

La crédibilité des réseaux sociaux a chuté en cinq ans

► Les médias traditionnels affichent des taux de confiance bien plus élevés.

► Les experts sont jugés les plus fiables.

► Les partis politiques sont lanterne rouge.

Il a beaucoup été question des fausses infos durant cette année 2017. La désinformation organisée autour de grands événements (élections américaines, françaises, Brexit...) ou les rumeurs en tous genres ont visiblement laissé des traces et miné la confiance des citoyens dans les réseaux sociaux. Selon les chiffres d'une enquête réalisée auprès de 1.029 Belges et commanditée par l'agence de communication Whyte, seuls 20 % des sondés déclarent encore avoir confiance en ceux-ci lorsqu'il s'agit de s'informer. Facebook et Twitter sont les plus touchés par le phénomène avec des pourcentages particulièrement faibles (respectivement 18,6 % et 17,5 %).

La même enquête de crédibilité réalisée il y a cinq ans donnait aux réseaux sociaux un score bien plus élevé : 38,8 %. Le recul est sévère. Certes, la crédibilité des médias traditionnels est, elle aussi, en déclin par rapport à 2012 dans un contexte de défiance généralisée vis-à-vis de tout ce qui peut être assimilé au « pouvoir établi », mais ce recul est nettement moins marqué et le fossé entre les deux s'agrandit. La radio (69,4 %), la presse écrite (58,8 %) – qu'il s'agisse des versions papier ou en ligne – et la télévision (55,2 %) restent des sources d'information considé-

rées comme crédibles par les Belges.

« Les médias traditionnels se portent plutôt bien en termes de crédibilité, note Emmanuel Goedseels, patron de Whyte. Ils jouissent de ce que l'on appelle un matelas "réputationnel". Leur expertise passée soutient leur réputation d'aujourd'hui et atténue les chocs éventuels. Les gens attachent de l'importance à une analyse critique de l'information, au fait qu'elle ait été travaillée, recoupée... »

Ce professionnel de la communication met néanmoins en garde. Cette réserve de crédibilité n'est pas inépuisable. « La multiplication des espaces consacrés au publipostage ou au native advertising (NDLR : contenu sponsorisé par une marque) dans les médias et la difficulté de plus en plus grande qu'il y a à distinguer un contenu publicitaire d'un article d'un journaliste professionnel constitue un problème de crédibilité. Le jour où les médias traditionnels s'éloigneront de leur métier de base et arrêteront l'investigation, la vérification de l'information, l'analyse... pour devenir des plateformes de publipostage, plus personne ne voudra payer. »

Mais qui sont les acteurs les plus crédibles aux yeux des Belges ? Ce sont de loin les scientifiques et les experts. Leurs avis sont considérés comme dignes de confiance par 82,9 % des répondants. Leur réputation s'est néanmoins ternie puisque ce taux était encore de 91,9 % il y a cinq ans. « Les prises de parole contradictoires d'experts sur des thèmes qui divisent, comme l'effet du lait sur la santé, les ondes GSM..., perturbent les citoyens », estime Emmanuel Goedseels.

Il explique aussi ce recul par un mouvement généralisé de défiance. « Toutes les institutions habilitées à parler perdent des plumes dans notre enquête, explique-t-il. Avant, il y avait des repères clairs dans la société. On croyait ce que disaient le curé, le notaire, l'instituteur... Aujourd'hui, les gens ont des difficultés à trouver de nouveaux repères et sont plus désespérés. »

Une catégorie (76,5 %) conserve un score élevé : les pairs. La famille, les amis... restent des sources d'information privilégiées. Que ce soit pour l'achat d'un bouquin ou d'une voiture, la recommandation d'une connaissance a toujours beaucoup de poids. Ces pairs peuvent aussi être parfois de parfaits inconnus. Les plateformes communautaires de notification en ligne (ex : TripAdvisor, Booking...) obtiennent un taux de confiance moins élevé mais qui est tout de même de 48 %.

Dans le bas du classement, on retrouve les partenaires sociaux (syndicats et patronat), touchés par une chute assez marquée de leur crédibilité ces cinq dernières années (entre 35 et 39 %, contre 50 % auparavant).

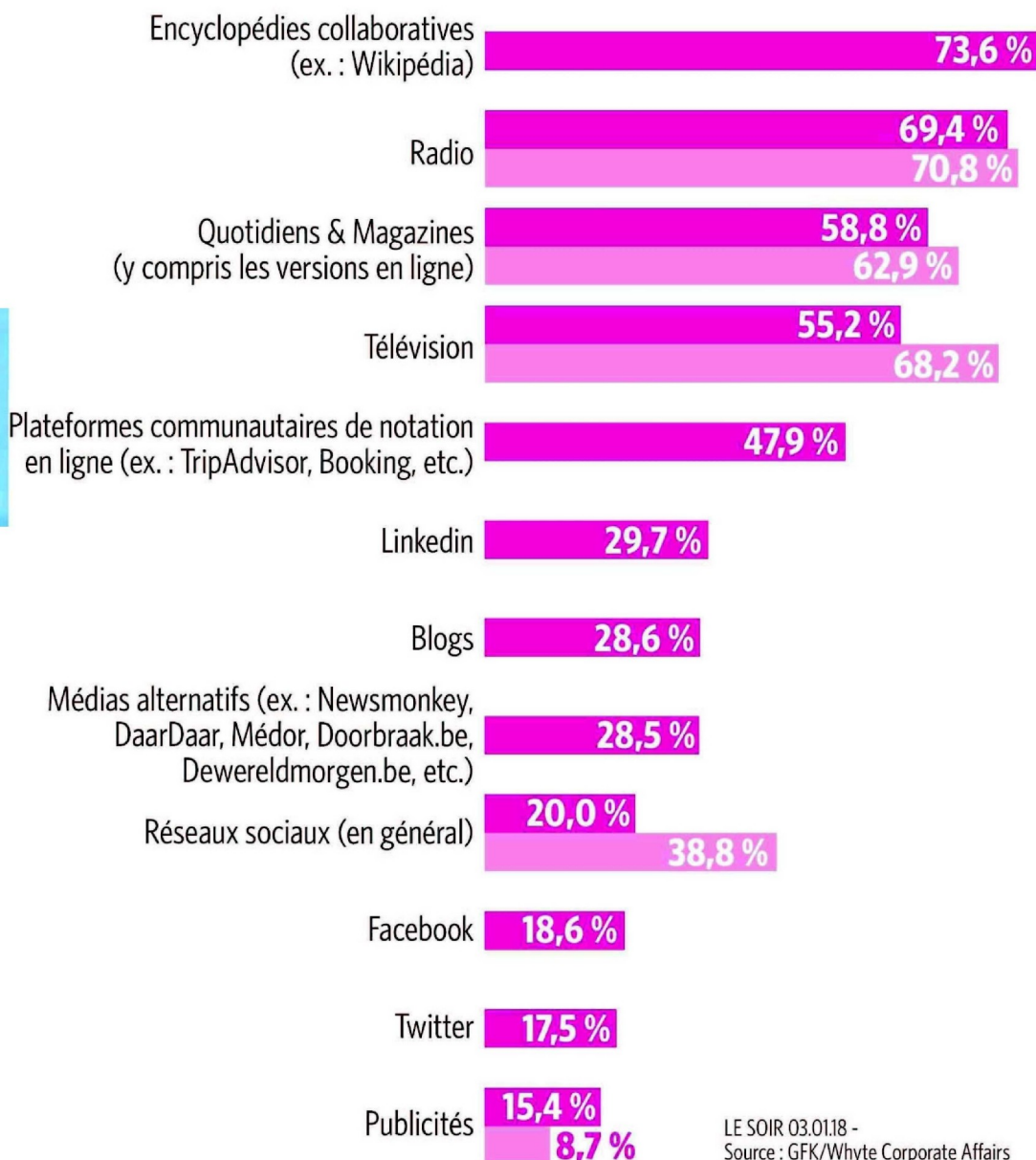
L'étude confirme aussi une détérioration du sentiment de confiance vis-à-vis du monde politique. Si le taux de crédibilité des bourgmestres reste satisfaisant et est même en légère augmentation (43,4 %) grâce sans doute à un effet de proximité, celui des ministres et parlementaires (régionaux et fédéraux) tourne autour des 22-24 % et celui des partis n'est que de... 9,6 %. Ecolo, Défi et le PTB sont jugés les plus crédibles, tandis que PS et CDH enregistrent une chute spectaculaire en cinq ans (ils passent

tous les deux de 29 % à 10 %)
et ferment la marche avec le
PP. ■

JEAN-FRANÇOIS MUNSTER

Crédibilité des médias en Belgique

2017 2012



LE SOIR 03.01.18 -
Source : GFK/Whyte Corporate Affairs