

Sommaire de recherche

Sujet

Sujet :

- Le déficit de confiance au niveau mondial : le déclin de la confiance institutionnelle et ses implications sociétales

Citation :

- Flew, T. (2021). *The Global Trust Deficit Disorder: A Communications Perspective on Trust in the Time of Global Pandemics*. *Journal of Communication*, 71(2), 163–186.

Autres études citées dans ce sommaire :

- Edelman Trust Barometer (2020)
- Gallup Confidence in Institutions Survey (2018)
- Knight Commission on Trust, Media and Democracy (2019)
- Hosking, G. (2014). *Trust: Money, Markets, and Society*.
- Levi-Faur, D. (2012). *The Oxford Handbook of Governance*.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*.
- Rosunvallon, P. (2008). *Counter-Democracy: Politics in an Age of Distrust*.

Introduction

Contexte :

- À l'échelle mondiale, la baisse de confiance dans les institutions telles que les gouvernements, les entreprises et les médias suscite de plus en plus d'inquiétudes. Le Secrétaire général des Nations Unies, António Guterres, a décrit ce phénomène comme un « trouble du déficit de confiance », lié à la polarisation politique, à la montée du populisme et à la propagation de la désinformation, en particulier pendant la pandémie de COVID-19. Le baromètre de confiance Edelman et d'autres enquêtes confirment ce déclin persistant de la confiance institutionnelle dans plusieurs pays.

Question de recherche :

- Comment la confiance a-t-elle été définie dans les études de communication, et comment le déficit de confiance mondial affecte-t-il les médias, la gouvernance et la confiance du public dans les institutions ?

Hypothèse (le cas échéant) :

- L'étude suggère que la confiance est un facteur essentiel de l'efficacité de la gouvernance, de la crédibilité des médias et de la cohésion sociétale. Une baisse de la confiance peut entraîner une augmentation du populisme, de la désinformation et de la fragmentation sociale.

Méthodologie

- L'étude s'appuie sur un examen de la littérature interdisciplinaire sur la confiance, notamment sur les études de communication, la sociologie, les sciences politiques et l'économie.
- L'étude examine les analyses certaines enquêtes mondiales sur la confiance, y compris le baromètre de confiance Edelman, l'enquête Gallup sur la confiance dans les institutions et les études nationales sur la confiance.
- L'étude passe en revue des études de cas des réponses de différents pays à la pandémie de COVID-19 pour illustrer l'impact de la confiance sur l'efficacité de la gouvernance.
- L'étude examine les tendances en matière de confiance dans les médias, y compris l'évolution de la dépendance à l'égard des plateformes numériques et la propagation de la désinformation.

Résultats / Discussion

Résultats :

- Les niveaux de confiance varient considérablement selon le statut socio-économique, les populations les plus riches et les plus instruites affichant une plus grande confiance dans les institutions.
- Les gouvernements inspirent généralement moins de confiance que les entreprises, tandis que les ONG sont plus perçues que les deux autres sur le plan de la confiance.
- Il y a un scepticisme croissant quant à la véracité et à l'indépendance des médias traditionnels.
- On passe de la confiance institutionnelle à la « confiance en réseau », où les individus font davantage confiance aux liens personnels et aux communautés numériques qu'aux institutions formelles.
- La peur l'emporte sur l'espoir dans les attitudes mondiales, motivées par les inégalités économiques, la corruption, les perturbations technologiques et le changement social.
- Les plateformes numériques érodent et reconstruisent la confiance : tout en diffusant de la désinformation, elles créent également de nouveaux mécanismes de discours et d'engagement publics.

Conclusions :

- La confiance est fondamentale pour la stabilité sociétale, la gouvernance et la crédibilité des médias.
- L'érosion de la confiance conduit à l'instabilité politique, à la désinformation et à l'augmentation des mouvements populistes.
- Les pays qui ont réussi à gérer la COVID-19 ont renforcé la confiance du public dans la gouvernance et les conseils d'experts.
- Pour remédier au déficit de confiance, il faut intégrer des mesures de renforcement de la confiance aux niveaux interpersonnel, institutionnel et sociétal.

Limitations :

- L'étude s'appuie sur des données secondaires provenant d'enquêtes sur la confiance, qui peuvent présenter des biais méthodologiques.
- La nature mondiale des études sur la confiance signifie que les différences régionales ne sont peut-être pas entièrement prises en compte.
- Le rôle des plateformes numériques est en constante évolution, ce qui rend difficile la prévision des tendances de confiance à long terme.

Commentaire des Artisans de la confiance

Il y a deux constatations sans doute contradictoires dans cet article et dans la recherche sur la confiance en communication, en général. L'une d'entre elles est que la confiance dans les médias d'information a diminué à un degré faible mais significatif dans le monde entier au cours des dernières décennies. La seconde est que les informations accessibles par le biais des médias d'information traditionnels sont plus fiables que les informations accessibles via les plateformes de médias sociaux telles que Facebook et Twitter. Ce que cela suggère, c'est que les médias d'information traditionnels sont en panne mais pas éliminés, qu'ils sont moins fiables qu'ils ne l'étaient auparavant, mais plus fiables que les médias sociaux en tant que source d'informations.

En examinant les raisons de cet état de fait, un thème émerge qui fait écho à une grande partie de ce que nous voyons ici dans la pratique, à savoir qu'il ne suffit pas d'exposer votre public à des informations factuelles, ou de contrer la désinformation par des faits et des données, pour instaurer la confiance.

Flew fait référence à des études sur les « fausses nouvelles » qui révèlent les deux raisons pour lesquelles nous consommons les nouvelles : pour bénéficier d'informations précises et pour renforcer nos « modèles mentaux partagés » déjà existants sur la façon dont les choses fonctionnent ou devraient fonctionner. Par conséquent, Flew



Une division de Rutherford McKay Associates Inc.
BP 46034 GLOUCESTER RPO BEACON HILL
Ottawa ON Canada K1J 9M7
connect@trustmakers.ca - TRUSTMAKERS.ca
613-699-2007



indique que la vérité, la vérification des faits et la correction de la désinformation sont au cœur de nos attentes à l'égard des médias d'information, mais le fait de se concentrer exclusivement sur ces éléments ne permettra pas de résoudre pleinement le problème du niveau de confiance avec les médias d'information.

L'autre exemple, qui consiste à exposer les gens uniquement aux informations factuelles ce qui ne suffit pas à renforcer la confiance, est lié aux théories du complot. Une idée qui nous a sauté aux yeux ici est lorsque Flew souligne que nous restons superficiels avec les théories du complot et la désinformation, en vérifiant les faits et en les démystifiant, et en n'explorant pas suffisamment en profondeur ce qui se cache derrière – c'est-à-dire le déclin de la confiance du public. Flew suggère que « nous pourrions plutôt examiner les facteurs qui favorisent la méfiance à l'égard des institutions sociales, économiques et politiques.

Comme le souligne cette étude, si « les interactions véritables caractérisent les personnes dignes de confiance et sont une condition préalable aux relations de confiance », la confiance n'est pas synonyme de vérité. D'après notre expérience ici, le simple fait de partager des faits exacts n'est pas la même chose que d'établir la confiance. Bien que la vérité et l'exactitude soient des points de départ essentiels, une communication et un dialogue ouverts et axés sur les autres contribuent à établir la confiance – ce que l'approche « juste des faits » ne peut accomplir.