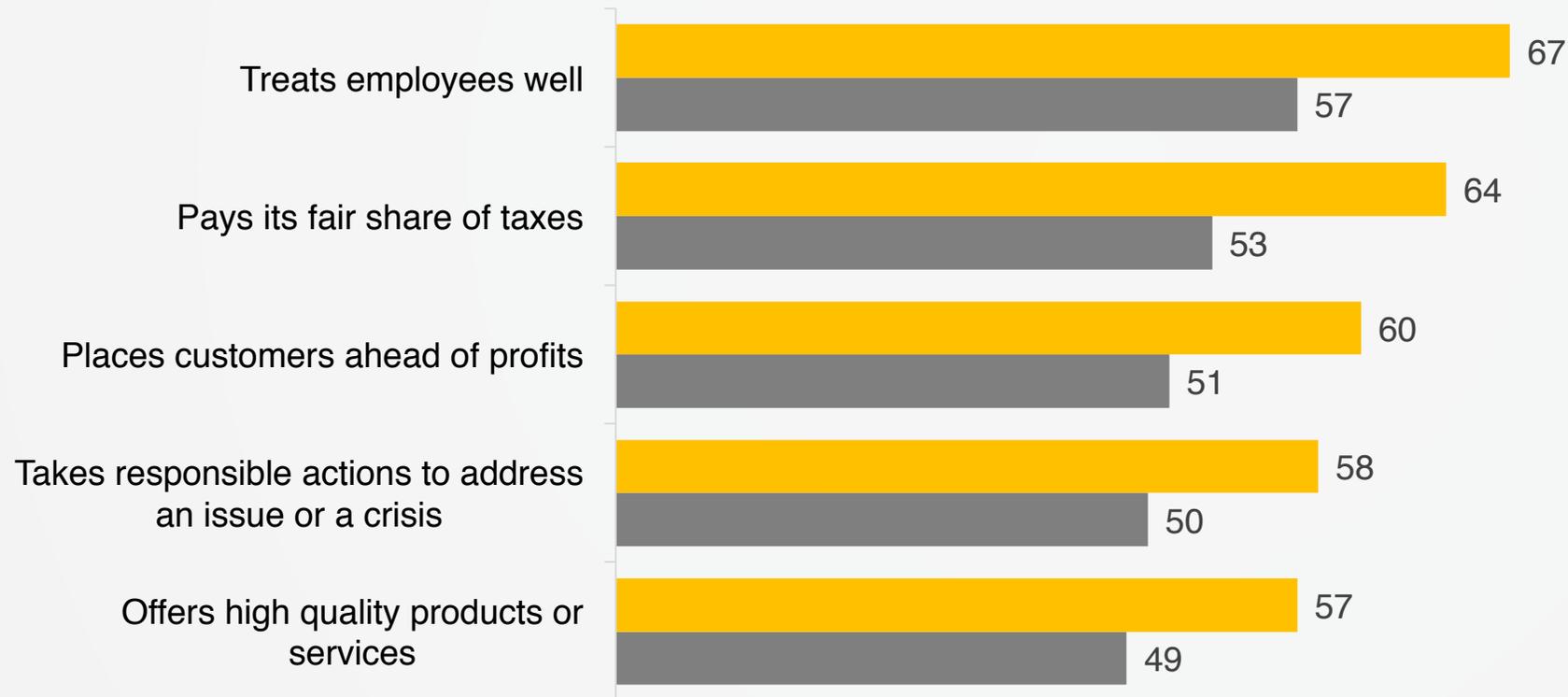


# Le Business Doit agir

# Quand le système ne fonctionne plus, les entreprises doivent agir.

System Failing  
General Population

Pourcentage qui classe l'importance de la confiance dans une compagnie. (Top 5)



En moyenne

**+9** pts

D'écart pour les attentes

Parmi ceux qui ont perdu foi en le système, les attentes sont plus élevées dans l'ensemble.

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q80-639 ; Quelle est l'importance de chaque déclaration dans la fondation de la confiance dans une entreprise ? Indiquez votre réponse en utilisant un barème à 9 points, un signifiant que ce n'est pas important dans l'instauration d'une confiance et neuf signifiant que c'est extrêmement important dans une entreprise. (Top 2 Box, Importance). Les données affichées correspondent à la côte moyenne de la Top 2 Box de la liste. Les éléments étaient inclus si considérés comme important par 50% ou plus de ceux qui pensent que le système ne fonctionne plus. Population générale et divisée par la partie « le système ne fonctionne plus », France.



# Premièrement, ne fais pas de mal

Des mesures prises qui pourraient briser la confiance en un avenir meilleur. (Top 5).

**1.**

Délocaliser des emplois pour une main d'oeuvre moins chère ailleurs.

**2.**

Placer ses profits dans un autre pays pour éviter de payer des taxes.

**3.**

Réduction des coûts par suppression d'emplois.

**4.**

Payer la direction des centaines de fois plus que les travailleurs.

**5.**

Payer le gouvernement afin d'obtenir des contrats.

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017, Q732 : Qu'est ce que le business pourrait faire qui pourrait briser votre confiance en un meilleur avenir ? (Sélectionnez en 5 maximum). Population Générale, France, question posée à la moitié des personnes interrogées.



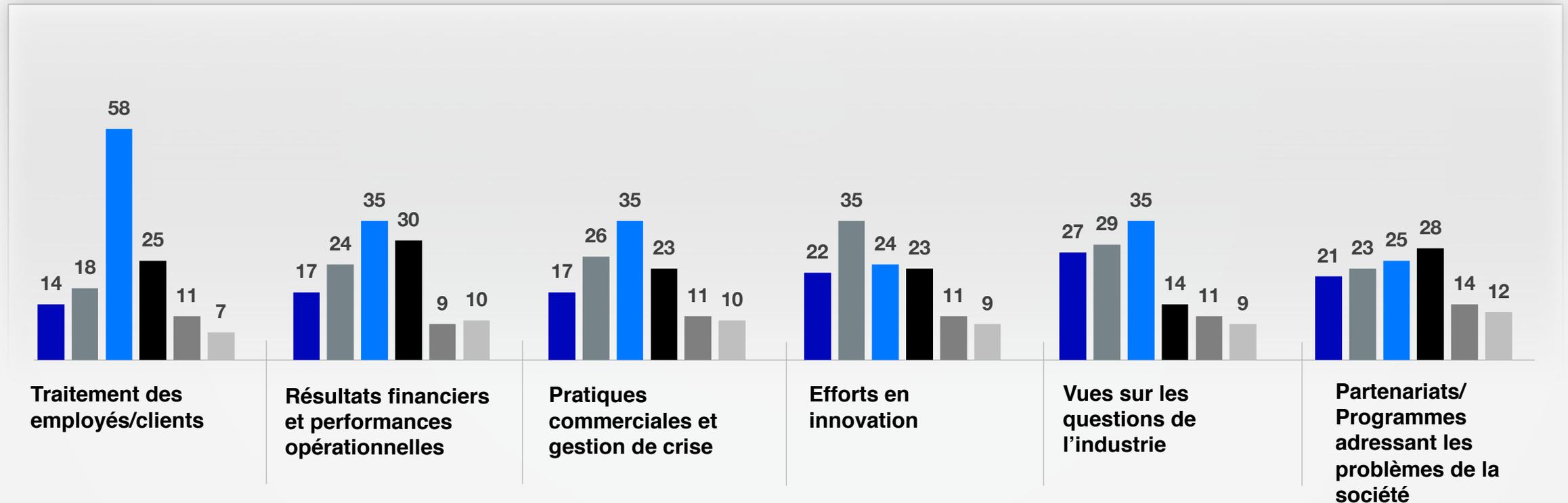
# Et faire les choses autrement ?



Source: Baromètre de confiance Edelman 2017

# Les employés, les plus crédibles dans la majorité des sujets

Porte-parole le plus fiable dans la communication de chaque thème.

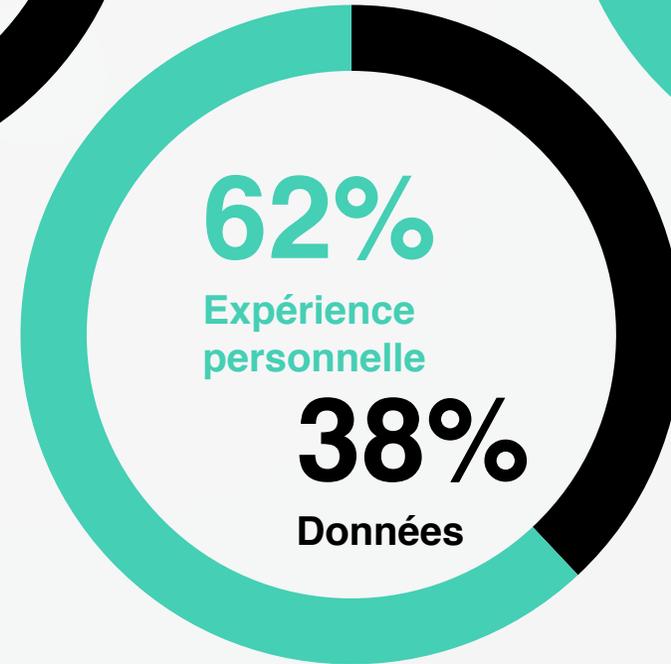
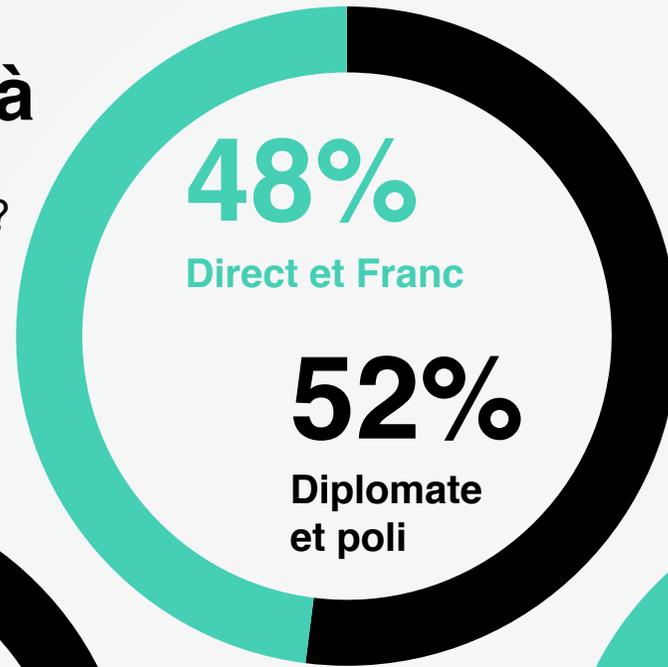
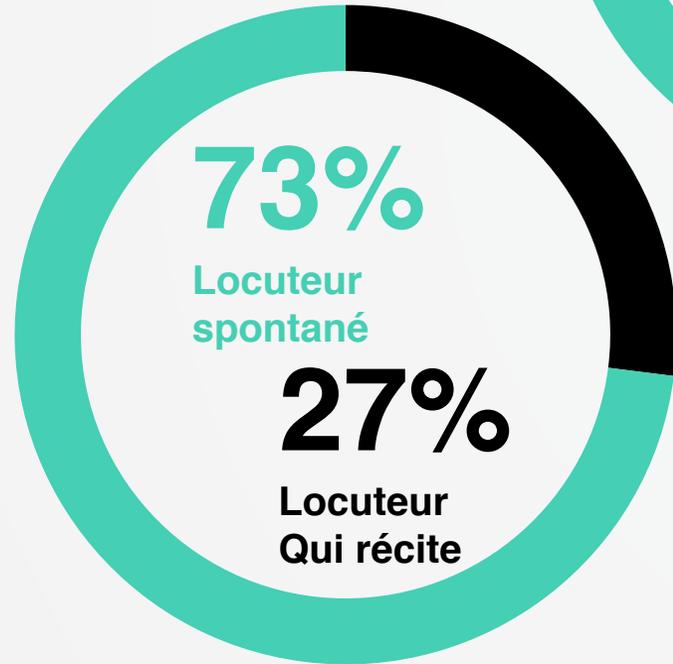


Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. En qui avez-vous confiance pour vous donner les informations les plus fiables à propos des résultats financiers et de la performance opérationnelle, en plus des accomplissements de la direction ? Q611. Les programmes d'une entreprise pour les employés, bénéfiques et conditions de travail, et comment l'entreprise sert ses clients et priorise les besoins de ses clients par rapport au profit de la compagnie ? Q613. Le partenariat d'une entreprise et d'ONGs, ses efforts pour aborder les questions de société, y compris pour avoir un impact positif sur la communauté locale ? Q614. Les efforts d'innovation et le développement de nouveau produit ? Q615. Le point de vue d'une entreprise sur des questions liées à l'industrie dans laquelle elle opère ? Population générale, France, questions posées à un quart des personnes.



# Parler avec, pas à

Qu'est ce qui est le plus crédible ?



Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Vous êtes sur le point de voir une série à deux choix. Chaque possibilité décrit une différente source d'information, un format différent de présentation, ou un style différent de communication. Pour chaque paire, nous vous demandons de choisir l'information qui selon vous est la plus fiable. Nous savons que certains de ces choix peuvent être difficile, faites de votre mieux pour ne sélectionner que l'option qui vous semble vraie. Population générale, France, choix donnés à la moitié des personnes.



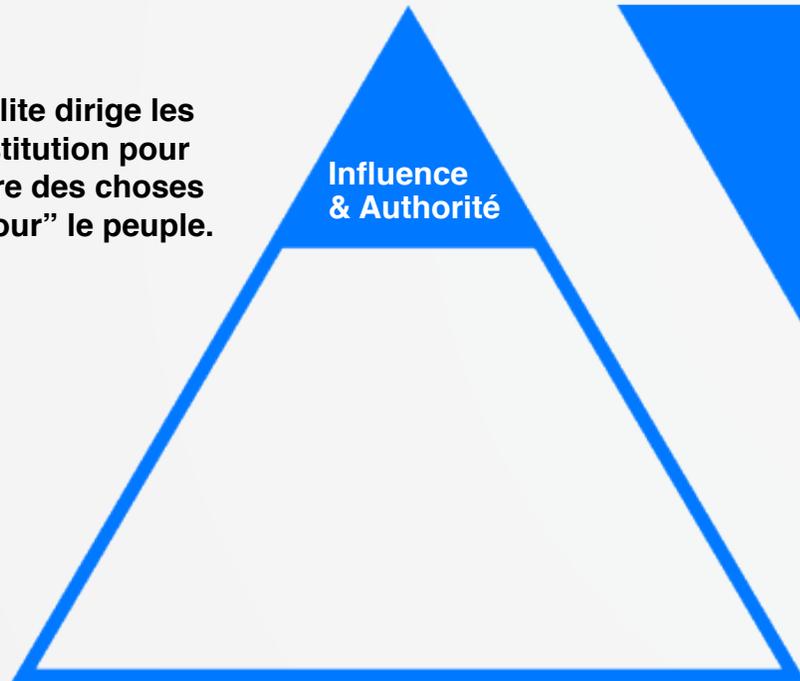


**Avec les gens,  
Pas pour les gens.**

# Un changement fondamental

## Ancien modèle pour la population

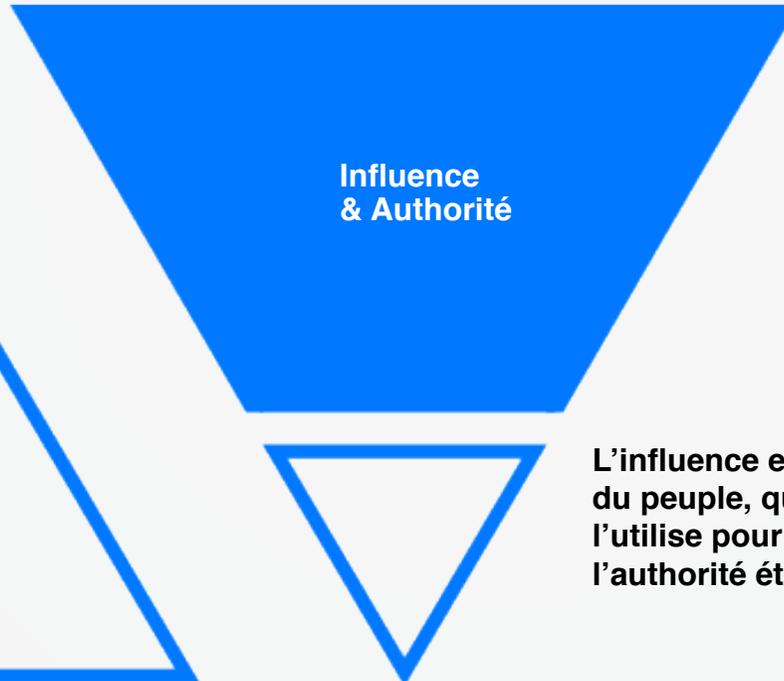
L'élite dirige les  
institution pour  
faire des choses  
"pour" le peuple.



## Tension actuelle

Influence  
& Autorité

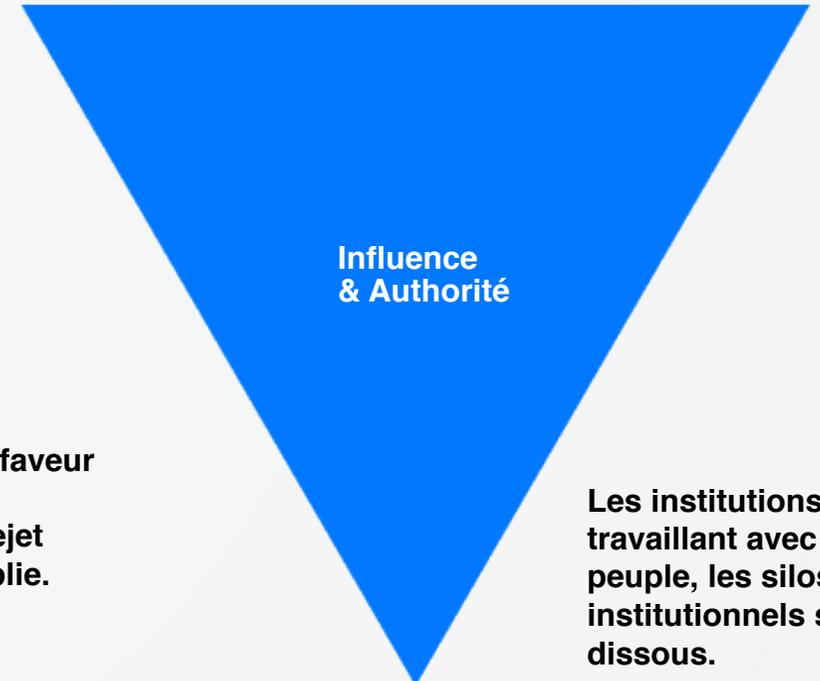
L'influence en faveur  
du peuple, qui  
l'utilise pour rejeter  
l'autorité établie.



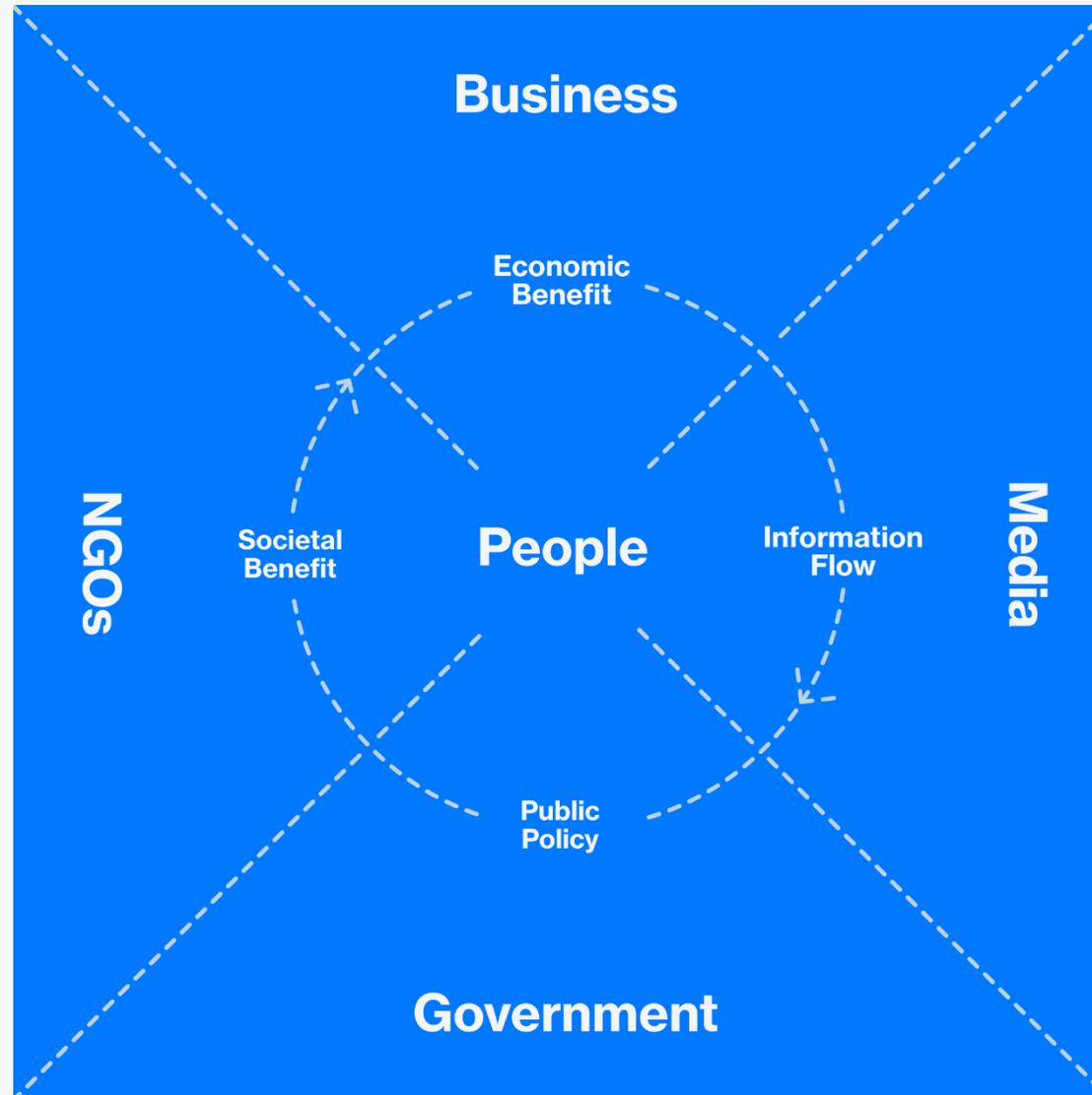
## Nouveau modèle : *Avec la population*

Influence  
& Autorité

Les institutions  
travaillant avec le  
peuple, les silos  
institutionnels sont  
dissous.



# Avec la population : le nouveau modèle d'exploitation intégré



An aerial photograph of a large crowd of people walking on a cobblestone street. The image is overlaid with several thin, blue, wavy lines that create a sense of movement and flow across the scene. The lines are most prominent on the left and right sides, curving and overlapping.

# Appendice technique

Baromètre de confiance Edelman 2017

# Table des matières

Appendice technique du Baromètre de confiance Edelman 2017

1. Pourquoi Edelman étudie la confiance
2. Les attributs de confiance
3. Les échantillons
4. Comment a été mesuré : la croyance que le système ne fonctionne pas
5. Comment a été mesuré : les craintes sociétales et économiques
6. A propos de l'équipe de recherche
7. Sur l'équipe de politique sociale

# Pourquoi Edelman étudie la confiance

Dans la société moderne, nous délégons d'importants aspects de notre bien-être à quatre institutions : business (bien-être économique); gouvernement (sécurité nationale et politique publique), médias (informations et connaissances) et ONGs (causes et problèmes sociaux). Dans le but de se sentir en sécurité en déléguant ces aspects importants de nos vies et de notre bien-être aux autres, nous avons besoin d'être en confiance quant au fait qu'ils agiront avec intégrité et notre qu'ils auront nos intérêts en tête. La confiance est donc alors au cœur de la relation entre l'individu et l'institution, et par association, la direction.

Si, dans ces institutions, la confiance n'est plus, nous nous inquiétons de ne plus être en sécurité, de ne plus être entre de bonnes mains. Sans confiance, la société peut être un détriment à tous. D'un point de vue institutionnel, la confiance est une mesure prospective. Contrairement à la réputation qui est basée sur le comportement historique d'une organisation, la confiance est un prédicteur de savoir si les parties prenantes vous trouveront crédible dans l'avenir, embrasseront les nouvelles innovations que vous présentez et vous appuieront avec enthousiasme.

Pour ces raisons, la confiance est un atout précieux pour toutes les institutions et les activités de renforcement de la confiance devraient être l'une des priorités stratégiques les plus importantes pour chaque organisation.

## Les attributs de la confiance

Chaque année, nous demandons aux répondants d'évaluer l'importance d'une série d'attributs dans la fondation de la confiance dans une entreprise, et comment les entreprises sont performantes contre eux. Ils peuvent être regroupés en 5 catégories : intégrité, engagement, produit, objectif et opération. Les 16 catégories originelles sont montrées sur la prochaine diapositive.

En 2017, nous explorons les autres dimensions dans la fondation de la confiance dans une entreprise. Ces nouvelles dimensions tombent dans cinq catégories, montrées sur la prochaine diapositive : l'engagement de l'employé, diversité, citoyenneté, direction et relation-construction.

# Conducteurs traditionnels de confiance

Importance de l'entreprise vs. Performance

	% Importance	% Performance	Ecart
<b>Intégrité</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>8</b>
A des pratiques business éthiques	48	40	8
Prend ses responsabilités pour adresser un problème ou une crise	50	40	10
A des pratiques de business transparentes et ouvertes	47	40	7
<b>Engagement</b>	<b>50</b>	<b>41</b>	<b>9</b>
Traite correctement ses employés	57	46	11
Ecoute les besoins des clients et les retours d'informations	48	40	8
Place le client au dessus des profits	51	39	12
Communique fréquemment et honnêtement de l'état de ses affaires	43	39	4
<b>Produit</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>1</b>
Offre des services ou produits de qualités	49	46	3
Innovent en nouveaux produits, services et idées	36	38	-2
<b>Objectif</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>5</b>
Travaille pour protéger et améliorer l'environnement	46	38	8
Crée des programmes qui ont un impact positif sur la communauté locale	36	31	5
Adresse les besoins de la société dans ses affaires quotidiennes	38	34	4
Partenariat avec des ONGs, gouvernement, et en troisième partie pour adresser les problèmes sociétales	30	28	2
<b>Operations</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>-1</b>
A une direction bien vue et admirée	31	30	1
Se classe sur une liste globale de grandes entreprises, telles que la meilleure dans son domaine ou la plus admirée	29	30	-1
Délivre des retours de finances consistant aux investisseurs	23	27	-4

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q80-639 ; Quelle est l'importance de chaque déclaration dans la fondation de la confiance dans une entreprise ? Indiquez votre réponse en utilisant un barème à 9 points, un signifiant que ce n'est pas important dans l'instauration d'une confiance et neuf signifiant que c'est extrêmement important dans une entreprise. (Top 2 Box, Importance). Q114-654. Évaluez la performance dans les affaires en utilisant un barème à 9 points, un point signifiant que c'est une performance « extrêmement basse » et neuf que c'est une performance « extrêmement bonne ». (Top 2 Box, Performance.) Population générale, France.

# Nouveaux conducteurs de confiance

Importance de l'entreprise vs. Performance

	% Importance	% Performance	Ecart
<b>Autonomisation des employés</b>	<b>37</b>	<b>31</b>	<b>6</b>
Habilité des employés à prendre des décisions	40	35	5
Les employés ont de l'influence sur la gestion de l'entreprise	35	31	4
Soutien aux employés joignant des unions/échanges et autres organisations qui représentent leurs intérêts	35	28	7
<b>Diversité</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>3</b>
Beaucoup de diversité ethniques dans l'équipe de direction	31	30	1
Beaucoup de diversité de genre dans l'équipe de direction	34	30	4
Beaucoup de diversité en attitudes, valeurs et points de vues dans l'équipe de direction	33	31	2
<b>Citizenship</b>	<b>49</b>	<b>43</b>	<b>6</b>
Cela crée de nouveaux emplois	47	45	2
Les profits faits dans un pays restent dans ce pays	47	40	7
Paie sa part de taxe	53	44	9
<b>Direction</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>4</b>
Le CEO est personnellement engagé dans les problèmes sociétaux	39	33	6
Le CEO est compensé en fonction de sa capacité à produire une croissance durable à long terme	39	37	2
Je sais qui est le/la CEO et ce qu'il/elle représente	34	30	4
<b>Fondation de la relation</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>2</b>
Invite le public à contribuer et aider à modeler ses produits, services ou politiques	33	30	3
A une image publique ou une histoire à laquelle je peux m'identifier ou apprécier	30	29	1
Encourage activement et facilite les conversations et interactions avec le public	33	31	2

Source : Baromètre de confiance Edelman 2017. Q80-639 ; Quelle est l'importance de chaque déclaration dans la fondation de la confiance dans une entreprise ? Indiquez votre réponse en utilisant un barème à 9 points, un signifiant que ce n'est pas important dans l'instauration d'une confiance et neuf signifiant que c'est extrêmement important dans une entreprise. (Top 2 Box, Importance). Q114-654. Évaluez la performance dans les affaires en utilisant un barème à 9 points, un point signifiant que c'est une performance « extrêmement basse » et neuf que c'est une performance « extrêmement bonne ». (Top 2 Box, Performance.) Population générale, France.

# Taille des extraits, marges d'erreurs et quotas prévus

Baromètre de confiance Edelman 2017

	Population générale			Public informé		
	Taille des extraits	Quotas prévus*	Marge d'erreurs	Taille des extraits	Quotas prévus***	Marge d'erreurs
<b>Mondial</b>	<b>32,200</b>	<b>Age, genre, région</b>	<b>+/- 0.6% extrait total +/- .08% écart d'extrait</b>	<b>6,200</b>	<b>Age, éducation, revenus, genre</b>	<b>+/- 1.2% extrait total +/- 1.8% écart d'extrait</b>
Chine et U.S.	1,150	Age, genre, région	+/- 2.6% extrait total +/- 4.1% écart d'extrait	500	Age, éducation, revenus, genre	+/- 4.4% total sample +/- 6.2% écart d'extrait
Tous les autres pays	1,150	Age, genre, région	+/- 2.6% extrait total +/- 4.1% écart d'extrait	200	Age, éducation, revenus, genre	+/- 6.9% total sample +/- 9.8% écart d'extrait

\* Au U.S., Royaume-Uni. Et EAU, ils y avaient des données ethniques supplémentaires.

\*\* Certaines questions n'ont été posées qu'à la moitié des personnes. Référez-vous aux notes sur les diapositives.

\*\*\* Aux EAU, il y avait une donnée supplémentaire sur le quota ethnique.

# Langues et intégration d'internet dans les pays

Baromètre de confiance Edelman 2017

Le baromètre de confiance Edelman est un sondage en ligne. Dans les pays développés, il est un extrait représentatif de la population générale. Dans les pays avec un taux inférieur d'intégration d'internet, il s'agit de la réflexion d'un extrait de population plus urbanisé, éduqué que la population générale.

	Langues	Intégration d'internet
<b>Mondial</b>	-	50%
<b>Argentine</b>	Espagnol local	79%
<b>Australie</b>	Anglais	92%
<b>Brésil</b>	Portuguais	68%
<b>Canada</b>	Anglais et Français canadien	93%
<b>Chine</b>	Chinois simplifié	52%
<b>Colombie</b>	Espagnol local	59%
<b>France</b>	Français	84%
<b>Allemagne</b>	Allemand	88%
<b>Hong Kong</b>	Anglais et chinois	80%

	Langues	Intégration d'internet
<b>India</b>	Anglais et Hindou	37%
<b>Indonésie</b>	Indonésien	51%
<b>Irlande</b>	Anglais	83%
<b>Italie</b>	Italien	62%
<b>Japon</b>	Japonais	91%
<b>Malaysie</b>	Malaysien	68%
<b>Mexique</b>	Espagnol local	56%
<b>Pays-Bas</b>	Hollandais et Anglais	96%
<b>Pologne</b>	Polonais	68%
<b>Russie</b>	Russe	71%

	Langues	Intégration d'internet
<b>Singapour</b>	Anglais et chinois simplifié	81%
<b>Afrique du Sud</b>	Anglais et Afrikaans	53%
<b>Corée du Sud</b>	Coréen	92%
<b>Espagne</b>	Espagnol	77%
<b>Suède</b>	Suédois et Anglais	95%
<b>Turquie</b>	Turc	60%
<b>EAU</b>	Arabe et Anglais	92%
<b>Royaume-Uni</b>	Anglais	92%
<b>U.S.</b>	Anglais	89%

\*Data source: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>.

# Comment avons calculer si les gens pensent que le système ne fonctionne pas ?

**Quatre dimensions ont été examinés afin de déterminer si oui ou non les gens pensaient que le système n'était pas en leur faveur :**

- 1) Un sens de l'injustice provenant de la perception que l'élite de la société avaient opté pour un système à leurs avantages et aux dépenses des autres,
- 2) Une absence d'espoir que l'avenir sera meilleur pour soi et sa famille,
- 3) Une absence de confiance en les dirigeants des institutions sociétales pour résoudre les problèmes des pays, et
- 4) Un désir de réformateurs forts qui prendraient les positions de pouvoirs et capable d'amener un changement nécessaire

## **On a demandé aux personnes:**

Pour chaque déclaration, évaluez à quel point vous y croyez en utilisant un barème de neuf points, où un point signifie "**pas du tout vrai**" et neuf points signifiant "**totalemtent vrai**".

### **Items du Sens de l'Injustice**

"L'élite qui gère nos institutions n'est pas en contact avec les gens normaux." Q678

"L'élite qui gère nos institutions sont indifférent à ceux que veulent les gens" Q672

"Les gens normaux ont du mal à joindre les deux bouts, et l'élite s'enrichit plus qu'elle ne devrait" Q673

"Le système est basé contre le peuple et en faveur des riches et puissants" Q674

### **Items d'Absence d'Espoir**

"Ma dure labeur sera récompensée" (score inversé) Q688

"Mes enfants auront une meilleure vie que moi" (score inversé) Q689

"Le pays part dans la bonne direction" (score inversé) Q690

### **Items d'Absence de Confiance**

"Je n'ai pas confiance dans nos dirigeants actuels et en leur capacité à faire face aux problèmes actuels de nos pays" Q680

### **Items de Désir de Changements**

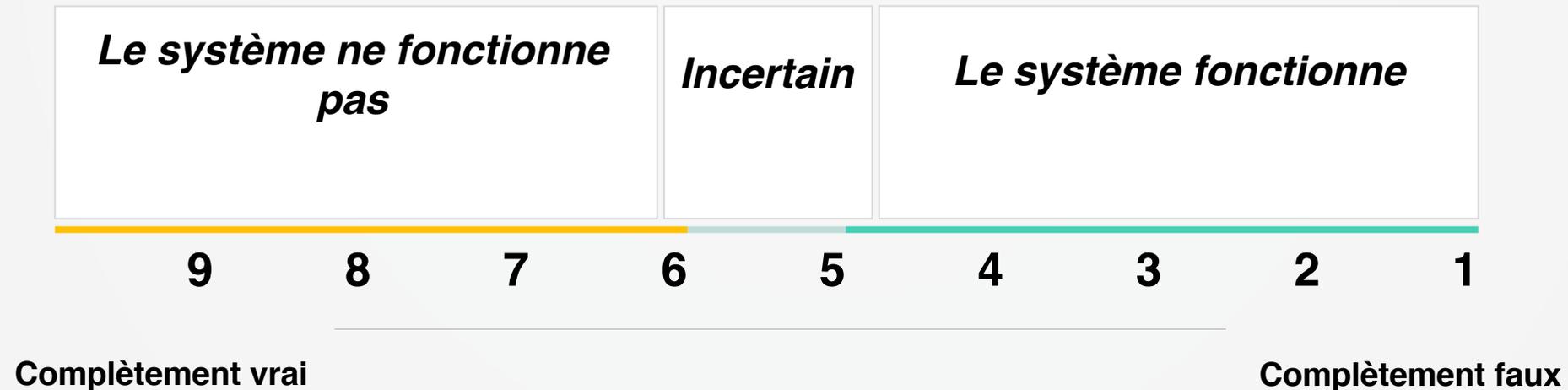
"Nous avons besoin de réformateurs forts qui prendraient les positions de pouvoirs et capable d'amener un changement nécessaire" Q679

# Comment avons-nous catégoriser les personnes en nous basant sur leur perception du système ?

Le système global de perception de scores a été calculé en prenant la moyenne de neuf items :

Les répondants ont été catégorisés dans l'un des trois segments basés sur leur score :

- Ceux qui avaient en moyenne 6.00 ou plus croient que **le système ne fonctionne pas**.
- Ceux qui avaient en moyenne entre 5.00 et 5.99 ont été catégorisés comme **incertain**.
- Ceux qui avaient en moyenne moins de 5.00 croient que **le système fonctionne**.



# Quelle est la fiabilité de ce système de mesure ?

Les analyses Alpha Reliability ont été faites mondialement et dans les 28 pays. Les résultats indiquent que l'échelle était fiable dans chaque marchés, que tous les items entrés et que tous les éléments touchent les différents aspects de la même construction sous-jacente.

Note: Niveau d'Alpha au dessus de .6 sont pris en compte pour calculer une bon fiabilité.

Pays	Population générale Alpha Reliability
<b>Moyenne mondiale</b>	0.77
Argentine	0.77
Australie	0.79
Brésil	0.67
Canada	0.79
Chine	0.76
Colombie	0.66
France	0.81
Allemagne	0.83
Hong Kong	0.72
Inde	0.76
Indonésie	0.79
Irlande	0.78
Italie	0.79

Country	Population générale Alpha Reliability
Japon	0.76
Malaysie	0.75
Mexique	0.68
Pays-Bas	0.82
Pologne	0.74
Russie	0.80
Singapour	0.77
Afrique du Sud	0.71
Corée du Sud	0.75
Espagne	0.81
Suède	0.79
Turquie	0.80
EAU	0.77
Royaume-Uni	0.79
U.S.	0.73

# La sous-échelle des craintes sociétales en détail

Dans le Baromètre de confiance Edelman 2017, nous avons mesuré cinq peurs sociétales, défini plus bas.

Les répondants ont évalué la validité de chaque énoncé à l'aide d'un barème à 9 points, où un signifie que c'est "complètement faux" et que neuf signifie que c'est "complètement vrai".

Items de Corruption	Items de Mondialisation	Items d'effacement des valeurs sociales	Item d'Immigration	Items du rythme de l'innovation
<p>Corruption généralisée :</p> <p>Compromet la sécurité de nos citoyens (Q686)</p> <p>Rend difficile les changements nécessaires à la résolution de nos problèmes (Q687)</p>	<p>Protège nos emplois de la compétitivités étrangères (Q681)</p> <p>Les compagnies et influences étrangères attaquent notre économie/culture nationale (Q682)</p> <p>Les corporations étrangères favorisent leur pays d'origine (Q683)</p> <p>Pas de confiance dans la plupart des pays en l'engagement d'un marché équitable (Q684)</p>	<p>Les valeurs qui ont fait gloire à ce pays disparaissent (Q676)</p> <p>La société change trop vite et pas dans un sens qui bénéficie les gens comme moi. (Q758)</p>	<p>Flux de personnes d'autres pays qui attaquent notre économie et notre culture nationale. (Q685)</p>	<p>Innovations technologiques arrivant trop vite, menant à des changements qui ne sont pas bon pour les personnes comme moi. (Q677)</p>
<p>Calcul de l'échelle :</p> <p>Concerné = % qui ont donnés réponses aux deux éléments (Top 4 Box).</p> <p>Fearful = % qui ont donnés réponses aux deux éléments (Top 2 Box).</p>	<p>Calcul de l'échelle :</p> <p>Concerned = % qui ont donnés réponses à au moins trois éléments (Top 4 Box).</p> <p>Fearful = % qui ont donnés réponses à au moins trois éléments (Top 2 Box).</p>	<p>Calcule de l'échelle :</p> <p>Concerned = % qui ont répondu à l'élément(Top 4 Box).</p> <p>Fearful = % qui ont répondu à l'élément (Top 2 Box).</p>	<p>Calcul de l'échelle :</p> <p>Concerned = % qui ont répondu à l'élément(Top 4 Box).</p> <p>Fearful = % qui ont répondu à l'élément (Top 2 Box).</p>	<p>Calcul de l'échelle :</p> <p>Concerned = % qui ont répondu à l'élément(Top 4 Box).</p> <p>Fearful = % qui ont répondu à l'élément (Top 2 Box).</p>

# L'équipe de recherches : Edelman Intelligence

Edelman Intelligence est un conseil de recherches et d'analyses de classe mondiale. Son travail est de comprendre la mécanique des attitudes et comportements humains, organise et analyse le contenu et les conversations et découvre des connexions et modèles dans des ensembles de données complexes. L'équipe est composée d'experts venant de toutes origines et ayant des compétences différentes.

Cela permet à Edelman Intelligence d'aborder les défis d'une manière unique – en prenant des perspectives différentes pour trouver les meilleures solutions pour aider à stimuler la croissance de ses clients.



**Antoine Harary**

Antoine est le MD mondial des experts Edelman Intelligence. Avec son équipe de plus de 150 experts intelligence, il dirige les recherches internationales et consulte les projets à travers plus de 50 pays

Durant les quatre dernières années, son travail a été récompensé par deux prix de la Communications Industry : en 2011, l'EMEA Sabre award pour la meilleure campagne en affaires publiques, et en 2012 le prix européen d'excellence pour les mesures PR.

Avant de rejoindre Edelman, Antoine travaillait dans l'industrie Automobile ( PSA Peugeot Citroën) comme directeur de recherches senior.

Antoine a obtenu deux masters, PR International ) CELSA/Sorbonne et Sciences Politiques à Sciences Po Aix.



**David M. Bersoff, Doctorant.**

David est en charge de l'équipe de direction de la recherche mondiale.

Avant de rejoindre Edelman Intelligence, Dr. Bersoff était l'officier principal des idées du futur de l'entreprise. Dans ce rôle, il dirigeait les recherches, analyses de données, création d'IP et de développer les stratégies de produit pour tous les consommateurs syndiqués, et aussi le Yankelovich MONITOR.

David a obtenu son doctorat en psychologie sociale et inter-culturelle à Yale University.



**Sarah Adkins**

Sarah dirige les opérations autre que les projets IP à Edelman Intelligence.

Avant de rejoindre l'équipe EI, Sarah a passé 8 années à Nielsen (anciennement Harris Interactive), à créer des sondages, superviser toutes les parties du processus de gestion de projet, conduire les analyses de données et travaillait en proche collaboration avec les clients de toutes entreprises.

Elle a plus de 16 ans d'expérience dans les recherches de marché, et plus de la moitié passées dans l'industrie de communication et de marques.

Sarah a obtenu sa licence en affaires administratives, spécialisée en marketing et communications à Fredonia State University.

# L'équipe de politique sociale

La pratique des affaires publiques d'Edelman utilise des idées d'opinions d'intervenants, une analyse approfondie des enjeux, des récits créatifs et des campagnes numériques afin de créer un environnement positif pour l'engagement du public et contribuer à la formulation de meilleurs résultats stratégiques. L'équipe a une compréhension profonde et sophistiquée de la politique mondiale. Plusieurs experts des affaires publiques d'Edelman ont fourni leur expertise et on servi de conseillers sur le développement de notre modèle d'action populiste.



**Steve Schmidt**

A titre de vice-président des affaires publiques d'Edelman, Steve est conseiller stratégiques auprès des chefs de la direction et des preneurs de décisions des grandes entreprises, des franchises de sport professionnel, des organisme à but non lucratif et des établissements d'enseignement. Auparavant, il a occupé les fonctions de statège de la réélection du président George W. Bush en 2004 et d'adjoint au président et conseiller du vice-président. Au cours de son mandat auprès de l'Administration, Steve a joué un rôle de premier plan dans les confirmations du juge en chef John Roberts et du juge Samuel Alito à la Cour suprême des Etats-Unis. En 2006, Steve a quitté la Maison Blanche pour mener la réélection du gouverneur de la Californie, Arnold Schwarzenegger, et il a ensuite été conseiller principal de la campagne présidentielle du sénateur John McCain.

Steve est diplômé de l'Université du Delaware et est un chercheur principal au Centre de Communication Politique.



**Stephanie Lvovich**

Stephanie Lvovich est le siège mondiale des affaires publiques à Edelman. Elle a plus de 23 ans d'expérience dans le domaine des affaires publiques et de la recherche politique, et se spécialise dans le plaidoyer et le positionnement corporatif de plusieurs marchés, y compris les communications fondées sur des questions comme la défense des enjeux et la création, la stratégie et la gestions des associations commerciales. Son expérience client se concentre sur les entreprises de la grande consommation et comprend Mars, l'Organisation mondiale du commerce, Unilever, Coca-Cola, Mead Johnson Nutrition, Danone, Danone Baby Nutrition et d'autres.

Avant de se joindre à Edelman, Stephanie a travaillé pour APCO Worldwide à Londres pendant près de neuf ans où elle a constuit et géré la pratique mondiale des produits alimentaires et de consommation d'APCO Worldwide ainsi que la nouvelle fonction commerciale de l'entreprise pour l'Europe, le Moyen-Orient, l'Afrique et l'Inde.

Stéphanie a écrit des articles dans le domaine des affaires publiques internationales et de la réputation de l'entreprise et a été honorée par sa Majesté royale la Reine Elizabeth en 2003 en tant que pionnière de la vie de la nation. Elle est également animatrice lors de conférences internationales.



**Gustavo Bonifaz**

Gustavo est gestionnaire de compte principal dans la pratique des affaires publiques d'Edelman, se spécialisant dans la politique globale comparée à l'analyse de politique. Gustavo est un chercheur sur le modèle Edge mondial pour la pratique des affaires publiques.

Avant de rejoindre Edelman, Gustavo a obtenu un doctorat en Sciences Politique à la London School of Economics, où il a également obtenu un Msc en politique comparative (Amérique Latine).



**Kristin Heume**

Kristin est responsable du développement de l'équipe des affaires publiques mondiales. Elle conçoit et met en oeuvre des stratégies de plaidoiries et de mobilisations axées sur les marchés multiples, et conseille les clients sur des questions critiques pour l'entreprise.

Avant de rejoindre Edelman, Kristina a travaillé chez APCO Worldwide où elle s'est concentrée sur les enjeux et les conseils en cas de crise ainsi que la gestion de campagnes multisectorielles dans les domaines de l'aviation, de l'alimentation, du tourisme et de l'international et des secteurs publiques.

Kristin détient une double maîtrise en médias et communications mondiale de la London School of Economics et de l'Université de Californie du Sud, ainsi qu'une licence en Etudes des Arts Européennes, et en économie de l'université d'Osnabrück en Allemagne et un passage par Aarhus Université au Danemark.