



SciencesPo.

Les Echos
LE JOURNAL D'ÉCONOMIE



Edelman Trust Barometer : chiffres clefs & méthodologie

10eme édition depuis 2001

4, 475 personnes interrogées, 20 pays, 5 continents

Terrain conduit par téléphone entre 5 nov. et le 16 déc. 2008

Entre 25 et 64 ans, Diplômés universitaires

Hauts revenus (Top quartile dans leur pays)

Gros consommateurs de médias d'information générale et financière, intérêt pour la vie des entreprises et la vie politique

EN EUROPE: U.K., France, Allemagne, Italie, Espagne, Pays-Bas, Suède, Irlande, Pologne (N=1800 aged 25-64)

France : N=200 âgés de 25 à 64 ans; N=150 âgés 35-64 ans

Pourquoi travailler sur la confiance?

Edelman est le premier Groupe de Relations publiques indépendant au niveau mondial, depuis 10 ans la confiance est au centre des principes d'action et de la philosophie de l'agence: sans confiance pas de relation, pas d'échange et pas « d'engagement » possible entre les entreprises, les marques et leurs publics.

Le Baromètre confiance -dont c'est la dixième édition- est pour le Groupe Edelman un formidable outil pour cerner les évolutions de la confiance des élites d'opinion au niveau mondial. C'est également un capital intellectuel sur la façon dont on peut construire et défendre la confiance des entreprises et institutions et sur les attentes des publics internationaux vis-à-vis des entreprises.

La réalisation du baromètre Trust est assurée par StrategyOne la filiale d'Edelman dédiée aux études marketing et à l'évaluation de la performance en communication.

Edelman et Strategyone ont un bureau à Paris et sont disponibles pour échanger sur ces extraits et discuter de points plus précis ou non exposés ici:

Contact: Isabelle.rahé-journet@edelman.com antoine.harary@strategyone.net

<http://thinkingwithedelman.fr/blog/> www.edelman.com

Les enseignements marquants des dernières éditions

2001

Quel que soit le pays, l'influence des ONG est considérable

2002

Le modèle du "PDG Star" a vécu

2003

La crédibilité de la publicité institutionnelle en chute libre

2004

Le capital confiance des entreprises américaines chute

2005

Les experts un peu moins crédibles, les « pairs » de + en +

2006

La meilleure source d'information : *quelqu'un qui me ressemble*

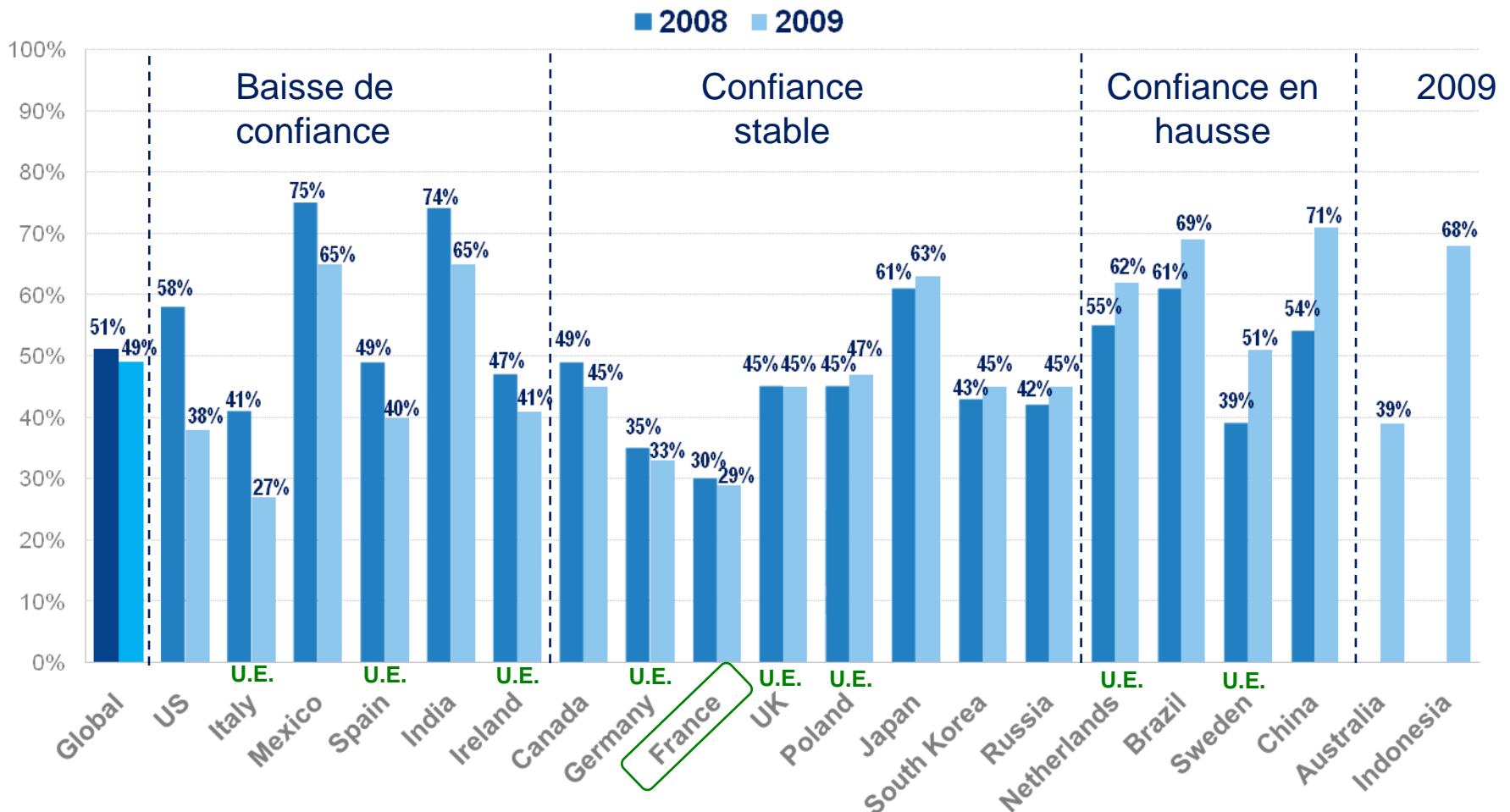
2007

Les entreprises au cœur de la confiance mondiale

2008

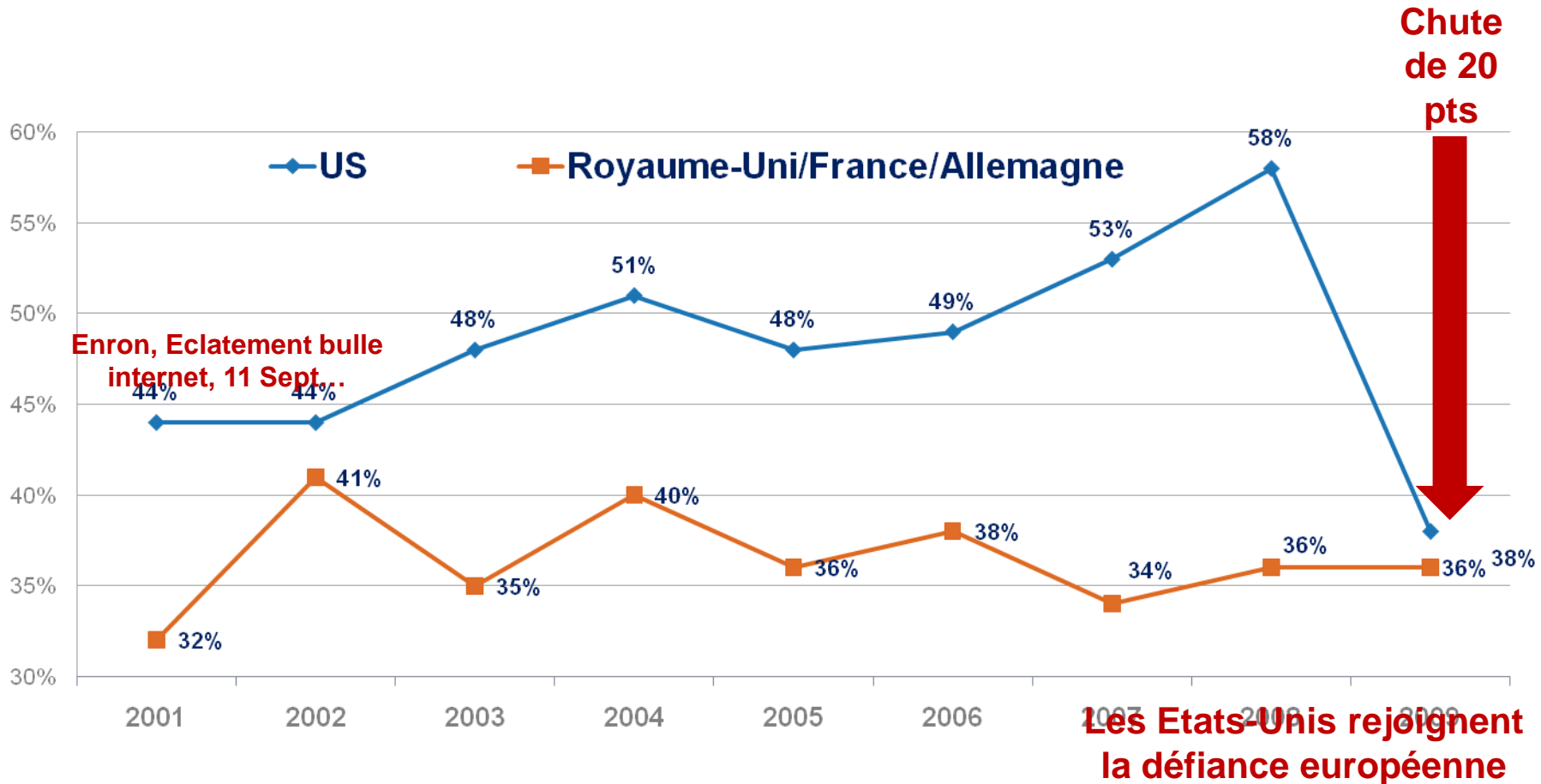
Un rapport plus confiant des jeunes élites aux entreprises

Un tour d'horizon mondial de la confiance dans les entreprises



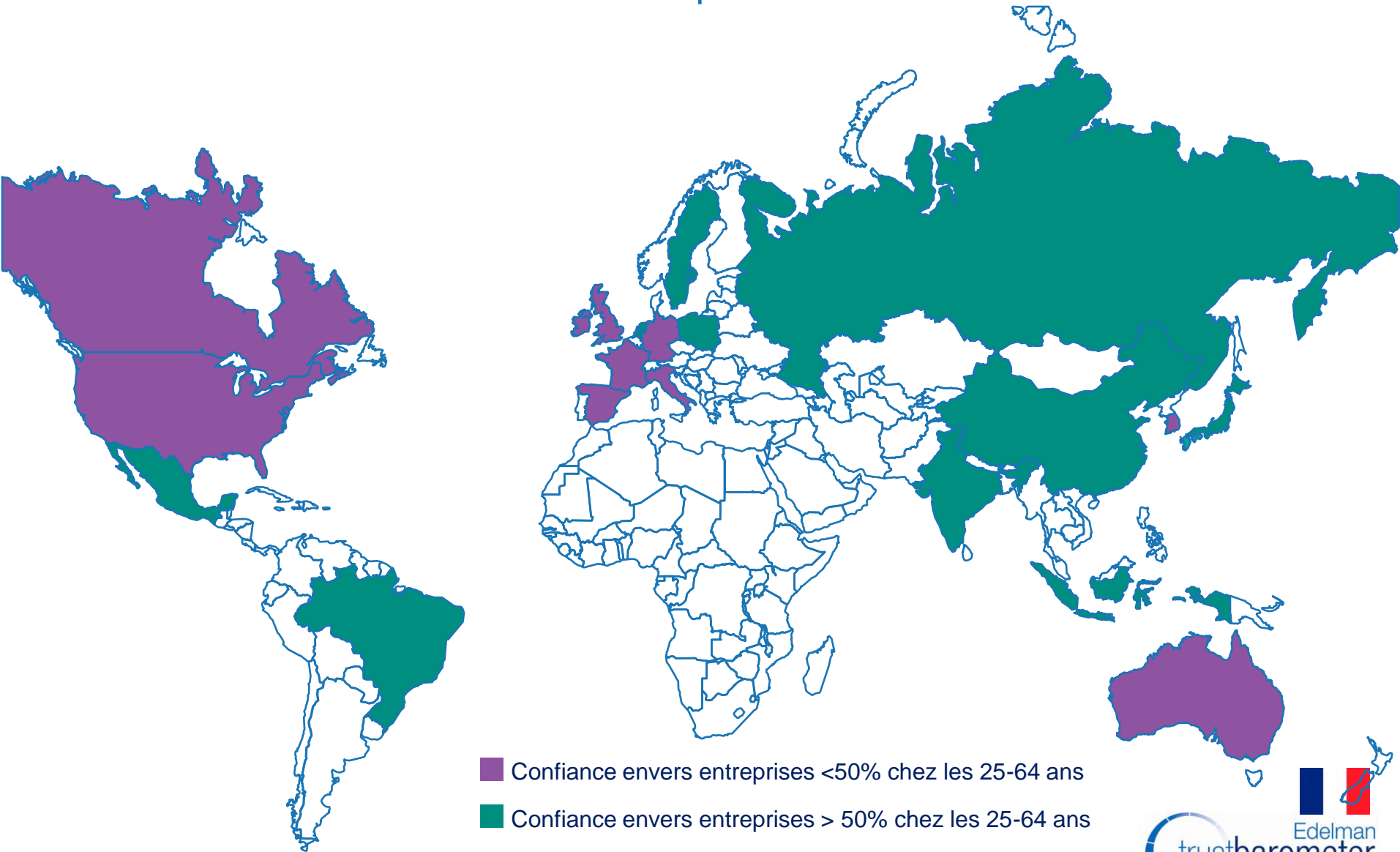
Je vais vous lire une liste d'institutions. Veuillez me dire dans quelle mesure vous faites CONFIANCE à chacune d'elles pour agir de façon juste. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 9 où 1 signifie que vous "NE LUI FAITES PAS DU TOUT CONFIANCE" et 9 signifie que vous "LUI FAITES LARGEMENT CONFIANCE". Plus le nombre est élevé, plus vous avez confiance en l'entreprise pour agir de façon juste. (Top 4 box) Leaders d'opinion 25-64 ans dans 20 pays.

Aux Etat-Unis, la confiance au plus bas, y compris depuis le post-Enron

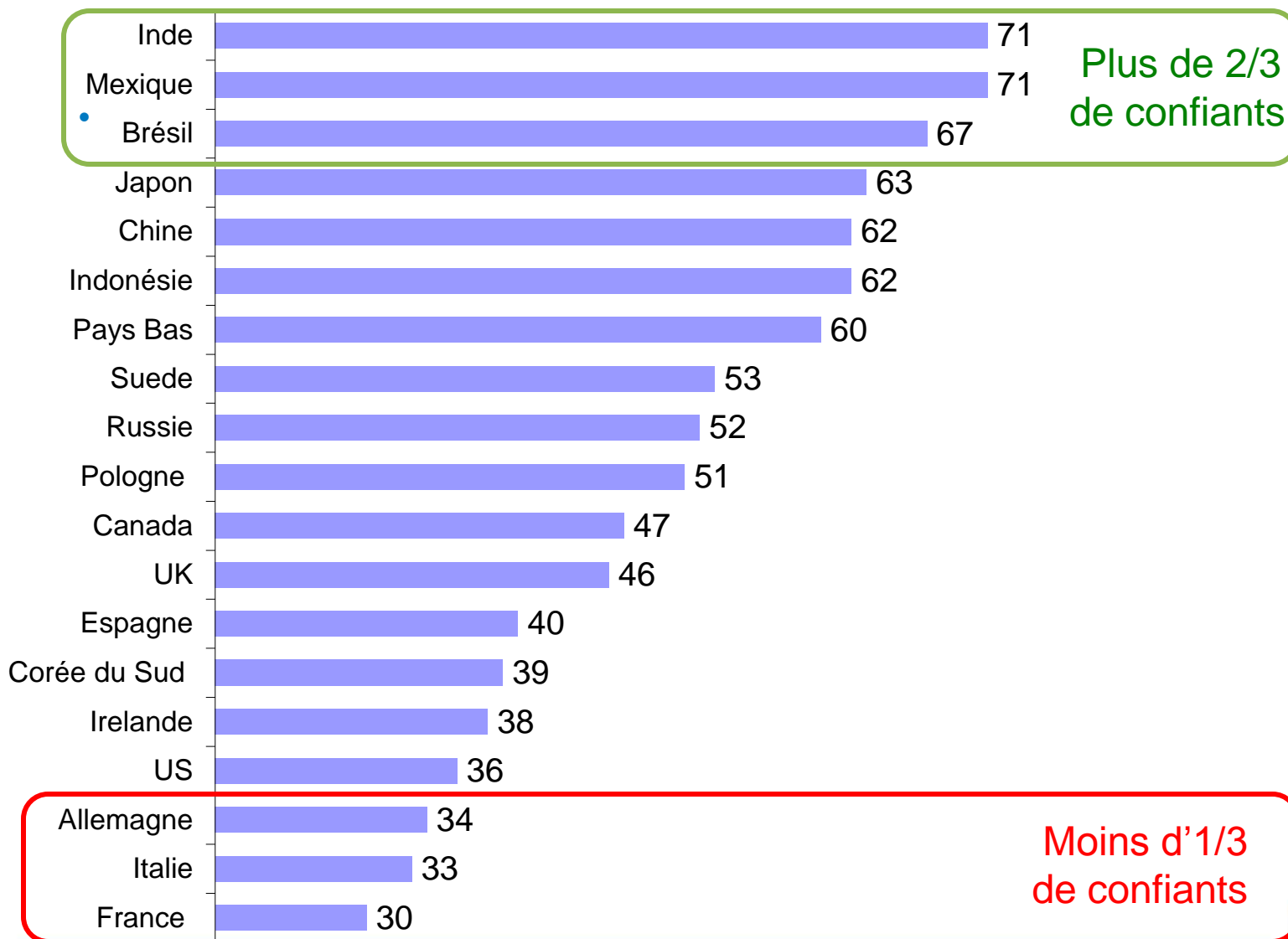


Je vais vous lire une liste d'institutions. Veuillez me dire dans quelle mesure vous faites CONFIANCE à chacune d'elles pour agir de façon juste. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 9 où 1 signifie que vous "NE LUI FAITES PAS DU TOUT CONFIANCE" et 9 signifie que vous "LUI FAITES LARGEMENT CONFIANCE". Plus le nombre est élevé, plus vous avez confiance en l'entreprise pour agir de façon juste. (Top 4 box) Leaders d'opinion 25-64 ans dans 20 pays.

Le « Trust Gap » Mondial...



...et toujours l'exception française en matière de confiance dans les entreprises !



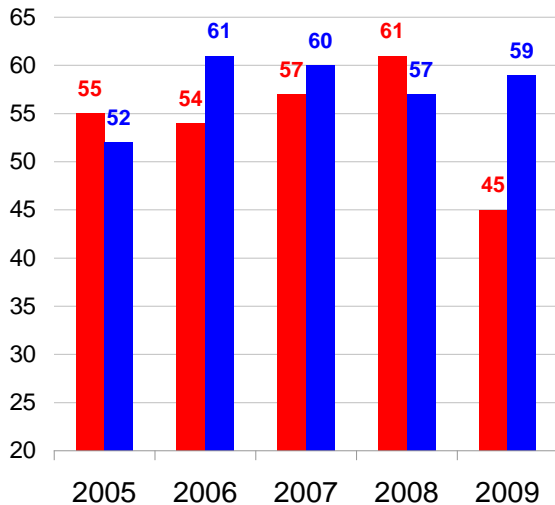
ONG, Gouvernements, Entreprises, la baisse est-elle la même ?

France - **Etats-Unis** retour sur 5 ans de confiance

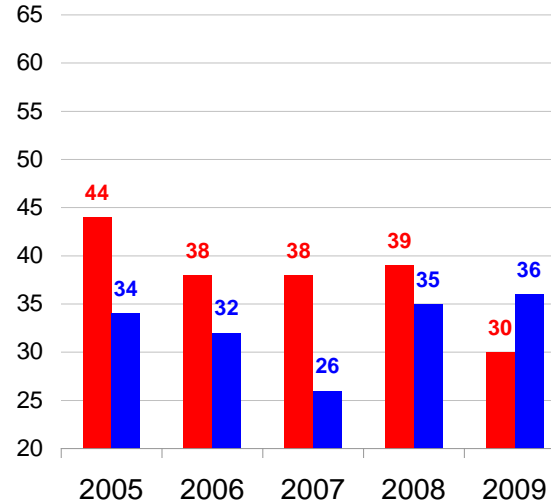
France

US

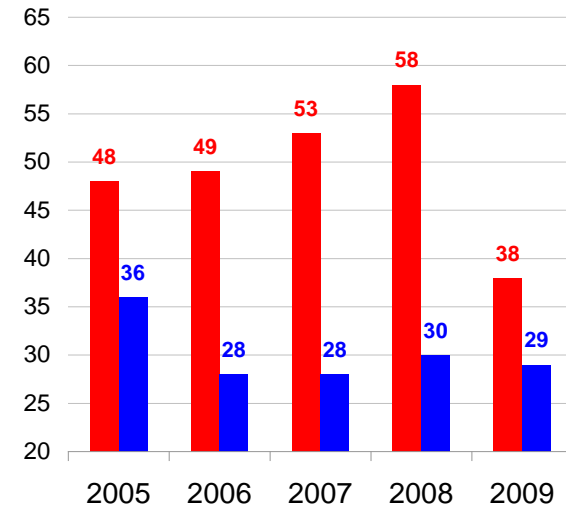
ONG



Gouvernements



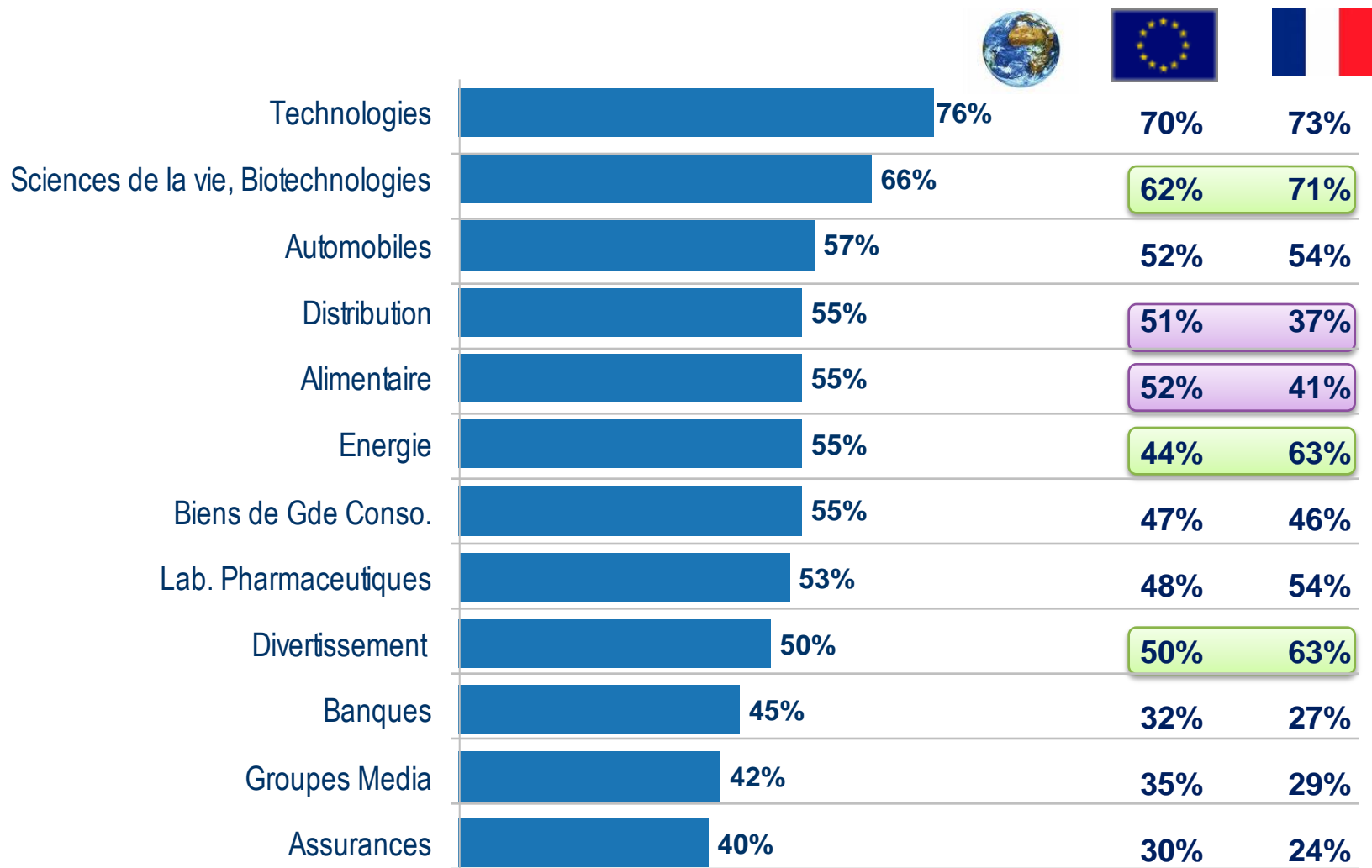
Entreprises



→ Chute de la confiance tout azimut aux US

→ Stabilité en France... mais à un niveau particulièrement faible !

Les Technologies, secteur d'activité au capital confiance le plus élevé

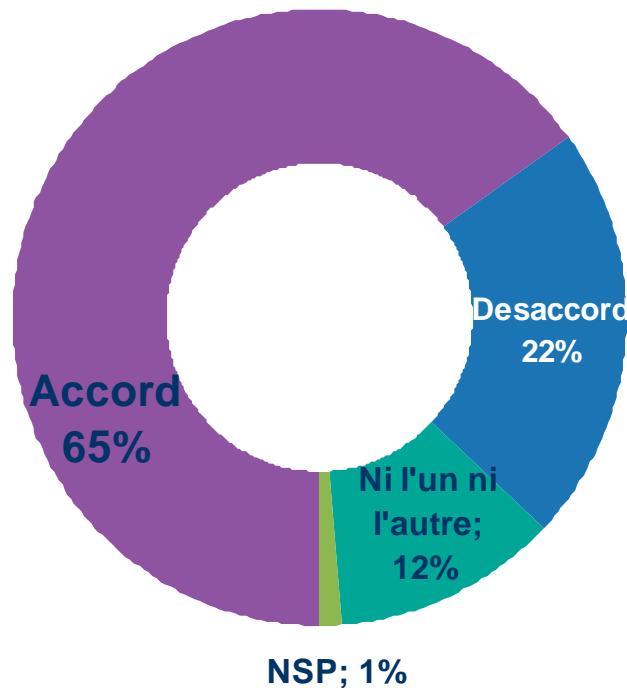


Maintenant je voudrais attirer votre attention sur certains secteurs d'activités. Veuillez utiliser à nouveau l'échelle de 1 à 9, où 1 signifie que vous "NE LUI FAITES PAS DU TOUT CONFIANCE" et 9 signifie que vous lui "LUI FAITES LARGEMENT CONFIANCE". Plus le nombre est élevé, plus vous avez CONFIANCE dans le secteur industriel cité pour agir de façon juste. (Top 4 Box) Leaders d'opinion 35-64 ans dans 18 pays

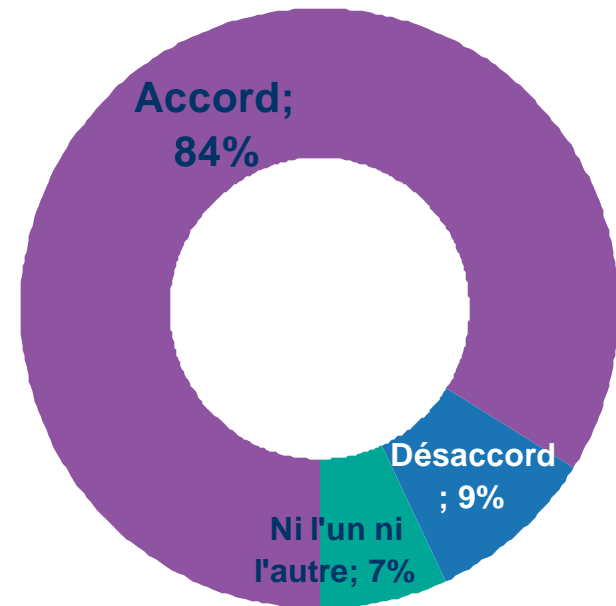
Dans quelle mesure, les élites d'opinion souhaitent-elles que leurs gouvernements imposent plus de contrôles et de réglementations ?

Réponses possibles: Accord / Désaccord / Ni l'un ni l'autre / NSP

Global



France



La récente crise des crédits et les plans de soutien des gouvernements ont ouvert le débat sur le degré d'intervention des gouvernements dans la réglementation des secteurs d'activité ou la nationalisation d'entreprises pour regagner la confiance du public. Veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec le fait que votre gouvernement devrait à l'avenir imposer des réglementations plus strictes et mieux contrôler les affaires dans tous les secteurs d'activité (Leaders d'opinion 25-64 ans dans 20 pays)

Les entreprises et les gouvernements face à 3 enjeux globaux majeurs



Crise financière

**Réchauffement
climatique**

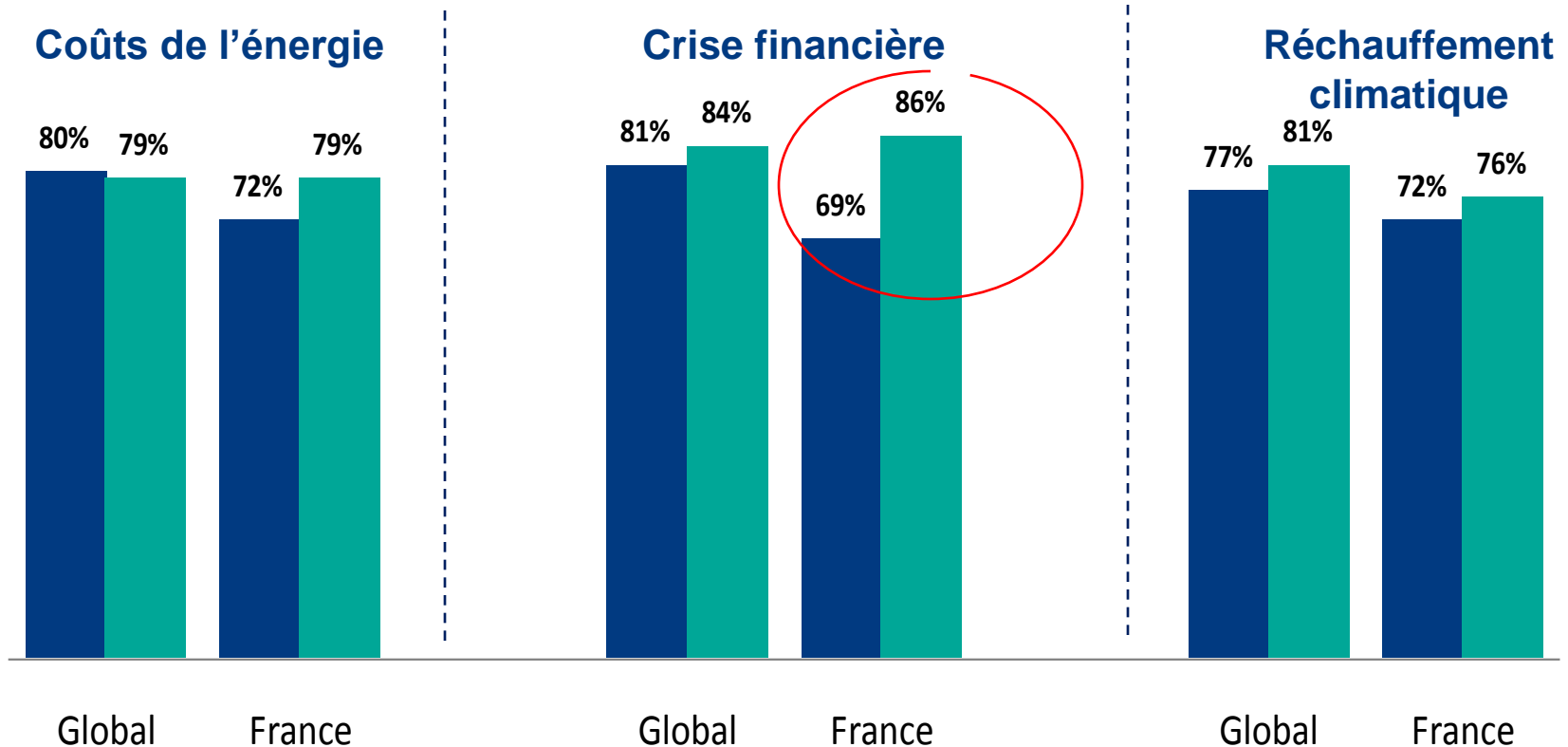


**Coûts de
l'énergie**

Une responsabilité quasi égale des entreprises et gouvernements

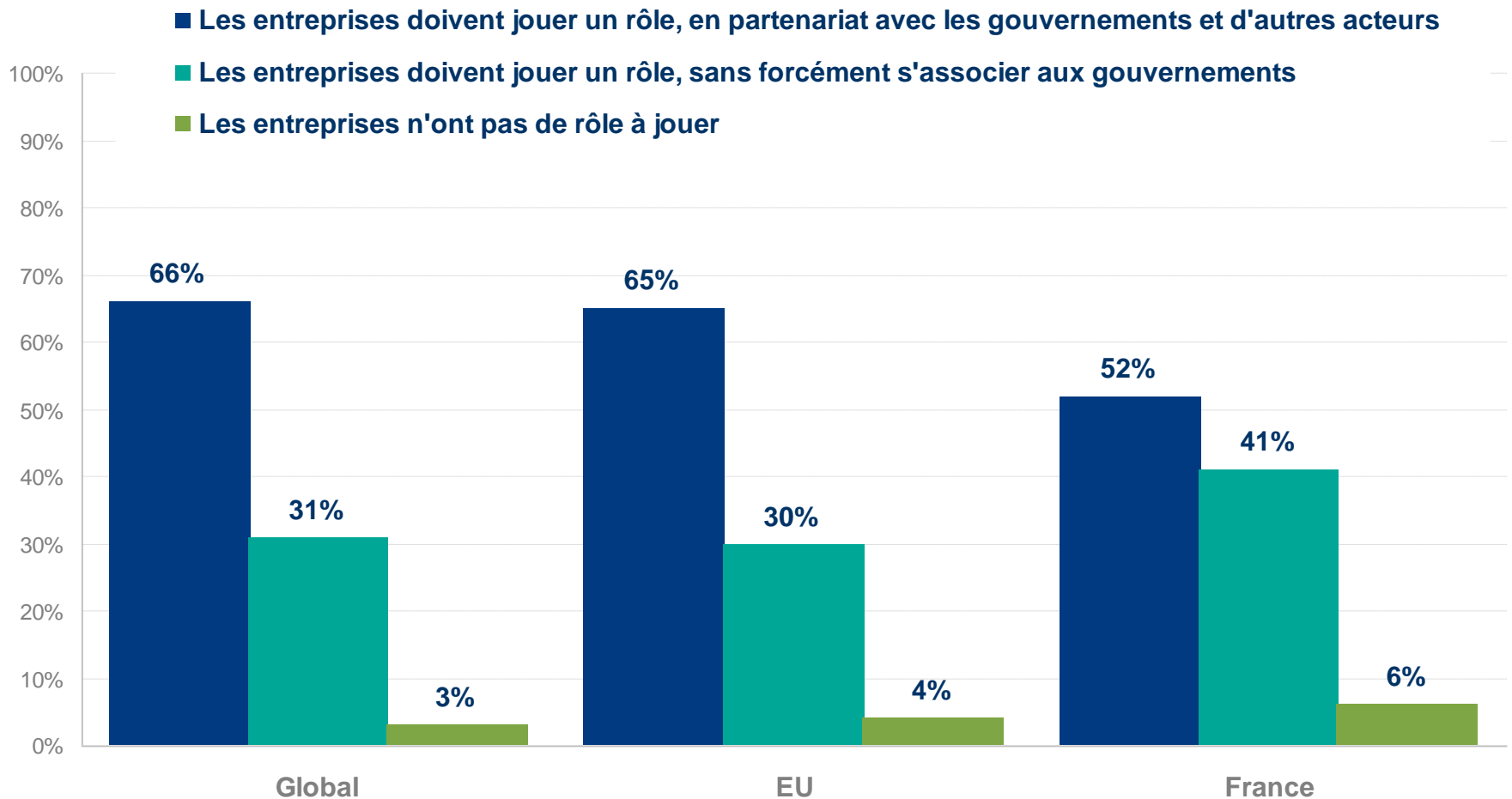
En France, les entreprises sont jugées plus responsables de la crise financière que le gouvernement

■ Gouvernements et régulateurs ■ Entreprises



A présent, quand vous pensez aux coûts de l'énergie et à la crise financière, aux réchauffement climatique, veuillez m'indiquer dans quelle mesure vous jugez que les entités suivantes y contribuent. TOP 4 BOX Leaders d'opinion 25-64 ans dans 20 pays.

Face aux enjeux mondiaux, quelle doit être l'attitude des entreprises ?

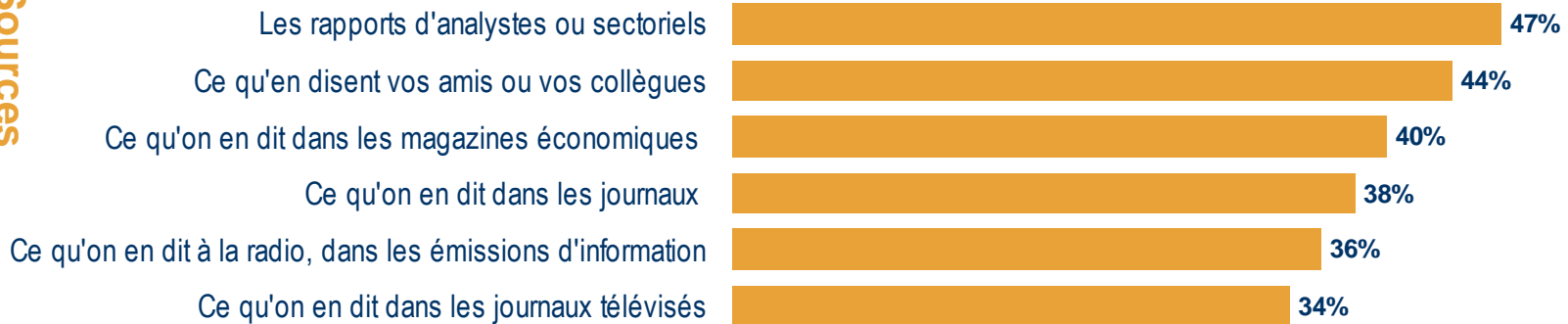


En pensant au rôle que les entreprises devraient jouer pour permettre de résoudre les problèmes mondiaux tels que la hausse des coûts énergétiques, la crise financière, le réchauffement climatique, lequel des trois énoncés suivants se rapproche le plus de votre point de vue ? Les entreprises doivent établir des partenariats avec les gouvernements et les groupes de pression pour résoudre ces problèmes mondiaux car elles ne peuvent y parvenir seules OU Les entreprises doivent se concentrer sur ce qu'elles peuvent faire pour résoudre ces problèmes mondiaux, que ce soit en partenariat ou non avec des gouvernements ou autres OU Les entreprises n'ont aucun rôle à jouer dans la résolution de ces problèmes mondiaux (Leaders d'opinion 25-64 ans dans 20 pays)

Les experts sectoriels et les employés sont les sources d'information les plus crédibles quand il s'agit d'information sur une entreprise

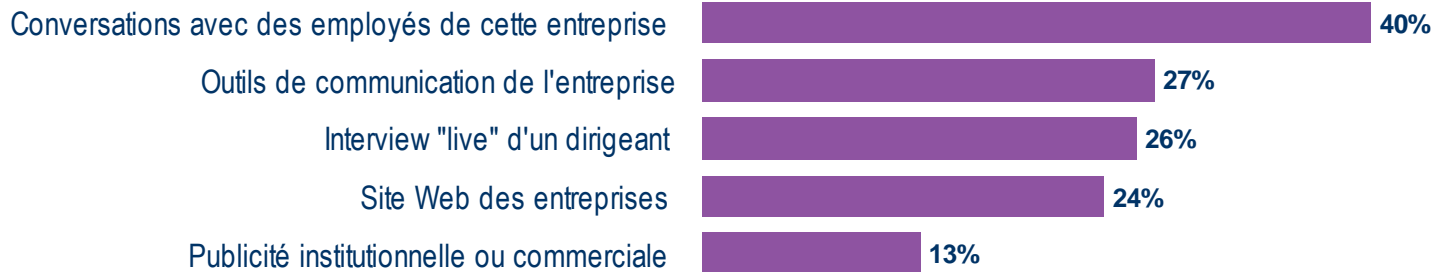
Sources traditionnelles

Sources



Sources Corporate

Sources



Sources Digitales

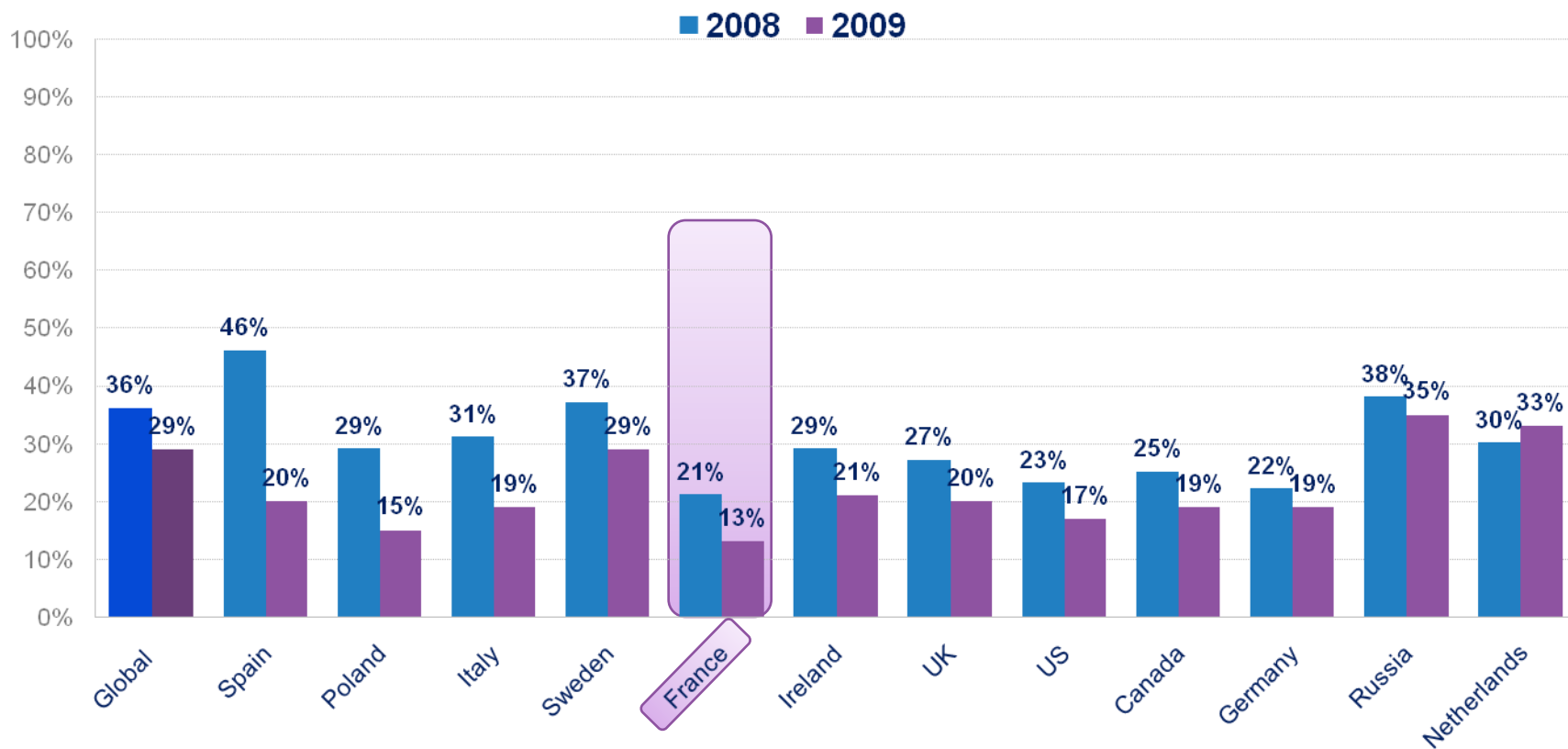
Sources



33% (-8 pts)
24% (-9 pts)
23% (-14pts)
23% (-8pts)
21% (-9pts)
15% (=)
32%
19% (-2pts)
15%
15% (+6pts)
5% (-4pts)
22%
17% (-4pts)
11%
7%
7% (-3pts)

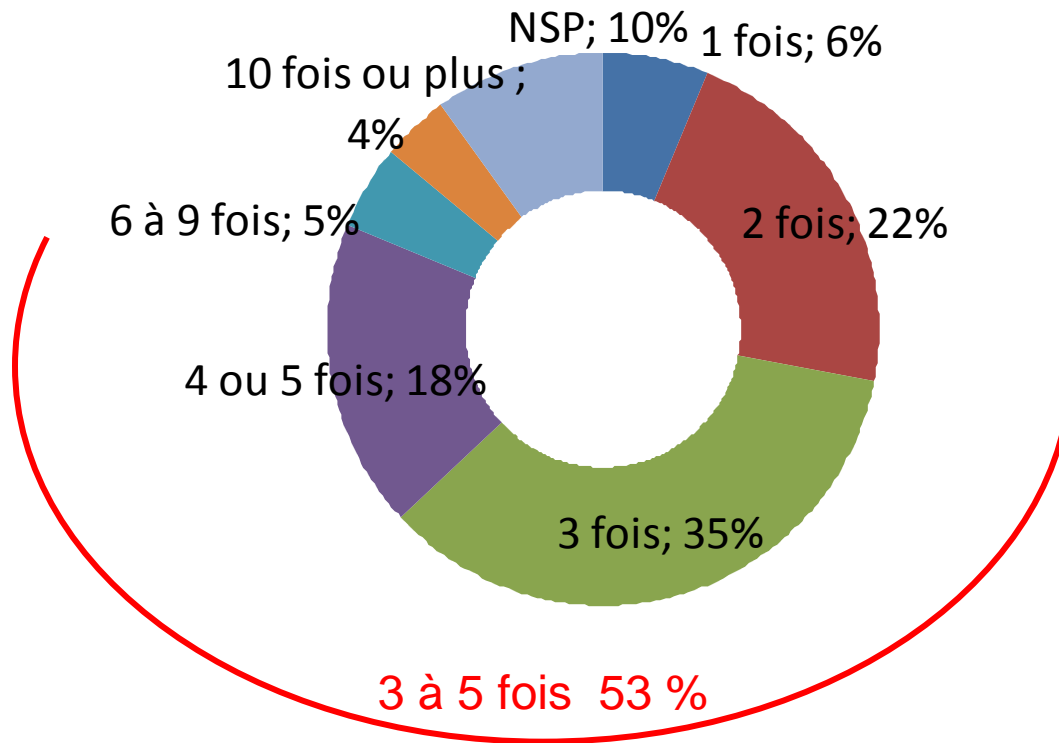
A présent, je vais vous énumérer une série de sources susceptibles de vous fournir des informations sur une entreprise. Veuillez m'indiquer la crédibilité que vous accordez à chacune des sources d'information suivantes sur cette entreprise ; extrêmement crédible, très crédible, plutôt crédible ou pas du tout crédible ? TOP 2 BOX Leaders d'opinion 35-64 ans dans 20 pays

Une perte de crédibilité des dirigeants au niveau mondial



A présent, je vais vous énumérer une série de sources susceptibles de vous fournir des informations sur une entreprise. Veuillez m'indiquer la crédibilité que vous accordez à chacune des sources d'information suivantes sur cette entreprise ; extrêmement crédible, très crédible, plutôt crédible ou pas du tout crédible ? TOP 2 BOX Leaders d'opinion 35-64 ans dans 20 pays

Indépendamment du canal ou du locuteur, $\frac{3}{4}$ des Français attendent d'avoir entendu une information 3 fois ou plus avant de l'estimer crédible



Pensez à tout ce que vous voyez ou entendez chaque jour sur les entreprises, que ce soit positif ou négatif. Combien de fois vous faut-il entendre une information sur une entreprise déterminée avant de décider que cette information est vraisemblablement correcte ? Veuillez sélectionner l'option la plus proche. Leaders d'opinion 25-64 ans en France

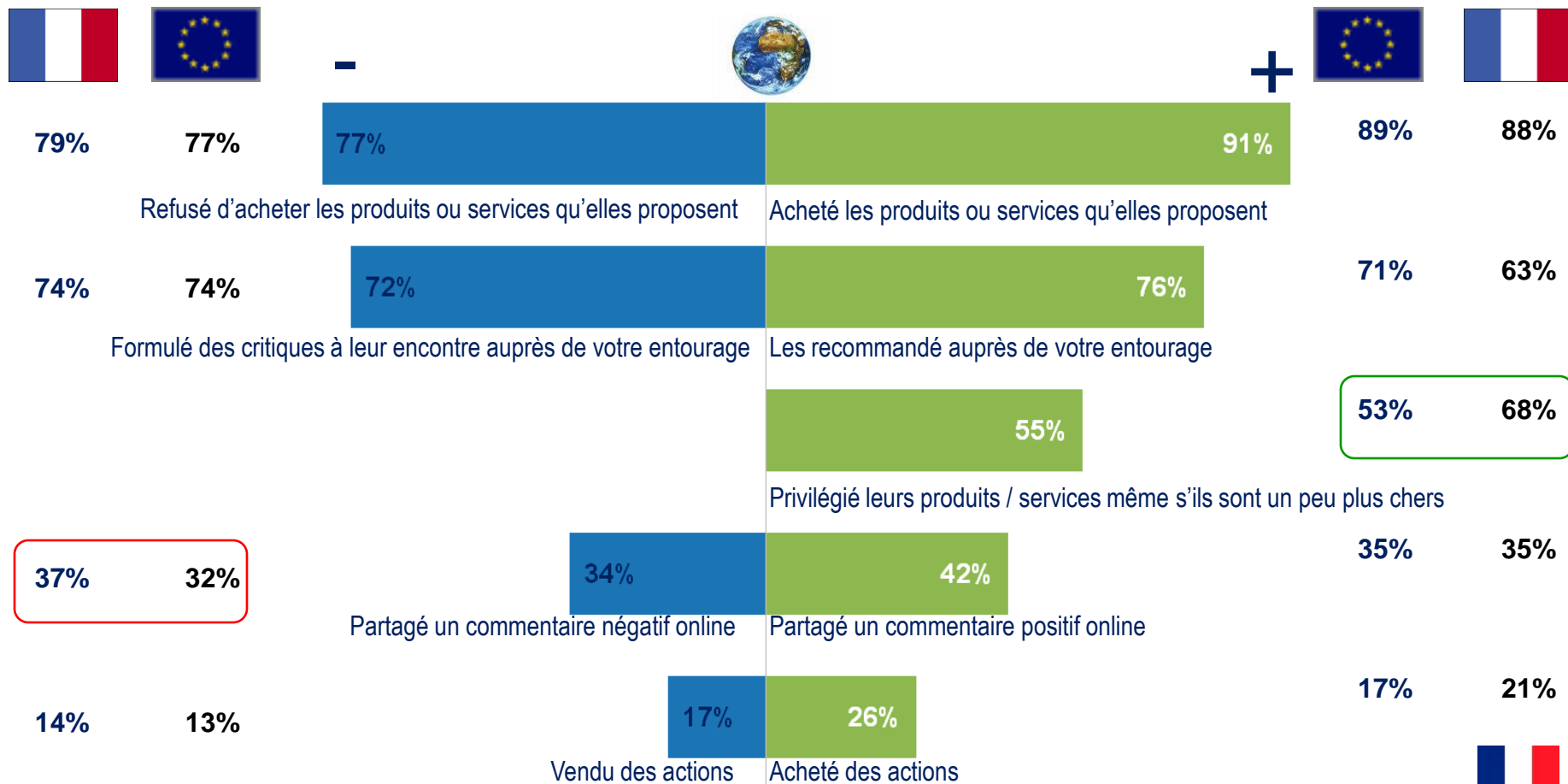
La prime de confiance, le coût de la défiance

Quand la confiance/la défiance se traduit en actes

Dans les 12 derniers mois, avez-vous effectué une de ces actions concernant des entreprises auxquelles vous

Faites peu confiance

Faites confiance



Au delà des leaders
d'opinion, étude
complémentaire sur 1 000
Français représentatifs de la
population



Une étude conduite par StrategyOne la semaine du 12/01/09. Panel online Opinionway

Associations, Politiques, Institutions, quels niveaux de confiance?



NOTE Méthodologique:

Pour chacun des acteurs une note de confiance sur 10 a été demandée, pour chacun des acteurs le % indiqué représente la part des français qui a donné une note supérieure ou égale à 6/10, c'est la cote de confiance



Contact, questions sur ce document:

Antoine Harary, Directeur StrategyOne Paris
antoine.harary@strategyone.net