La confiance au Canada

Baromètre de confiance Edelman 2020

Edelman

@EdelmanCanada
#TrustBarometer
www.edelman.ca/fr/trust-barometer

20E BAROMÈTRE DE CONFIANCE ANNUEL EDELMAN

Méthodologie

Sondage en ligne, dans 28 marchés

Total de 34 000 répondants

Les activités sur le terrain ont été réalisées entre le 19 octobre et le 18 novembre 2019

Marge d'erreur pour les données globales, dans 28 marchés : Population générale +/- 0,6 % (N=32 200), Public averti +/- 1,2 % (N=6 200), Masse de la population +/- 0,6 % (26 000 et plus), moitié de l'échantillon de la population générale en ligne +/- 0,8 % (N=16 100).

Marge d'erreur pour les données particulières aux marchés : Population générale +/- 2,9 % (N=1 150), Public averti +/- 6,9 % (N = min. 200, varie selon les marchés), Chine et É.-U. +/- 4.4 % (N=500), Masse de la population +/- 3,0 % à 3,6 % (N =min. 736, varie selon les marchés).

Marge d'erreur pour les données de la génération Z : 28 marchés = +/- 1,5 % (N=4 310)
Données particulières aux marchés = +/- 5,3 % à 10,5 % (N=min. 88, varie selon les marchés).

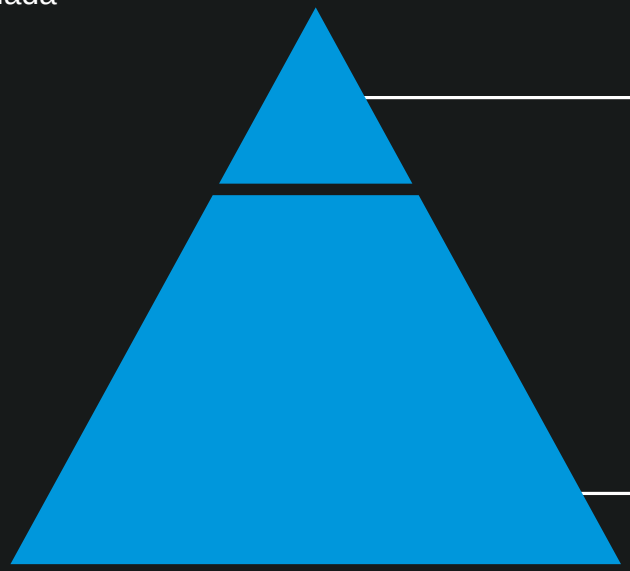
Population générale en ligne

1 150 répondants par marché;

1 500 au Canada

Âges **18 ans et plus**

Toutes les diapositives présentent les données sur la population générale en ligne, à moins d'indications contraires



Suréchantillon de la génération Z

250 répondants âgés entre **18 et 24 ans** par marché

Public informé

500 répondants aux É.-U. et en Chine; **200** dans tous les autres marchés

Représente **17 %** de la population mondiale

Les répondants doivent satisfaire à quatre critères :

- Être âgés entre **25 et 64 ans;**
- Posséder un diplôme d'études collégiales ou supérieures;
- Quant au revenu du foyer, se situer dans le 25 % supérieur pour son groupe d'âge dans son marché
- Déclarer avoir une consommation médiatique importante et demeurer au fait des politiques publiques et de l'actualité du secteur des affaires

Population de masse

Toute la population, à l'exception du public informé

Représente **83 %** de la population mondiale

LA CONFIANCE, ESSENTIELLE POUR LE SUCCÈS FUTUR

20 années de recherche sur la confiance par Edelman

- Plus de 2 millions de répondants
- Plus de 400 entreprises
- Évaluations auprès de 80 000 employés
- Entretiens auprès de plus de 50 dirigeants d'entreprise
- 23 millions de points de mesure de la confiance
- Examen de plus de 150 articles universitaires et de plus de 80 modèles de confiance
- Analyse de la confiance et du cours des actions pour 80 entreprises

LA CONFIANCE EST IMPORTANTE POUR…

CONSOMMATEURS

Les entreprises de confiance peuvent compter sur l'appui de **plus de consommateurs et partisans**

EMPLOYÉS

La confiance **stimule la bonne réputation d'un milieu de travail**

INVESTISSEURS

Les entreprises de confiance sont plus susceptibles de bénéficier d'un **investissement institutionnel**

ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Les entreprises de confiance jouissent d'une **plus grande liberté d'exploitation**

RÉSILIENCE FACE AUX RISQUES

Les entreprises de confiance font preuve de **plus de résilience en situation de crise**

MARCHÉ

Les entreprises de confiance **voient le rendement de leurs actions surclasser celui de la concurrence dans leurs secteurs respectifs**

COUVERTURE MÉDIATIQUE

Les entreprises de confiance sont **davantage à l'abri du cycle médiatique**

20 ANS DE CONFIANCE

2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Influence croissante des ONG	Déclin du « chef d'entreprise vedette »	L'exposition médiatique gagnée jugée plus crédible que la publicité	Chute de la confiance envers les entreprises américaines en Europe	Baisse de la confiance envers les figures d'autorité au profit des pairs	Émergence des « gens ordinaires » comme interlocuteurs crédibles	Les entreprises jugées plus dignes de confiance que les gouvernements et les médias	Hausse de la confiance des jeunes influenceurs envers les entreprises	Les entreprises doivent collaborer avec les gouvernements pour regagner la confiance du public	La confiance s'inscrit au plan d'affaires des entreprises
2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Montée des figures d'autorité	Déclin des gouvernements	Crise du leadership	Les entreprises doivent initier le débat menant au changement	La confiance est cruciale à l'innovation	Inégalité croissante de la confiance	La confiance en crise	La lutte pour la vérité	La confiance au travail	**Confiance : Compétence et éthique**

MÉFIANCE SOUTENUE

Indice de confiance

L'indice de confiance mondial a augmenté de 1 point, des augmentations ayant été enregistrées dans 16 des 26 marchés à l'étude

La méfiance est présente dans 12 des 26 marchés, une chute de 2 points depuis 2019

Baromètre de confiance Edelman 2020 L'indice de confiance représente la moyenne de la confiance du public envers les ONG, les entreprises, les gouvernements et les médias en points de pourcentage. TRU_INS. Voici une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'entre elles pour agir de façon juste. Nous utiliserons une échelle de 1 à 9 ou 1 signifie que vous ne lui faite « pas du tout confiance » et 9 signifie que vous lui faites « largement confiance ». Échelle de 9 points; 4 premières cases = confiance. Population générale, moyenne des 26 marchés.

2019 Population générale	
53	**Mondiale 26**
79	Chine
73	Indonésie
72	Inde
71	ÉAU
70	Arabie saoudite
62	Singapour
59	Malaisie
58	Mexique
56	**Canada**
55	Hong Kong
54	Pays-Bas
52	Colombie
49	États-Unis
48	Australie
46	Argentine
46	Brésil
46	Italie
46	Corée du Sud
45	Afrique du Sud
44	France
44	Allemagne
43	Royaume-Uni
42	Irlande
40	Espagne
39	Japon
29	Russie

2020 Population générale	
54	**Mondiale 26**
82	Chine
79	Inde
73	Indonésie
65	ÉAU
62	Mexique
62	Singapour
61	Arabie saoudite
60	Malaisie
57	Pays-Bas
53	**Canada**
53	Colombie
51	Brésil
50	Hong Kong
50	Corée du Sud
49	Argentine
49	Italie
47	Australie
47	États-Unis
46	Allemagne
45	France
45	Irlande
45	Espagne
44	Afrique du Sud
42	Japon
42	Royaume-Uni
30	Russie

-3

Méfiance (1-49) **Neutre** (50-59) **Confiance** (60-100)

\- 0 +

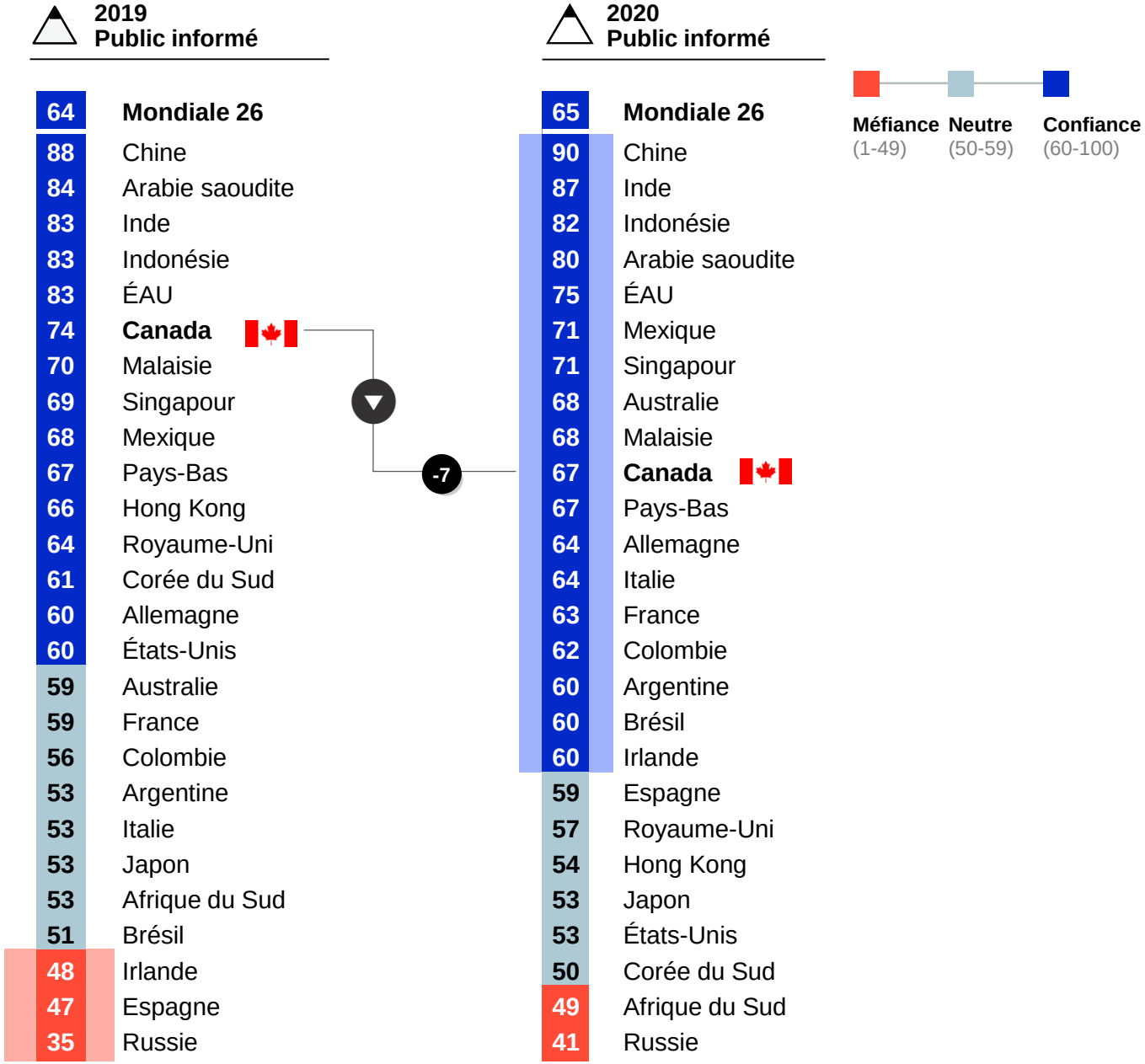
Différence entre 2019 et 2020

Baisse dans les pays suivants

Arabie saoudite	-9
ÉAU	-6
Hong Kong	-5
Canada	-3
États-Unis	-2
Australie	-1
Afrique du Sud	-1
Royaume-Uni	-1

LA CONFIANCE AUGMENTE POUR LE PUBLIC INFORMÉ, MAIS DÉCLINE AU CANADA

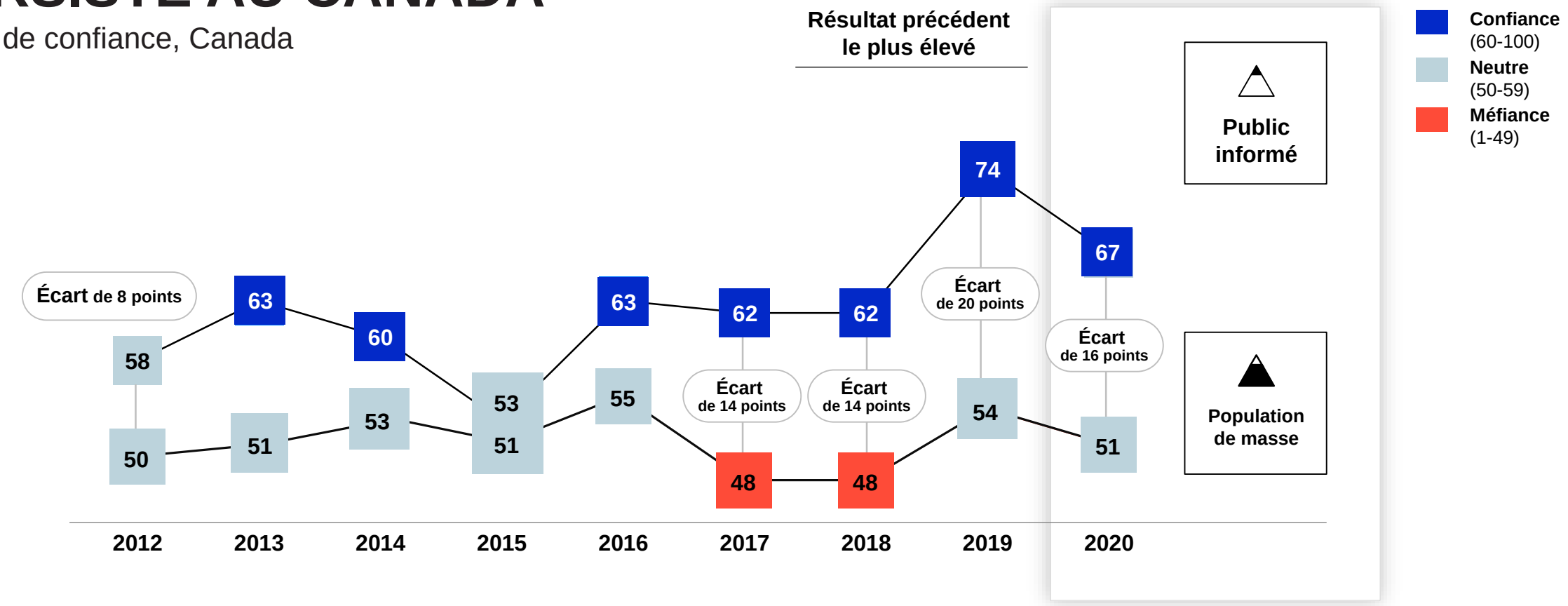
Indice de confiance



Baromètre de confiance Edelman 2020 L'indice de confiance représente la moyenne de la confiance du public envers les ONG, les entreprises, les gouvernements et les médias en points de pourcentage. TRU_INS. Voici une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'entre elles pour agir de façon juste. Nous utiliserons une échelle de 1 à 9 ou 1 signifie que vous ne lui faite « pas du tout confiance » et 9 signifie que vous lui faites « largement confiance ». Échelle de 9 points; 4 premières cases = confiance. Population générale, moyenne des 26 marchés.

L’INÉGALITÉ EN MATIÈRE DE CONFIANCE PERSISTE AU CANADA

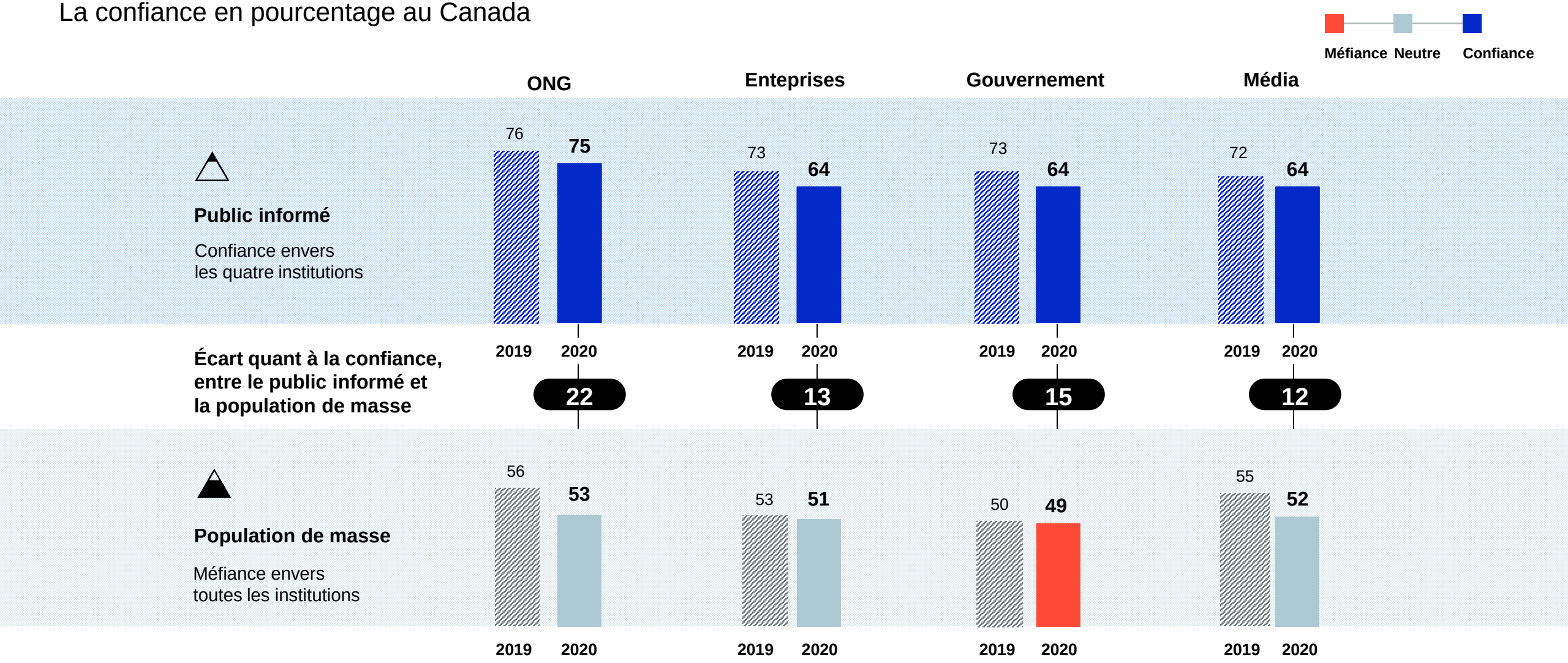
Indice de confiance, Canada



Baromètre de confiance Edelman 2020 L’indice de confiance représente la moyenne de la confiance du public envers les ONG, les entreprises, les gouvernements et les médias en points de pourcentage. TRU_INS. Voici une liste d’institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d’entre elles pour agir de façon juste. Nous utiliserons une échelle de 1 à 9 ou 1 signifie que vous ne lui faite « pas du tout confiance » et 9 signifie que vous lui faites « largement confiance ». Échelle de 9 points; 4 premières cases = confiance. Population générale, moyenne des 26 marchés.

DEUX PERSPECTIVES DIFFÉRENTES QUANT À LA CONFIANCE

La confiance en pourcentage au Canada



Baromètre de confiance Edelman 2020 L'indice de confiance représente la moyenne de la confiance du public envers les ONG, les entreprises, les gouvernements et les médias en points de pourcentage. TRU_INS. Voici une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'entre elles pour agir de façon juste. Nous utiliserons une échelle de 1 à 9 ou 1 signifie que vous ne lui faite « pas du tout confiance » et 9 signifie que vous lui faites « largement confiance ». Échelle de 9 points; 4 premières cases = confiance. Population générale, moyenne des 26 marchés.

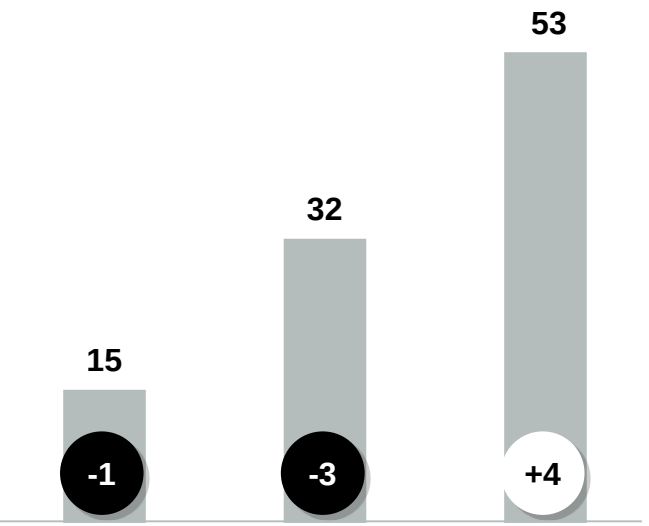
FORTE PERCEPTION D'INJUSTICE
MANQUE DE CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME

Pourcentage de gens qui sont en accord au Canada

Cet énoncé est-il véridique selon vous?

- 0 + Différence 2019-2020

Perception d'injustice	**74**
Désir de changement	**69**
Manque de confiance	**65**
Manque d'espoir	**30**



Le capitalisme tel qu'il existe aujourd'hui fait **plus de mal que de bien dans le monde**

47 %

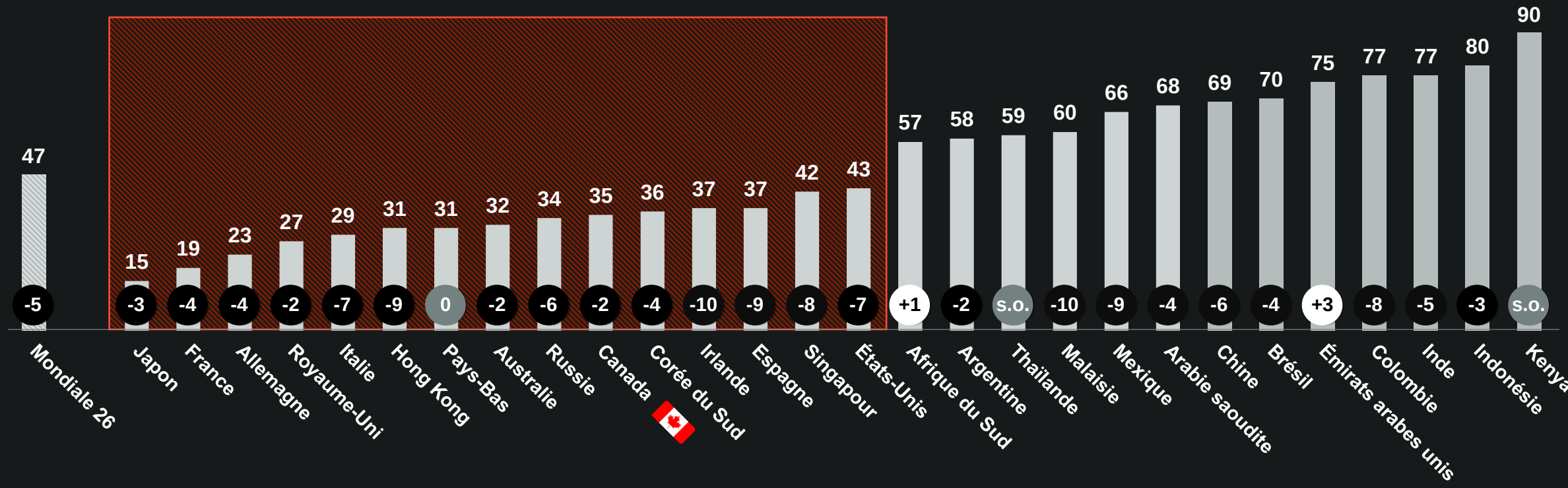
Baromètre de confiance Edelman 2020 Mesure pour l'énoncé « le système ne joue pas en ma faveur ». Pour obtenir les détails complets sur le calcul de la mesure pour l'énoncé « le système ne joue pas en ma faveur », veuillez consulter l'annexe technique. POP_MDC. Voici une liste d'énoncés. Pour chacun, veuillez nous dire dans quelle mesure vous pensez que l'énoncé est vrai. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, vrai. Population générale, Canada. La mesure de perception d'injustice est fondée sur une moyenne de POP_MDC/1,2,3,8; La mesure du désir de voir un changement se produire est fondée sur POP_MDC/9; La mesure de manque de confiance est fondée sur POP_MDC/10; La mesure du manque d'espoir est fondée sur une moyenne de POP_MDC/18,19,20 [notation inversée]. TMA_SIE_SHV. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacun des énoncés suivants. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, en accord. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada.

PESSIMISME QUANT AUX PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

Pourcentage de répondants ayant indiqué croire qu'ils seront en meilleure situation financière dans cinq ans, ainsi que leur famille.

- 0 + Différence entre 2019 et 2020

La majorité est pessimiste dans 15 des 28 marchés



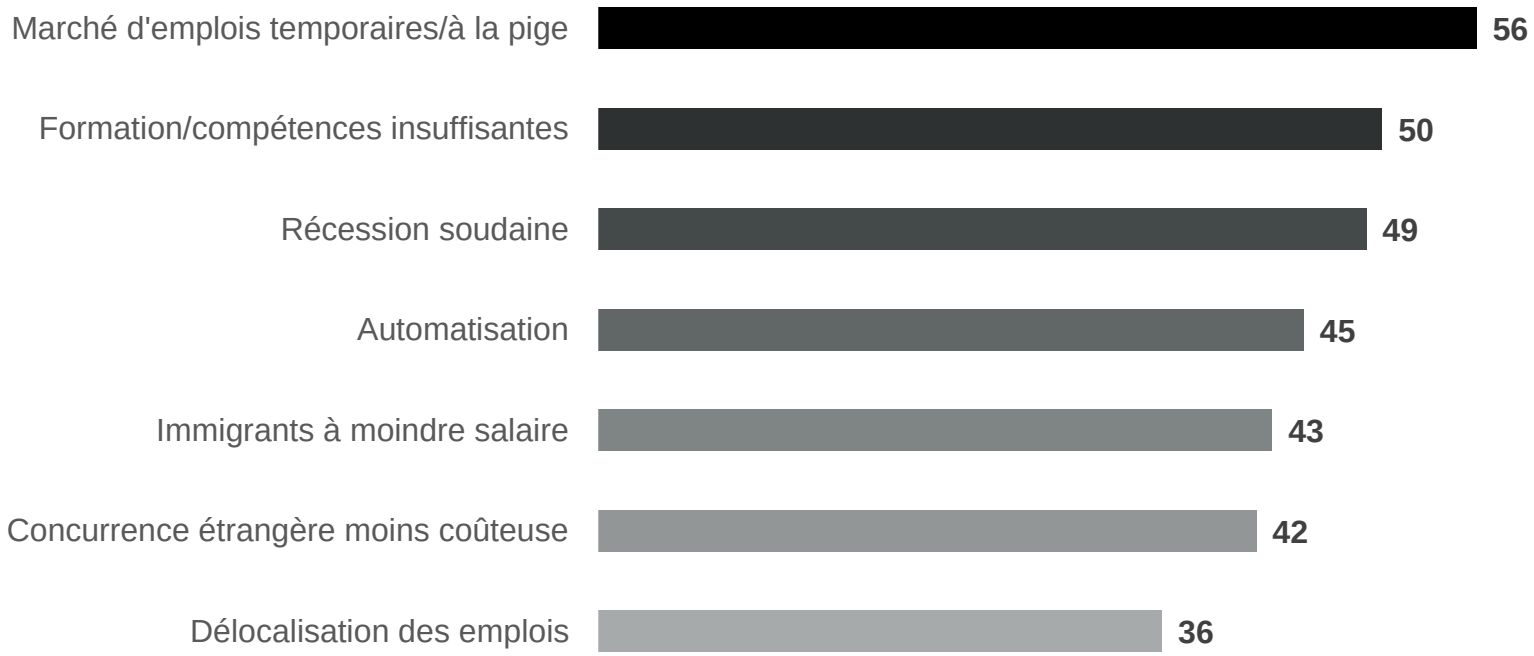
Baromètre de confiance Edelman 2020 CNG_FUT. En réfléchissant aux perspectives économiques pour vous-même et votre famille, où pensez-vous vous situer, vous et votre famille, sur le plan économique dans cinq ans? Échelle en 9 points; 2 cases du haut, meilleure situation financière. Population générale, moyenne de 26 marchés

INQUIÉTUDE PAR RAPPORT À L'AVENIR DE L'EMPLOI

Pourcentage des employés canadiens qui se disent inquiets de l'incidence des enjeux suivants sur leur emploi

J'ai peur de **perdre mon emploi** en raison d'une ou plus de ces causes

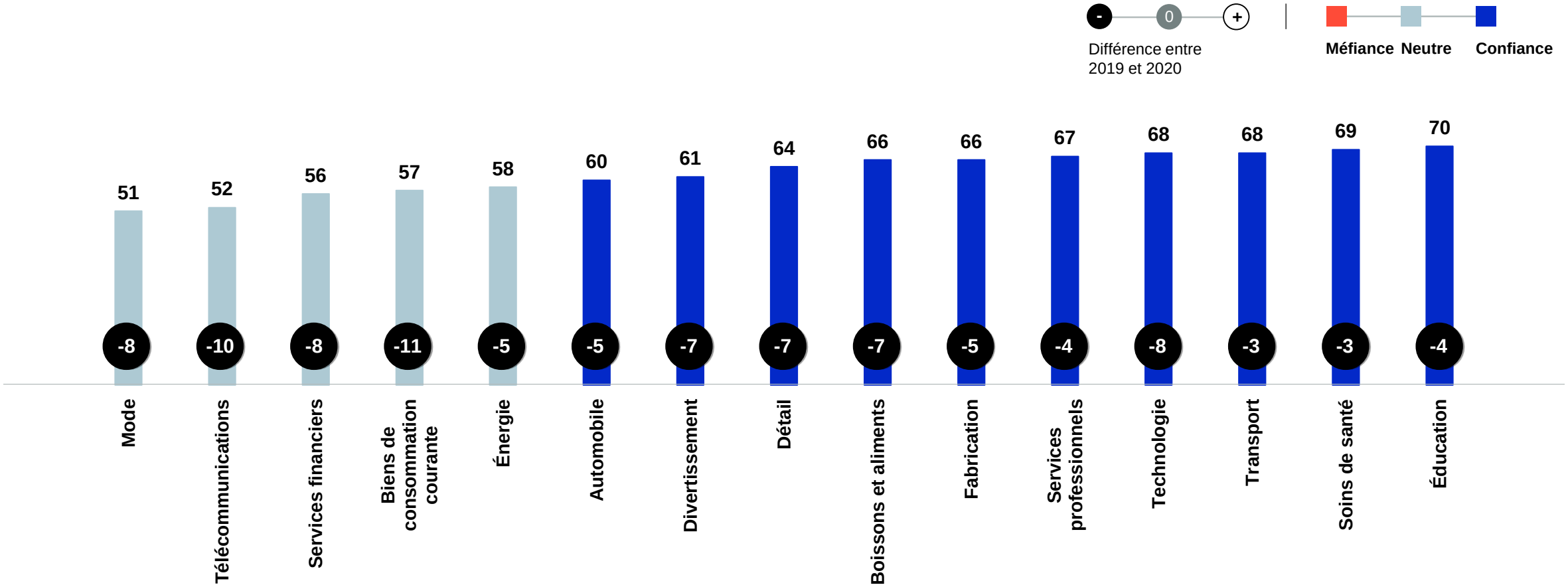
76 %



Baromètre de confiance Edelman 2020 POP_EMO. Certaines personnes disent s'inquiéter d'un grand nombre de choses tandis que d'autres ont très peu de préoccupations. Nous nous intéressons à ce qui vous inquiète et, plus précisément, nous souhaitons savoir dans quelle mesure vous vous préoccupez de chacune des choses suivantes. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, inquiétude. Résultats nets pour les pertes d'emploi = codes 1,2,3,4,5,23,24. Population générale, Canada, parmi ceux qui occupent un emploi (Q43/1).

LA CONFIANCE DÉCLINE DANS TOUS LES SECTEURS

Pourcentage de confiance dans chacun des secteurs au Canada



Baromètre de confiance Edelman 2020 TRU_IND. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance aux entreprises dans chacune des industries suivantes pour agir de façon juste. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, confiance. Industries montrées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada.

INQUIÉTUDE FACE AUX AVANCÉES TECHNOLOGIQUES

Pourcentage de gens qui sont en accord au Canada

Le rythme des changements technologiques est **trop rapide**

62 %

Le gouvernement **ne comprend pas suffisamment les technologies émergentes** pour les réglementer efficacement

65 %

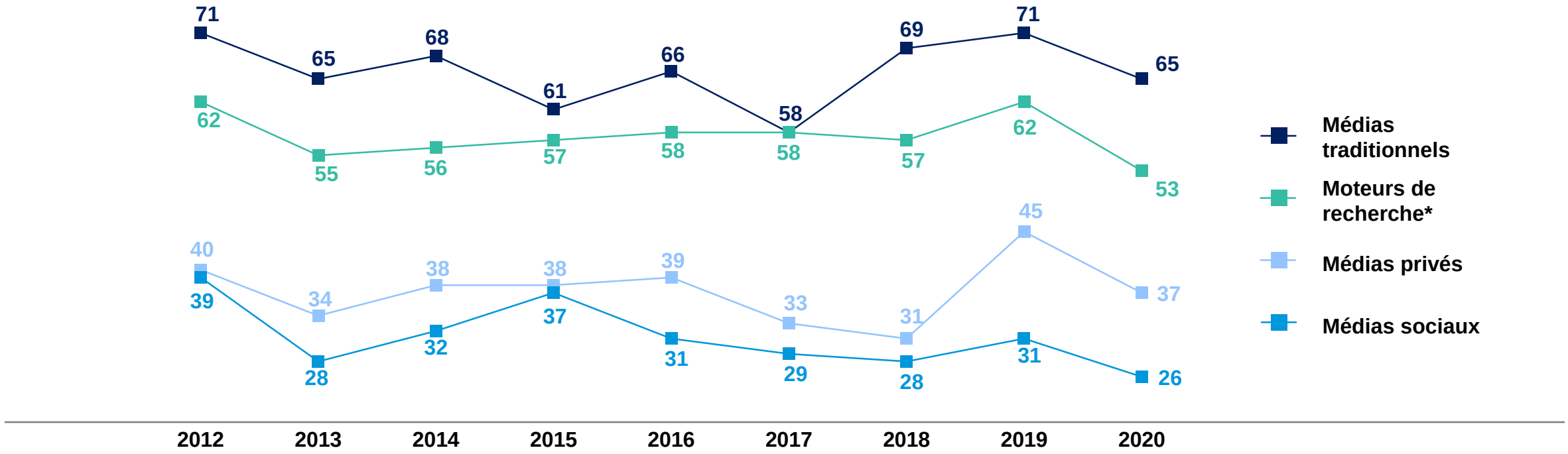
Je crains que la technologie rende impossible de savoir si ce que l'**on voit et entend est réel ou non**

66 %

Baromètre de confiance Edelman 2020 CNG_POC. En ce qui concerne les affirmations ci-dessous, réfléchissez au rythme de développement et de changement dans la société actuelle, puis sélectionnez la réponse qui correspond le mieux à votre opinion. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, rapide. Canada. ATT_MED_AGR. Voici une liste d'énoncés. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chaque énoncé. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, en accord. Canada. PER_GOV. Comment évaluez-vous le rendement actuel du gouvernement dans les domaines suivants? Échelle en 5 points; 3 cases du bas, mauvais rendement (données excluant les réponses DK) Canada. TRU_IND. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance aux entreprises dans chacune des industries suivantes pour agir de façon juste. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, confiance. Moyenne de 26 marchés Toutes les questions posées à la moitié de l'échantillon parmi la population générale.

LA CONFIANCE EST À LA BAISSE ENVERS LES SOURCES DE NOUVELLES ET D'INFORMATION

Pourcentage de la confiance envers chacune des sources d'information et de nouvelles générales au Canada



Baromètre de confiance Edelman 2020 COM_MCL. Pour ce qui est des nouvelles et informations générales, dans quelle mesure faites-vous confiance à chacun des types de source? Échelle en 9 points; 4 cases du haut, confiance. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada.

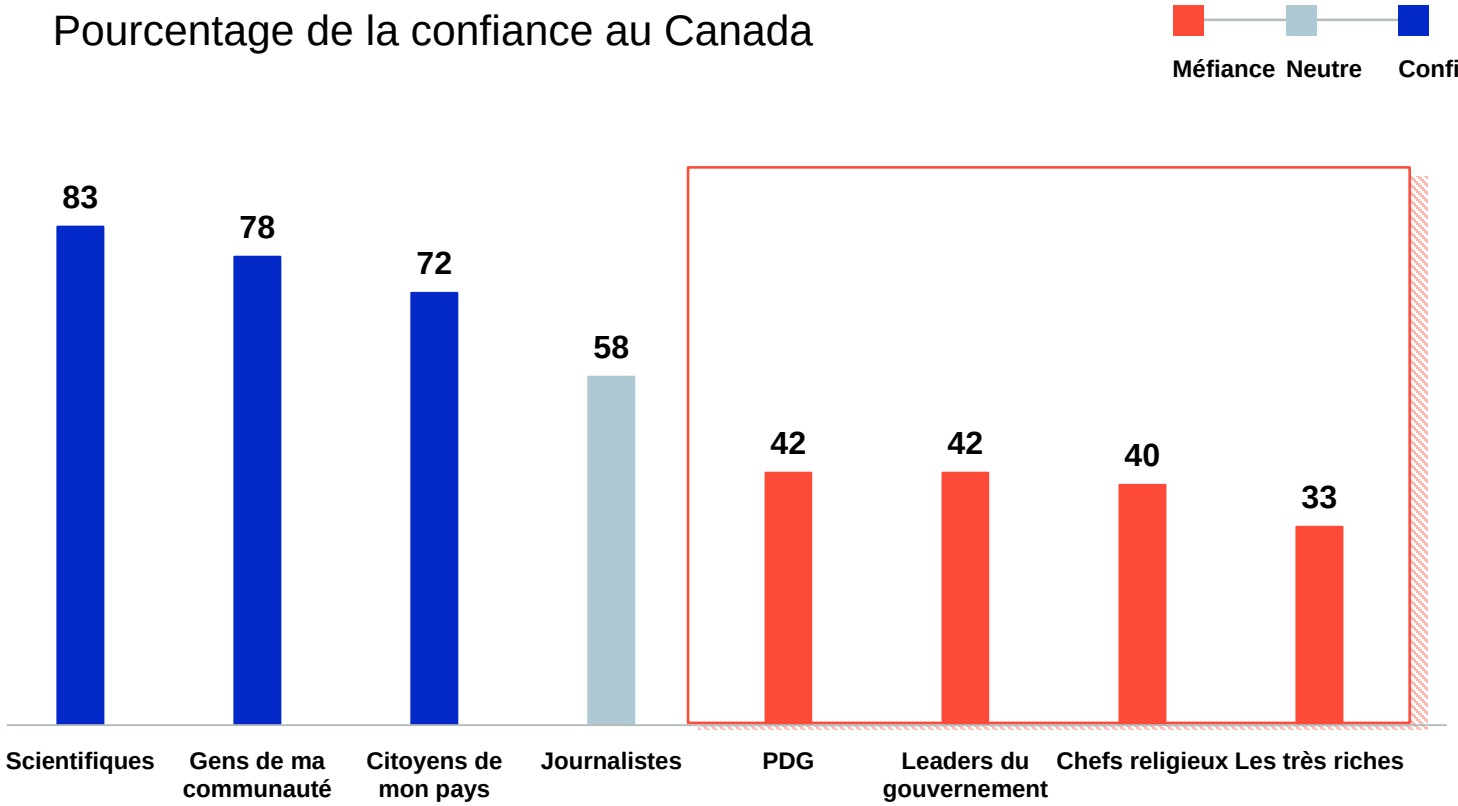
* De 2012 à 2015, « Moteurs de recherche en ligne » était considéré comme un type de média. En 2016, le terme est devenu « Moteurs de recherche »

LEADERS : MÉFIANCE DANS LEUR CAPACITÉ À RELEVER LES DÉFIS

« Je ne peux affirmer avec confiance que nos dirigeants actuels seront en mesure d'**aborder efficacement les défis du pays** »

65 %

Pourcentage de la confiance au Canada

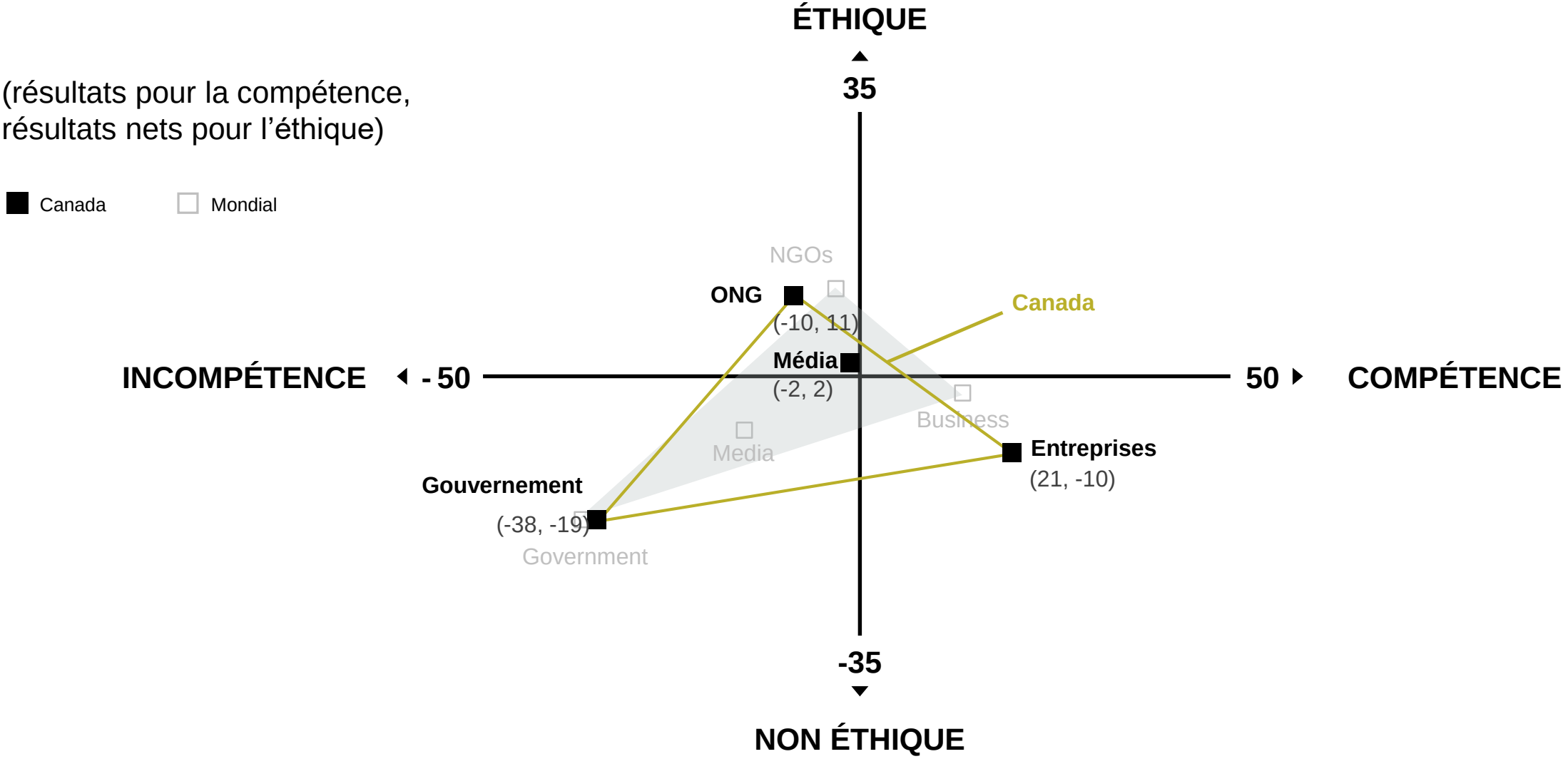


Baromètre de confiance Edelman 2020 POP_MDC. Voici une liste d'énoncés. Pour chacun, veuillez nous dire dans quelle mesure vous pensez que l'énoncé est vrai. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, vrai. TRU_PEP. Voici une liste de groupes de personnes. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacun d'eux pour agir de façon juste. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, confiance. Population générale, Canada

LA CONFIANCE S’APPUIE SUR LA COMPÉTENCE ET L’ÉTHIQUE

AUCUNE INSTITUTION N'EST À LA FOIS COMPÉTENTE ET ÉTHIQUE

(résultats pour la compétence, résultats nets pour l'éthique)



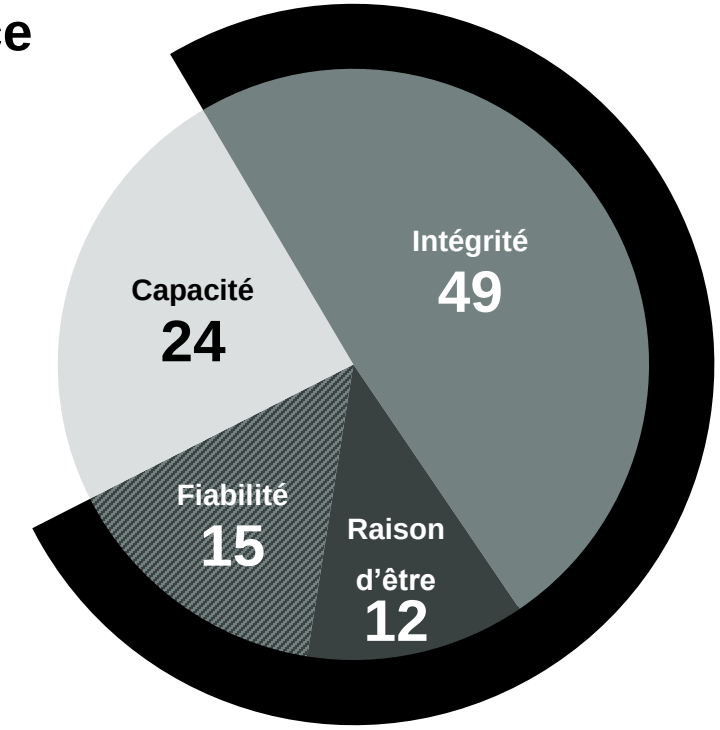
Baromètre de confiance Edelman 2020 Les résultats sur la déontologie représentent une moyenne des données nettes provenant de [INSTITUTION]_PER_DIM r1-r4. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Les résultats sur la compétence représentent les données nettes provenant de TRU_3D _[INSTITUTION] r1. Certaines questions ont été posées à tous les répondants de l'échantillon et d'autres seulement qu'à la moitié. Population générale, moyenne de 25 marchés et Canada. Aucune donnée recueillie en Chine, en Russie et en Thaïlande. Pour connaître tous les détails sur la méthode de calcul des données et sur leur présentation, consultez l'annexe technique.

LORSQU'ON PARLE DE CONFIANCE, L'ÉTHIQUE EST À L'AVANT-PLAN

Pourcentage des variances prévisibles sur la confiance expliqué pour chaque dimension

Compétence

24 %



Éthique

76 %

Biarritz, août 2019

La coalition *Business for Inclusive Growth* (B4IG) est créée pour aborder les enjeux sur l'inégalité et la diversité

New York, septembre 2019

Une coalition des entreprises, de la société civile et des dirigeants de l'ONU s'engage à établir les cibles quant au climat à 1,5 °C

Toronto, novembre 2019

Les Aliments Maple Leaf est devenue la première grande entreprise de produits alimentaires au monde à être carboneutre

New York, janvier 2020

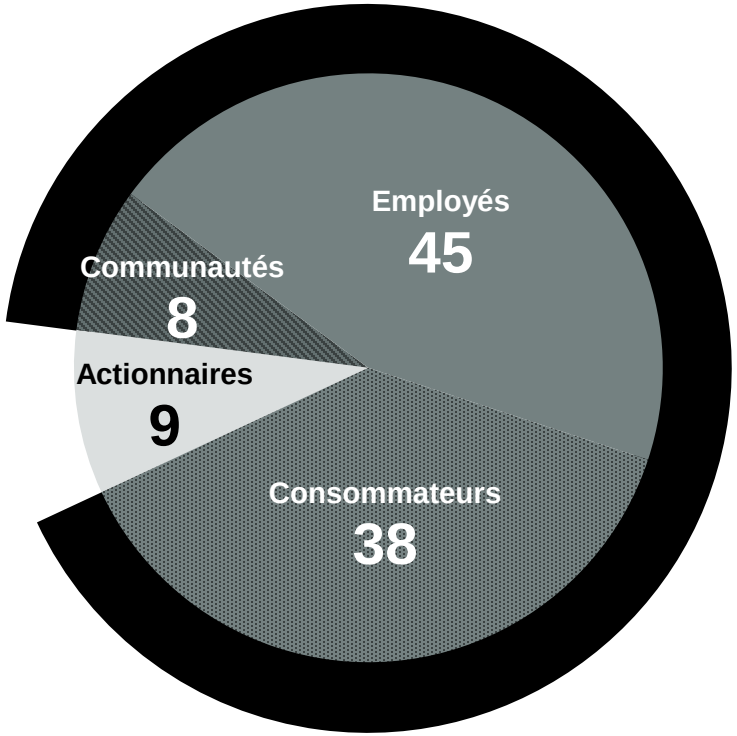
BlackRock a renversé sa stratégie de placement pour mettre l'accent sur la durabilité

Enquête de suivi Edelman sur la confiance envers la direction 2019. Les données sur la population générale des États-Unis, du Royaume-Uni et de l'Allemagne ont été recueillies entre janvier et décembre 2019 auprès de 40 entreprises majeures.

SURMONTER LE SCEPTICISME PAR L'ACTION

SERVIR LES INTÉRÊTS DE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Pourcentage des répondants au Canada ayant classé chacun des groupes en tant que plus important



91 %

Les parties prenantes, et non pas les actionnaires, jouent le plus grand rôle dans le succès à long terme des entreprises

Pourcentage de gens qui sont en accord au Canada

74 %

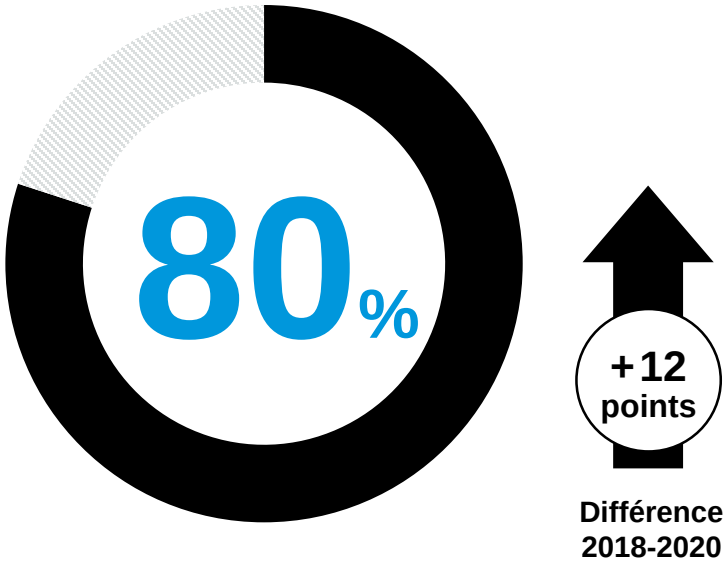
Une entreprise peut prendre des mesures qui permettent à la fois de rehausser les profits et d'améliorer les conditions dans les communautés où elle exerce ses activités.

Baromètre de confiance Edelman 2020 PPL_RNK. Veuillez classer les quatre groupes de personnes suivants en fonction de leur importance pour la réussite à long terme d'une entreprise. Mettez le groupe le plus important au rang 1 et le moins important au rang 4. Les collectivités, les consommateurs et les employés constituent les parties prenantes. TMA_SIE_SHV. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec chacun des énoncés suivants. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, en accord. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada.

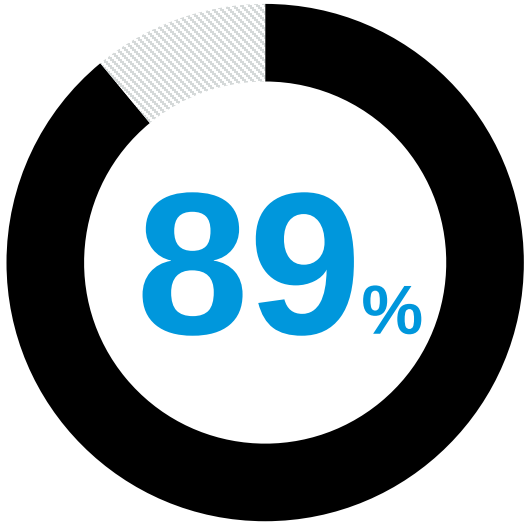
PRÉSIDENTS-DIRECTEURS GÉNÉRAUX À EUX DE PRENDRE LES DEVANTS

Pourcentage de gens qui sont en accord au Canada

Les PDG doivent prendre les devants pour entreprendre le changement, plutôt que d'attendre les exigences du gouvernement



Pour moi, il est important que le **PDG de mon organisation aborde** l'un ou plusieurs de ces enjeux

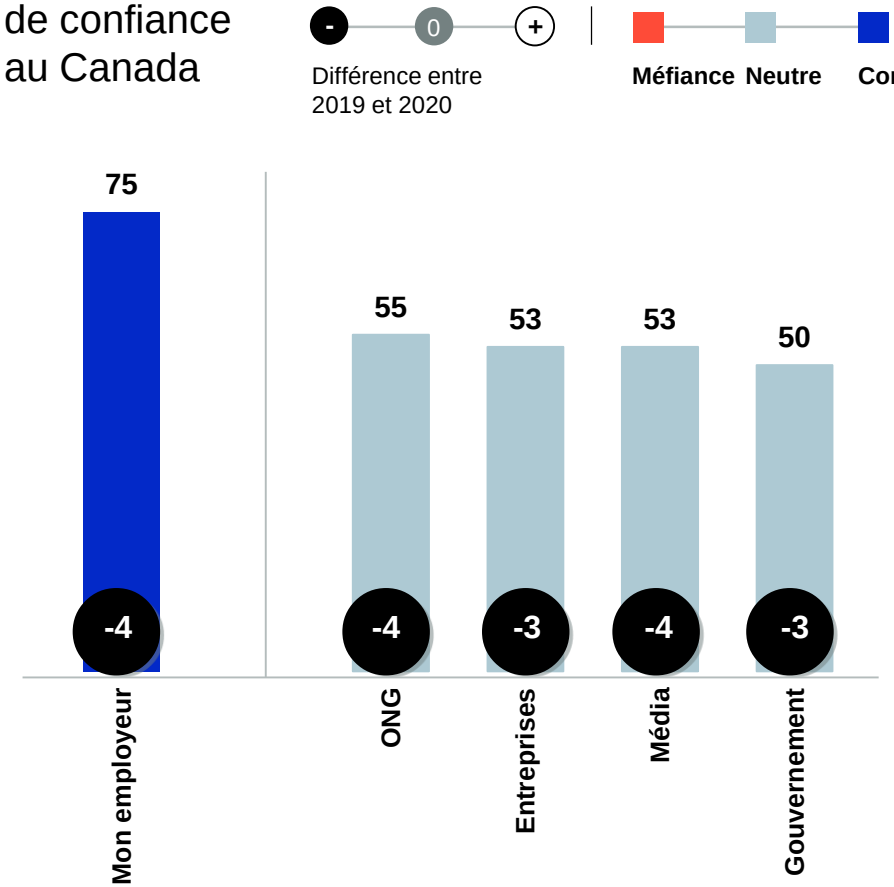


Formation pour les emplois de l'avenir	**81**
Utilisation éthique de la technologie	**75**
Incidence de l'automatisation sur les emplois	**74**
Inégalité dans les revenus	**74**
Diversité	**70**
Changement climatique	**67**
Immigration	**53**

Baromètre de confiance Edelman 2020 CEO_ISS. Est-il important pour vous que le président-directeur général ou le responsable de l'entreprise pour laquelle vous travaillez aborde publiquement chacun des problèmes suivants? Échelle en 9 points; 4 cases du haut, important. Question posée aux répondants qui occupent un emploi (Q43/1). Les résultats sur les enjeux sont fondés sur les données nettes des codes 1 à 7. Population générale, Canada. CEO_AGR. En pensant aux présidents-directeurs généraux, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec l'énoncé suivant? Échelle en 9 points; 4 cases du haut, en accord. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada.

LES EMPLOYÉS S'ATTENDENT À ÊTRE ENGAGÉS ET ACTIFS

Pourcentage de confiance au Canada



Pourcentage des employés au Canada qui s'attendent à ce qui suit d'un employeur potentiel

65%

Occasion de **modeler l'avenir** de la société

68%

Inclusion des employés dans la planification

Baromètre de confiance Edelman 2020 EMP_IMP. Lorsque vous envisagez de travailler dans une organisation donnée, quelle importance les éléments suivants ont-ils dans votre décision d'accepter ou non une offre d'emploi? Échelle en 3 points; somme des codes 1 et 2, important. Question posée aux répondants qui occupent un emploi (Q43/1). TRU_INS. Voici une liste d'institutions. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous faites confiance à chacune d'elles pour agir de façon juste. Échelle en 9 points; 4 cases du haut, confiance. Question sur l'employeur posée aux répondants occupant un emploi (Q43/1). Population générale, Canada.

UN PARTENARIAT ENTRE LES ENTREPRISES ET LE GOUVERNEMENT EST ESSENTIEL POUR LES EMPLOIS

Pourcentage des répondants ayant indiqué que chacune des institutions est celle en laquelle ils ont le plus confiance pour aborder chacun des défis

Protéger les travailleurs dans une **économie à la demande**

Au Canada	
Gouvernement	**44**
Entreprises	**28**
ONG	**19**
Média	**8**

Nouvelle formation de la main-d'œuvre nécessaire en raison de l'automatisation

Au Canada	
Entreprises	**40**
Gouvernement	**35**
ONG	**18**
Média	**7**

Baromètre de confiance Edelman 2020 INS_ADD. Pour chacun des défis décrits ci-dessous, veuillez indiquer si vous faites davantage confiance aux entreprises, au gouvernement, aux médias ou aux ONG pour relever ce défi et élaborer des solutions viables. Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, moyenne de 28 marchés (données en arrière-plan) et Canada.

OCCASION DE PRENDRE DES MESURES À L'ÉGARD DES FACTEURS DE CONFIANCE PRIORITAIRES

Pourcentage des répondants du Canada ayant indiqué que chacune des institutions aborde bien ou très bien l'enjeu

ONG	
Transparence quant au financement	28
Éviter de se politiser	29
Mettre à jour la corruption	30
Partenariat avec les entreprises	**33**
Établir des objectifs et diffuser des mises à jour publiques régulières	34

Entreprises	
Partenariat avec les ONG	**27**
Partenariat avec le gouvernement	**30**
Instaurer des pratiques commerciales durables	35
Offrir des emplois à bon salaire	35
Investir dans la formation des employés	37

Gouvernement	
Atténuer la partisanerie	19
Partenariat avec les ONG	**24**
Problèmes à l'échelle communautaire	27
Partenariat avec les entreprises	**29**
Offrir des services sociaux aux pauvres	30

Média	
Préserver la pertinence des médias sociaux	35
Nouvelles importantes par rapport au sensationnalisme	38
Faire preuve d'objectivité	38
Différencier les opinions des faits	39
Qualité de l'information	40

Baromètre de confiance Edelman 2020 PER_[INSTITUTION]. Comment évaluez-vous le rendement actuel de [institution] dans les domaines suivants? Échelle en 5 points; 2 cases du haut, bon rendement Questions posées à la moitié de l'échantillon. Population générale, Canada. Aucune donnée recueillie en Chine, en Russie et en Thaïlande.

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX À RETENIR

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX À RETENIR

Redéfinir le leadership

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX À RETENIR

Redéfinir le leadership

Inclure les parties prenantes, non seulement les actionnaires

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX À RETENIR

Redéfinir le leadership

Inclure les parties prenantes, non seulement les actionnaires

Établir des partenariats entre les institutions

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX À RETENIR

Redéfinir le leadership

Inclure les parties prenantes, non seulement les actionnaires

Établir des partenariats entre les institutions

La construction de la confiance repose sur l’intégrité, la fiabilité et la raison d’être