Eurofound

Comment la confiance s'est maintenue pendant la pandémie de COVID-19

Introduction

La pandémie de COVID-19 et les mesures de confinement sévères qui ont suivi ont déclenché dans l'UE la plus grande crise depuis la Seconde Guerre mondiale, qu'il s'agisse de pertes en vies humaines ou de conséquences socio-économiques. Dans le même temps, l'Europe était confrontée à un autre phénomène en pleine expansion: la prolifération de la mésinformation (informations incorrectes ou trompeuses) et de la désinformation (informations délibérément trompeuses) sur les médias sociaux.

Ces évolutions ont mis à l'épreuve les institutions nationales et supranationales. Le respect des mesures de confinement constituant une première ligne de défense contre la COVID-19, il était crucial de maintenir la confiance dans les institutions – y compris les pouvoirs publics, les autorités scientifiques et les médias – pour garantir l'efficacité de la réponse apportée. Toutefois, compte tenu de la propagation rapide de la désinformation, les gouvernements ont dû agir rapidement pour convaincre les citoyens de la nécessité de prendre des mesures restrictives et de l'importance de se faire vacciner.

Contexte politique

Les gouvernements ont rapidement introduit des mesures compensatoires afin de réagir aux conséquences socio-économiques des restrictions liées à la COVID-19 (telles que l'inactivité forcée sur le marché du travail) et de tenter de préserver l'activité des entreprises et le revenu des ménages. L'UE a mis à disposition 723,8 milliards d'euros par l'intermédiaire de la facilité pour la relance et la résilience, afin de soutenir les réformes et les investissements dans ses États membres et de rendre les économies et les sociétés européennes plus durables, plus résilientes et mieux préparées aux transitions verte et numérique.

Principales conclusions

S'appuyant sur les données de l'enquête en ligne d'Eurofound *Vivre, travailler et COVID-19*, le présent rapport montre que la **confiance dans les institutions nationales** a fortement chuté entre avril et juillet 2020 (après la première vague de la pandémie) et a continué de baisser entre octobre 2020 et mars 2021 (lors de la deuxième vague de la pandémie, à la fin de l'année 2020, et lors de la troisième vague, au printemps 2021). Les entretiens avec les groupes cibles ont fait apparaître que, lors de la première vague de la pandémie, le premier «effet de rassemblement autour de la cause commune» (soutien accru aux gouvernements en raison du caractère inédit de la situation) s'est rapidement estompé. Les témoignages recueillis ont fait état d'un mécontentement croissant à mesure que les individus se sont inquiétés des limitations imposées à leurs libertés et à leurs droits et ont mis en doute l'efficacité et la cohérence des réponses politiques.

Il en a été tout autrement s'agissant de la **confiance dans l'UE**. L'initiative «NextGenerationEU» – instrument de relance temporaire de plus de 800 milliards d'EUR – a suscité un regain de confiance parmi les citoyens. Celui-ci a été le plus marqué dans le groupe de pays de la Méditerranée occidentale, comprenant l'Italie et l'Espagne (les deux principaux bénéficiaires du financement NextGenerationEU) ainsi que le Portugal (qui en est l'un des autres bénéficiaires majeurs).

Les recherches ont montré que toute amélioration des niveaux de confiance, en particulier en ce qui concerne la confiance dans les institutions nationales, s'est traduite par un taux de satisfaction plus élevé à l'égard des **réponses politiques des pouvoirs publics face à la pandémie**. De même, toute détérioration de la confiance a accru le mécontentement à l'égard des politiques gouvernementales.

Il ressort de l'étude que les personnes ayant un degré de confiance élevé dans les institutions étaient plus enclines à être vaccinées, même si elles s'y étaient déclarées réticentes au début des **campagnes de vaccination**. Les personnes interrogées présentant un niveau de confiance élevé dans les institutions nationales ont répondu positivement à toutes les raisons avancées pour les inciter à se faire vacciner, exceptions faites de l'obligation d'être vacciné pour pouvoir se rendre sur le lieu de travail et de l'exercice d'une pression sociale. «Se protéger soi-même et protéger les autres» et «mettre fin à la pandémie» figurent au nombre des raisons majeures de se faire vacciner. Seul motif invoqué par ces mêmes répondants de ne pas se faire vacciner: avoir déjà contracté la COVID-19. Les personnes interrogées ayant un niveau de confiance élevé dans les institutions ne pensaient pas que la vaccination contre la COVID-19 aggraverait d'éventuels problèmes de santé.

Les niveaux de **confiance sociale**, qui ont trait aux avis des répondants quant à la question de savoir si d'autres personnes peuvent être dignes de confiance, ne sont pas liés à la probabilité d'être vacciné contre la COVID-19. Il est possible que les personnes présentant des niveaux de confiance sociale plus élevés aient été davantage portées à se faire vacciner pour protéger les autres. Cependant, il se peut également qu'elles aient été moins disposées à le faire parce qu'elles comptaient sur les autres pour parvenir à l'immunité collective (obéissant ainsi à une sorte de logique de parasitisme).

S'agissant de la **confiance dans les médias**, la confiance dans les médias traditionnels est plus grande chez ceux qui les citent comme leur principale source d'information, de même que celle dans les médias sociaux est plus élevée chez ceux qui y recourent préférentiellement. Ce dernier groupe avait tendance à avoir moins confiance dans les institutions et à être moins satisfait des mesures prises par leur gouvernement pour endiguer la COVID-19.

Certains membres de groupes cibles ont estimé que les médias avaient suscité la peur en diffusant chaque jour des reportages sur les taux de mortalité. Parallèlement, certains participants ont estimé que les **médias traditionnels** ne répondaient pas à leurs questions ou n'informaient pas clairement le public. C'est pour cette raison qu'ils ont préféré s'informer auprès d'autres sources, y compris des réseaux de médias plus récents et des **médias sociaux**.

Orientations politiques

- Les acteurs politiques de la plupart des pays n'ont pas immédiatement compris l'urgence de la situation, ce qui a retardé la mise en œuvre des mesures de précaution. Pour pouvoir faire face aux crises futures présentant un tel degré de complexité, il faudra définir des formes nouvelles et plus efficaces de gestion des crises.
- La palette de mesures prises par les gouvernements pendant la pandémie, incluant des restrictions et des mesures compensatoires, n'a peut-être pas toujours bénéficié à tous ceux qui en avaient besoin. Il convient donc d'évaluer les mesures prises à l'aune de leur efficacité, de leur efficience et de leur proportionnalité.
- Les mesures non liées au domaine pharmaceutique, en particulier les confinements et la distanciation sociale, ont eu des effets durables sur les individus. Passée la phase initiale, ces mesures ont provoqué des flambées de «réactance», à savoir un fort rejet émotionnel desdites mesures et un affaiblissement de la confiance dans les institutions. Cela montre qu'il faut bien veiller à concevoir et à mettre en œuvre des stratégies responsables de sortie de crise et à communiquer clairement quant à l'évolution de la situation.
- Les stratégies de communication adoptées par les institutions peuvent avoir une incidence sur les niveaux de confiance. Lutter contre la diffusion de la mésinformation (informations incorrectes ou trompeuses) et de la désinformation (informations délibérément trompeuses) sur les plateformes de médias sociaux devrait constituer une priorité.
- Les données disponibles indiquent qu'il existe un lien entre faible degré de confiance dans les institutions, d'une part, et faible taux de couverture vaccinale, d'autre part. Étant donné que la confiance dans le système médical et l'industrie pharmaceutique constitue un élément particulièrement important dans ce contexte, il est essentiel que les décideurs politiques communiquent de façon claire et continue sur les vaccins et leurs effets secondaires.
- Répondre aux préoccupations économiques des citoyens constitue un enjeu majeur. Les gouvernements doivent créer les conditions d'une reprise post-pandémie juste et inclusive, qui assure une égalité d'accès à l'éducation et à la formation, à un emploi, à un logement abordable et à la sécurité sociale, dans le cadre d'une transition équitable, où aucune personne ni aucune région n'est laissée de côté.
- Durant la pandémie, la confiance dans l'UE est restée relativement élevée et s'est même accrue après l'annonce de son plan de relance, ce qui démontre que l'Union peut jouer un rôle important en cas de crise.

Informations supplémentaires

Le rapport *Maintaining trust during the COVID-19 pandemic* (Comment la confiance s'est maintenue pendant la pandémie de COVID-19) est disponible à l'adresse suivante: https://eurofound.link/ef22001

Directrice de recherche: Daphne Ahrendt

information@eurofound.europa.eu