

# Baromètre de la Confiance - Vague 8

Rapport de résultats - Septembre 2015



# 1

## Présentation de l'étude



# Fiche technique



## Echantillon

- **Echantillon national de 1000 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, sélectionnées par la méthode des quotas (sexe, âge, CSP du Chef de ménage, région et taille d'agglomération).



## Mode de recueil

- Enquête réalisée **en face à face**, à domicile, par les enquêteurs du réseau TNS Sofres (support CAPI), dans le SOFOP, omnibus de TNS Sofres spécialisé dans les enquêtes d'opinion.



## Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé **du 27 août au 1er septembre 2015**

# 2

## Principaux résultats

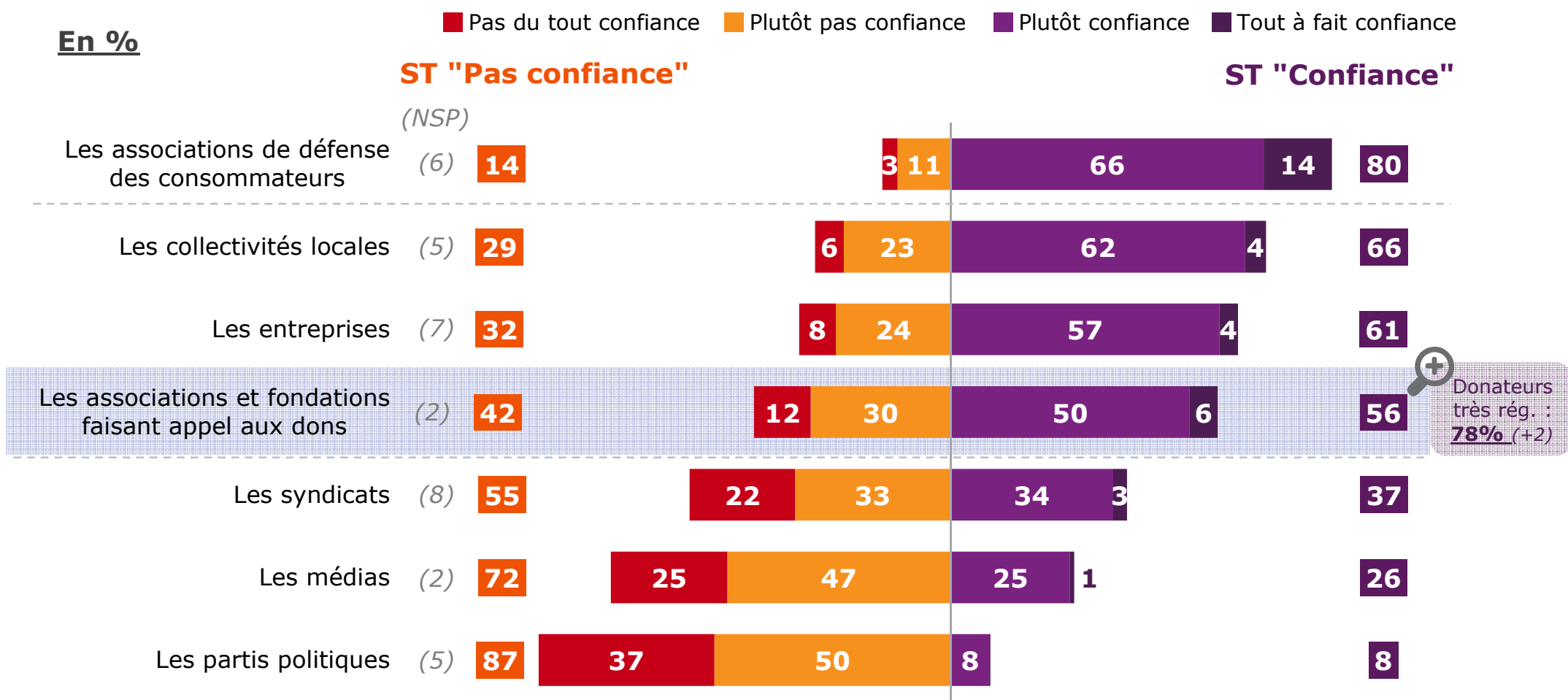


# 2.1

Quel est le niveau de confiance des Français ?



# Une majorité des Français déclare faire confiance aux associations/fondations, derrière les entreprises, mais loin devant les syndicats et le politique



Q : Diriez-vous que dans l'ensemble vous avez tout à fait confiance, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance dans ... ?

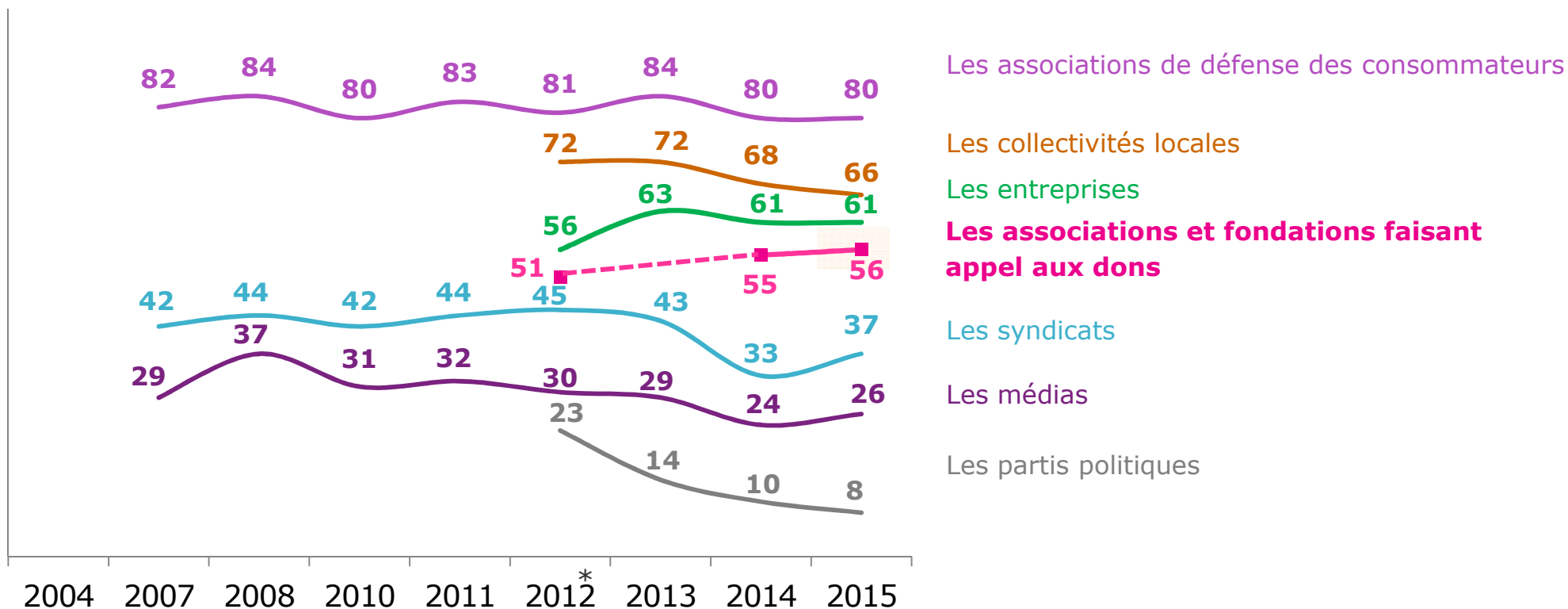
Base : Ensemble - n = 1000

# La part de Confiants dans les associations/fondations se renforce légèrement depuis 2 ans.

A noter : à quelques mois des Régionales, la cote de confiance des partis politiques s'effondre. Celle des collectivités locales s'amenuise.

## ST "Confiance"

(en %)



Q : Diriez-vous que dans l'ensemble vous avez tout à fait confiance, plutôt, plutôt pas ou pas du tout confiance dans ... ?

Base : Ensemble (n = 1000) / \* Moitié de l'échantillon (n = 506)

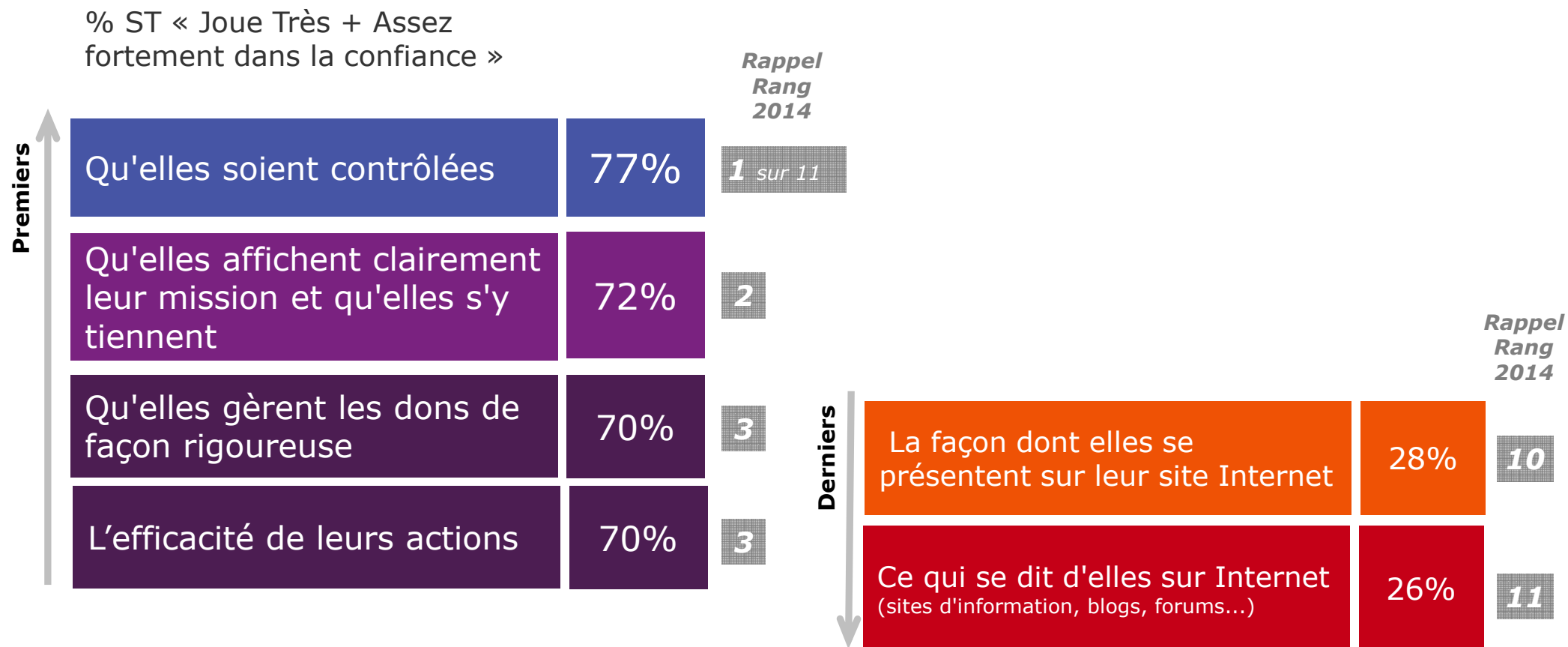
## 2.2

Quels sont les leviers qui nourrissent le plus la confiance à l'égard des associations et fondations ?





# Top / Bottom : stabilité dans la hiérarchie des leviers de confiance. L'application d'un contrôle reste le critère le plus déterminant.

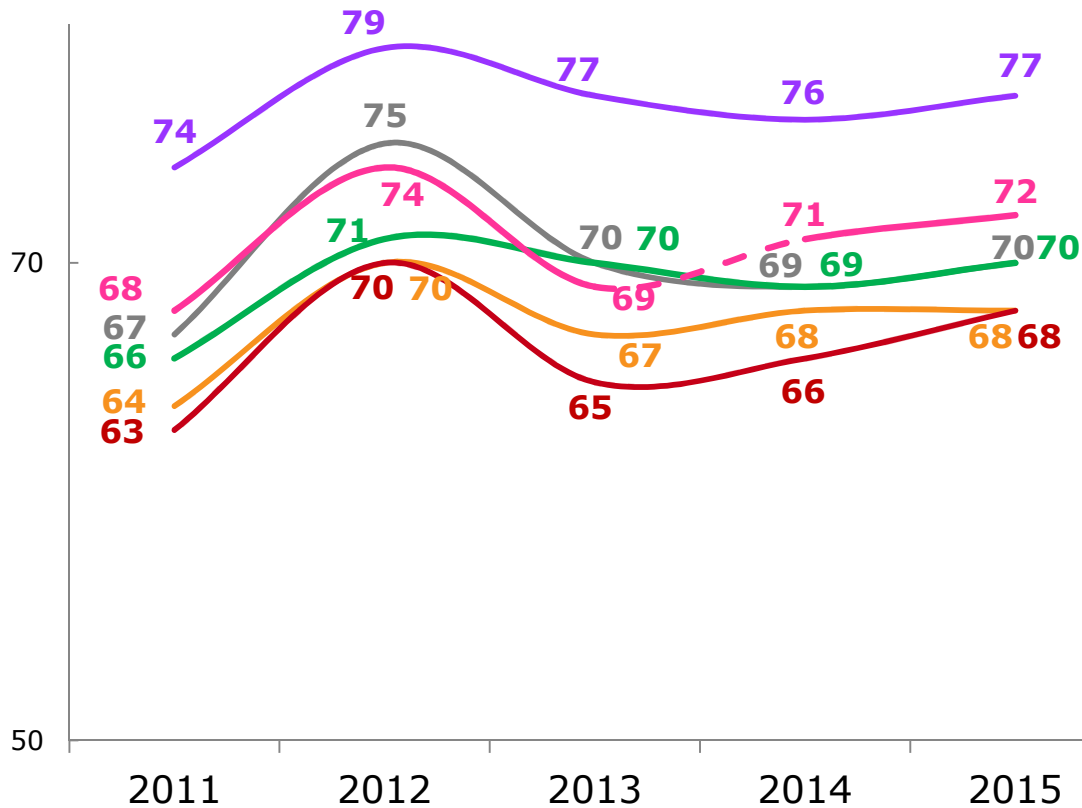


Q : Je vais vous citer un certain nombre de critères. Pour chacun d'entre eux, vous m'indiquerez si d'après vous il joue très fortement, assez, moyennement, assez peu ou pas du tout dans la confiance que vous accordez aux associations ou fondations faisant appel aux dons.

Base : Ensemble - n = 1000

**Leviers les plus importants** : peu d'évolution, excepté le poids de la transparence qui se consolide. A noter : auprès des donateurs très réguliers, un triptyque ressort : contrôle, respect des engagements, efficacité des actions menées.

% ST « Joue Très + Assez fortement dans la confiance »



**+** Donateurs très rég. :

Qu'elles soient contrôlées

84%

Qu'elles affichent clairement leur mission et qu'elles s'y tiennent \*

84%

Qu'elles gèrent les dons de façon rigoureuse

79%

L'efficacité de leurs actions

84%

Qu'elles affectent les dons aux actions précises que l'on souhaite soutenir

76%

Leur transparence financière

78%

\*En 2013, le libellé était : « Qu'elles affichent clairement leur vocation et qu'elles s'y tiennent »

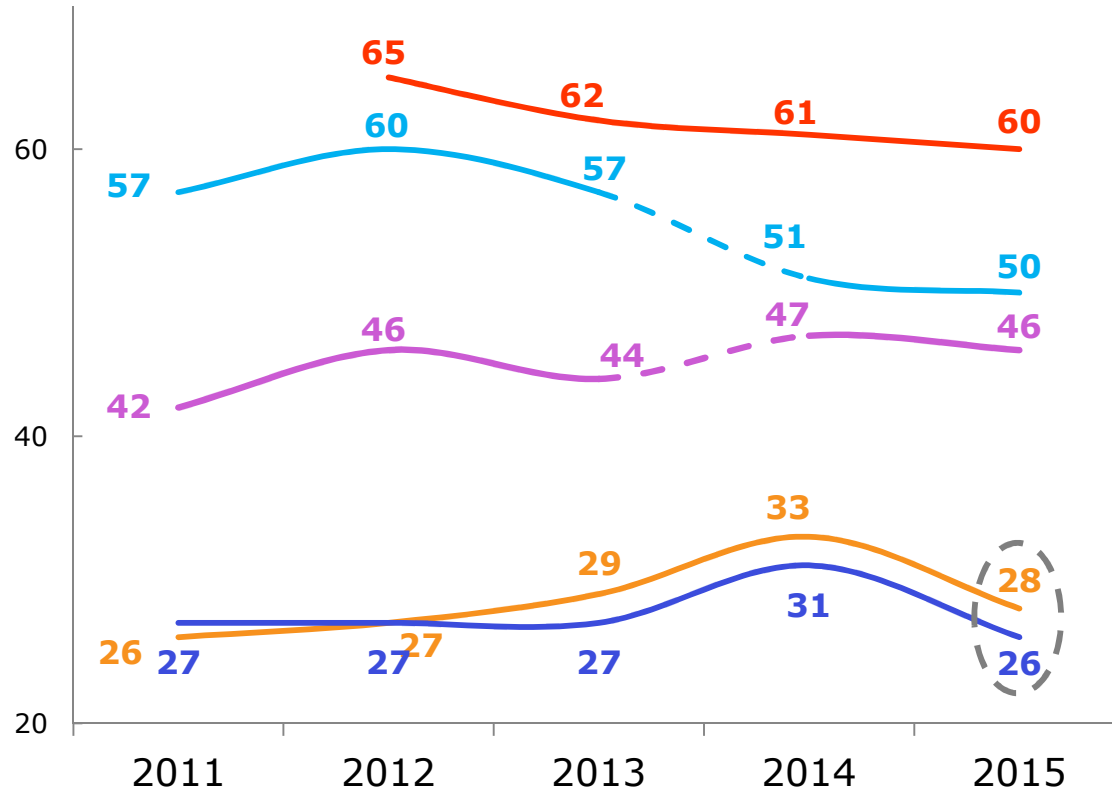
Q : Je vais vous citer un certain nombre de critères. Pour chacun d'entre eux, vous m'indiquerez si d'après vous il joue très fortement, assez, moyennement, assez peu ou pas du tout dans la confiance que vous accordez aux associations ou fondations faisant appel aux dons.

Base : Ensemble - n = 1000

# Autres leviers : leur importance tend à s'amoinrir. A noter : le recul de l'importance accordée à la communication (proactive ou subie) sur Internet dans la construction de la confiance. Des attentes déçues ?

**+** Donateurs très rég. :

% ST « Joue Très + Assez fortement dans la confiance »



Le professionnalisme de leur équipe dirigeante

71%

La façon dont elles communiquent avec leurs donateurs \*

57%

Les liens qu'elles tissent avec leurs donateurs \*\*

56%

La façon dont elles se présentent sur leur site Internet

31%

Ce qui se dit d'elles sur Internet (sites d'information, blogs, forums...)

32%

Jusqu'en 2013, le libellé était :

\* "Qu'elles communiquent bien avec les donateurs"

\*\* "La qualité de ma relation avec elles"

Q : Je vais vous citer un certain nombre de critères. Pour chacun d'entre eux, vous m'indiquerez si d'après vous il joue très fortement, assez, moyennement, assez peu ou pas du tout dans la confiance que vous accordez aux associations ou fondations faisant appel aux dons.

Base : Ensemble - n = 1000

## 2.3

Le label « Don en Confiance » :  
quel impact ?

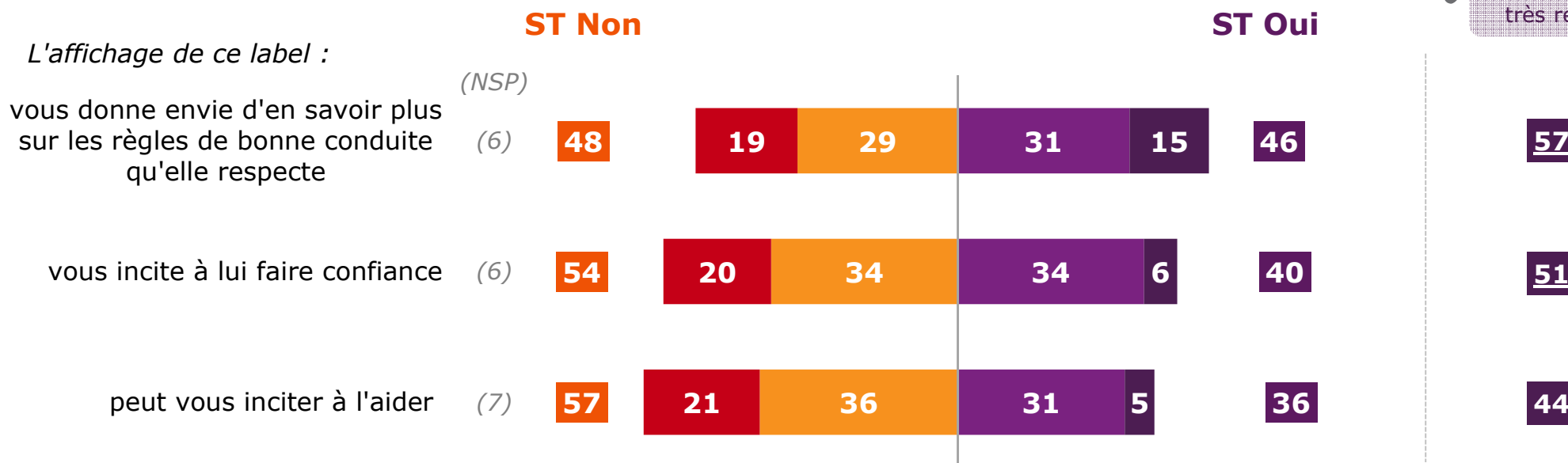


# La sensibilité des Français à la présence d'un label reste importante



**En %** ■ Non, pas du tout ■ Non, pas vraiment ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait

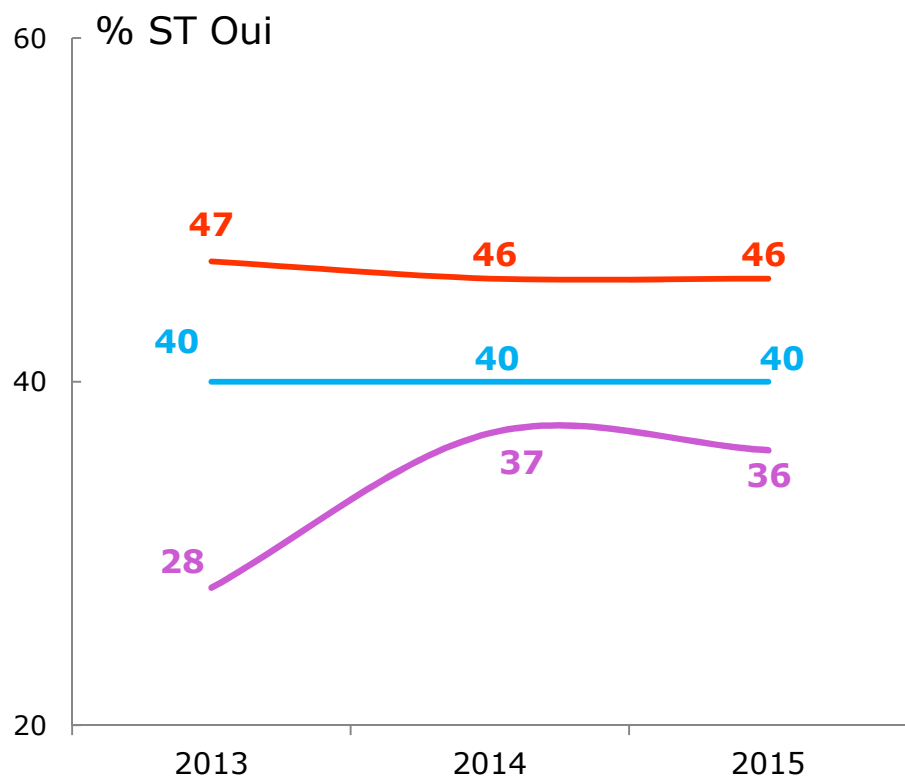
+ Donateurs très rég. :



Q : On peut voir ce label sur les documents, les courriers et les publicités des associations et fondations qui sont agréées par le Comité de la Charte. Diriez-vous que l'affichage de ce label par une association ou fondation...

Base : Ensemble - n = 1000

# L'impact du label sur la confiance et l'incitation à aider les organisations certifiées se confirme



*L'affichage de ce label :*

Vous donne envie d'en savoir plus sur les règles de bonne conduite qu'elle respecte

Vous incite à lui faire confiance

Peut vous inciter à l'aider

### **POUR RAPPEL**

*Diriez-vous que voir une association ou une fondation afficher ce logo vous incite...?*

% ST "Incite"	Août 2011
à lui faire davantage confiance	39%
à lui faire un don	27%

Q : On peut voir ce label sur les documents, les courriers et les publicités des associations et fondations qui sont agréées par le Comité de la Charte. Diriez-vous que l'affichage de ce label par une association ou fondation...

Base : Ensemble - n = 1000

# 2.4

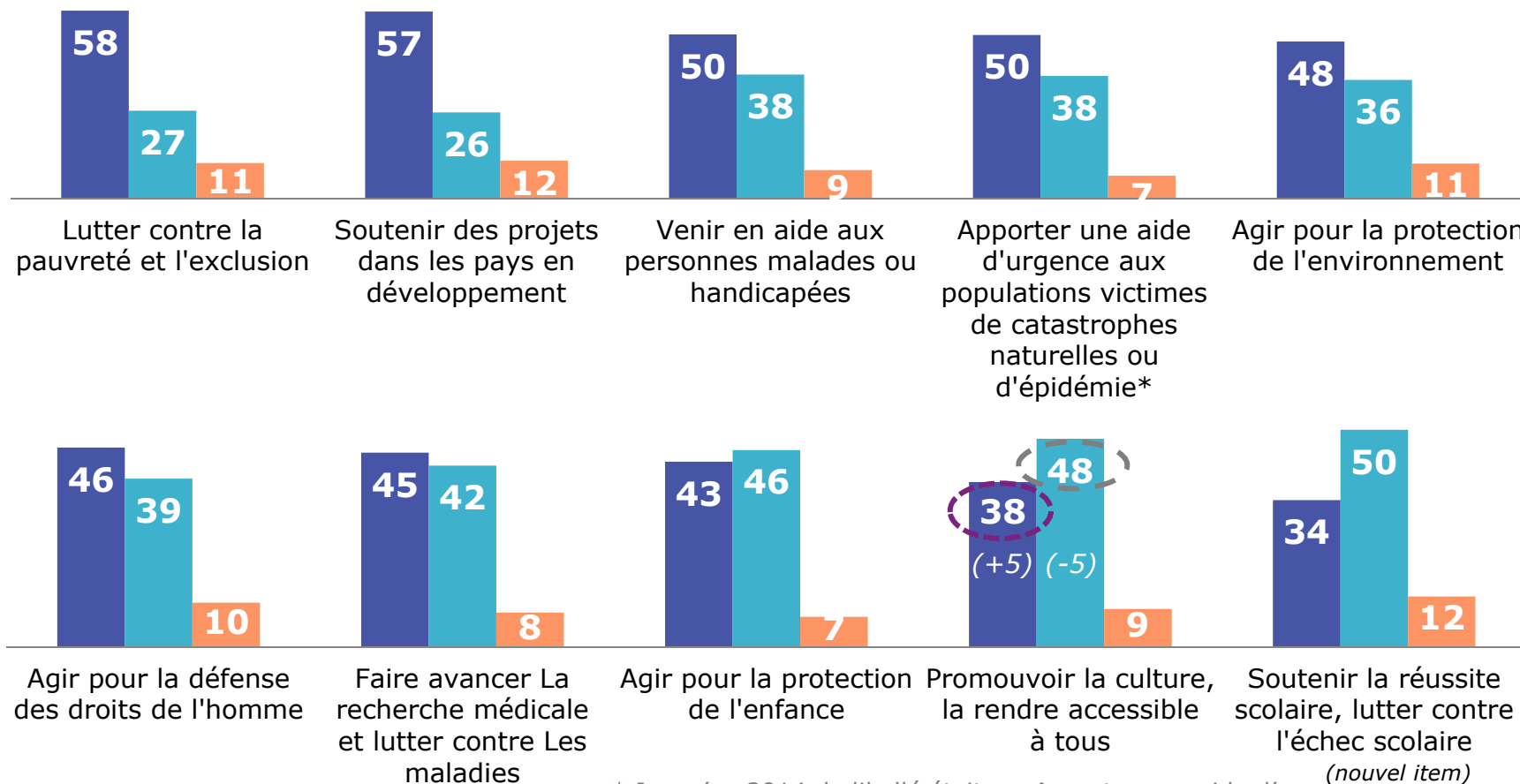
Etat ou associations / fondations :  
à qui fait-on le plus confiance ?



Le champ des missions pour lesquelles les associations/fondations paraissent plus compétentes que l'Etat est extrêmement vaste. L'Etat garde une (légère) avance uniquement sur l'enfance et l'accès à la culture.

**En %**

Fait davantage confiance : ■ Aux associations et fondations faisant appel aux dons ■ Aux pouvoirs publics ■ Ni à l'un ni à l'autre (non suggéré)



**(+/-) : principales évolutions par rapport à 2014**

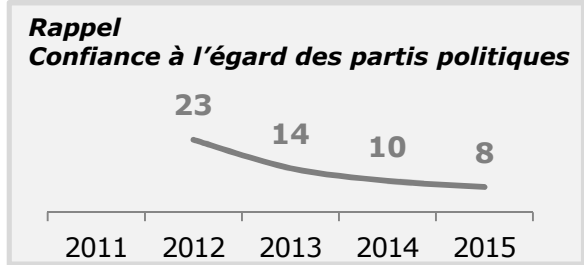
Q : Faites-vous davantage confiance aux pouvoirs publics ou aux associations et fondations faisant appel aux dons pour...?

Base : Ensemble - n = 1000

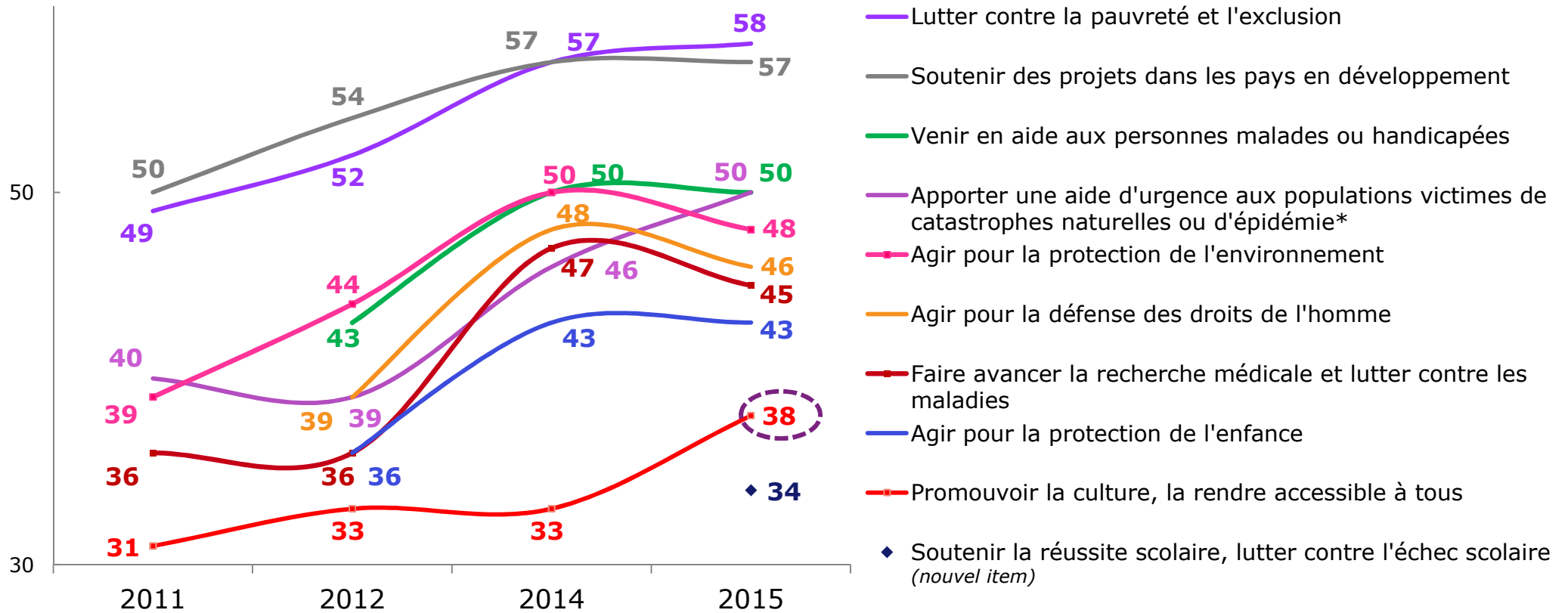
\* Jusqu'en 2014, le libellé était : « Apporter une aide d'urgence aux populations victimes de catastrophes naturelles »



# De fortes hausses en 4 ans : à mesure que la crédibilité des pouvoirs publics s'érode, les attentes à l'égard des associations/fondations se renforcent.



% Fait davantage confiance **aux associations/fondations** pour :



\* Jusqu'en 2014, le libellé était : « Apporter une aide d'urgence aux populations victimes de catastrophes naturelles »

Q : Faites-vous davantage confiance aux pouvoirs publics ou aux associations et fondations faisant appel aux dons pour...?

Base : Ensemble - n = 1000

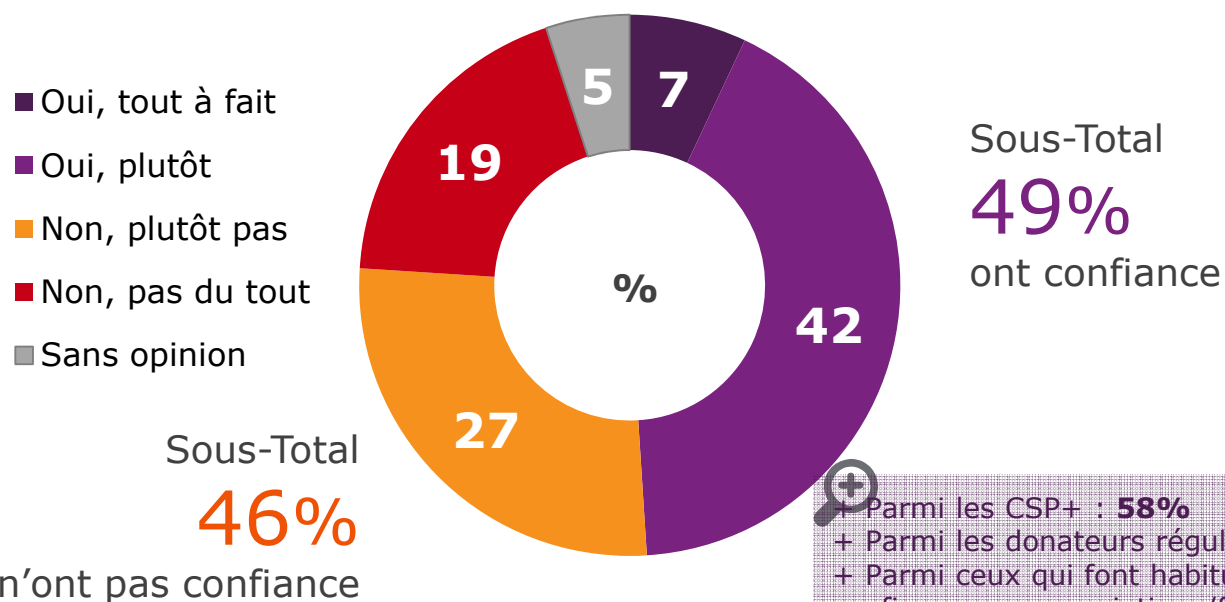
# 2.5

## Urgence émotionnelle et Confiance *(nouvelle partie)*



La confiance dans la gestion des dons suite à des catastrophes naturelles est mitigée, en particulier chez les plus âgés. Parmi les attentes, la garantie que les fonds iront bien aux ayants droits.

**Confiance dans la façon dont les associations/fondations gèrent les dons reçus suite à des catastrophes naturelles**



Parmi les critères qui donnent le plus confiance dans la gestion des associations et fondations, **47%** citent le fait qu'elles affectent bien les dons au soutien des populations touchées par la catastrophe

+ Parmi les CSP+ : **58%**  
 + Parmi les donateurs réguliers : **60%**  
 + Parmi ceux qui font habituellement confiance aux associations/fondations : **65%**  
 + Parmi ceux qui considèrent qu'apporter une aide d'urgence aux populations victimes de catastrophes naturelles ou d'épidémie est du ressort des assos/fondations : **56%**

+ Les 65 ans et plus : **54%**  
 - Non donateurs : **55%**

Q : Nous allons parler des appels au don que font certaines associations et fondations suite à des catastrophes naturelles comme le tsunami en Indonésie en 2004, le séisme en Haïti en 2010 ou au Népal en avril dernier. Avez-vous confiance dans la façon dont les associations et fondations gèrent les dons d'argent reçus du grand public, suite à des catastrophes naturelles ?

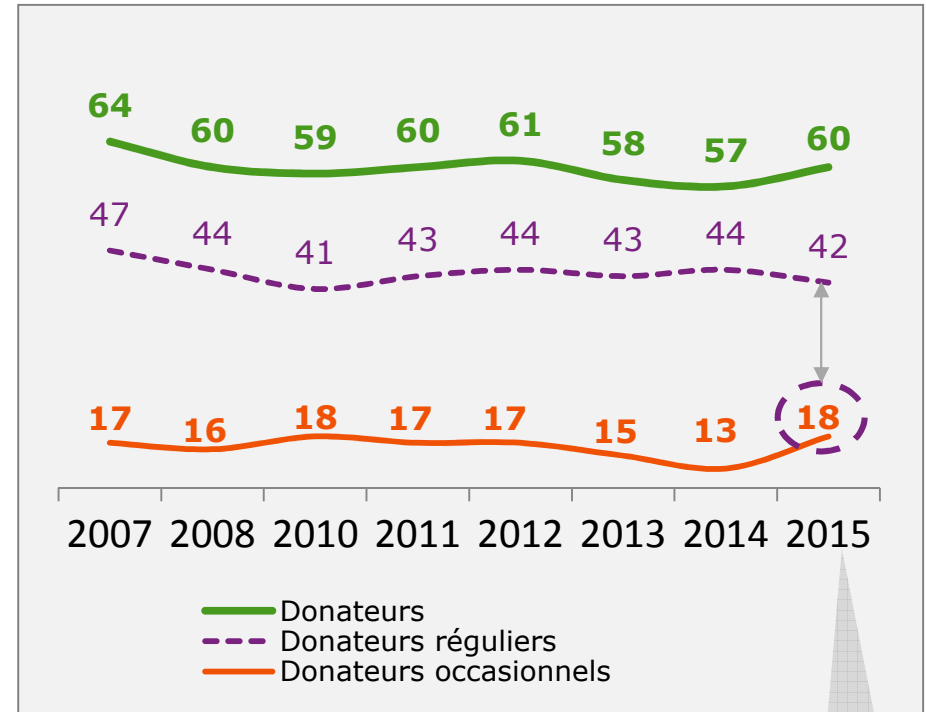
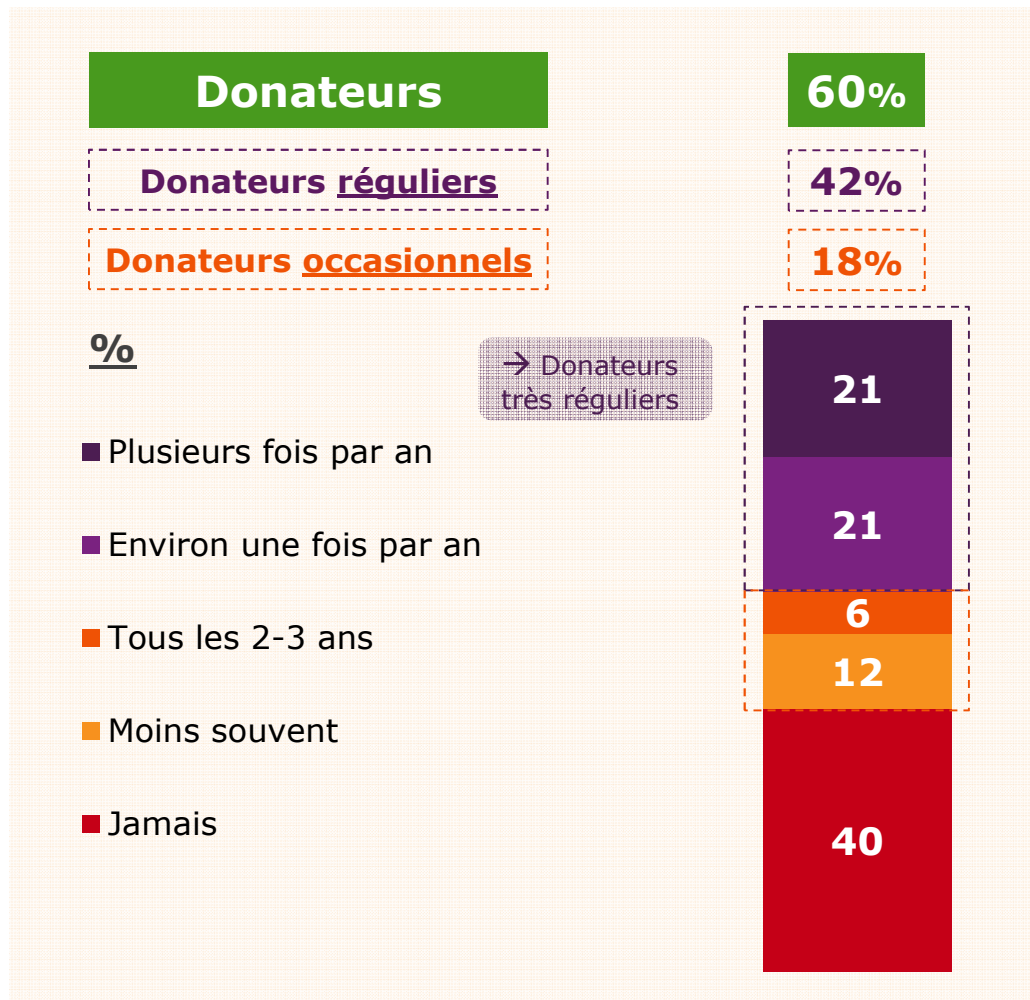
Base : Ensemble - n = 1000

# 2.6

En arrière-fond, que disent les Français sur leurs habitudes de don en 2015 ?



Le contexte actuel ne semble pas impacter les habitudes de don des Français, autrement que sur la régularité en léger retrait.



\* A partir de 2015, le Sous-Total "Donateurs" inclut ceux qui donnent "moins souvent"

*Effet Népal ?  
(même niveau qu'en 2010, après Haïti)*

Q : Vous arrive-t-il d'aider des associations ou fondations faisant appel aux dons par des dons en argent ?  
 Libellé jusqu'en 2013 : Vous arrive-t-il d'aider des associations ou fondations faisant appel à la générosité publique par des dons en argent ?  
 Base : Ensemble - n = 1000

# 3

## Ce qu'il faut retenir de cette 8<sup>ème</sup> vague



## Insights

- **En 2015, plus de la moitié des Français redisent leur confiance dans les associations et fondations faisant appel aux dons**, soit une part stable, alors que d'autres institutions comme les partis politiques (et les collectivités locales, dans une moindre mesure) souffrent d'une perte de crédit très forte depuis quelques années.
- **Les associations et fondations semblent avoir pris le relai du politique dans l'esprit des Français** : le décrochage de l'un est compensé par une légitimité croissante attribuée aux associations/fondations sur un champ de missions de plus en plus vaste. On note plus d'attentes à l'égard des associations/fondations sur ces sujets donc, mais pas plus de volonté de donner en proportion cependant.
- Pour octroyer leur confiance aux acteurs de la générosité, les Français déclarent toujours attendre en premier lieu **l'existence d'un contrôle**, ainsi que le respect des engagements, et l'efficacité des actions menées. Ce qui explique **l'impact toujours significatif du label sur la confiance et l'incitation au don**. A noter : le crédit accordé au levier de la communication (proactive ou subie) sur Internet s'érode. Un média que les associations/fondations ne maîtrisent pas encore assez ?
- Enfin, une nouvelle question portant sur l'urgence émotionnelle montre que **la confiance dans la gestion des dons recueillis suite à des catastrophes naturelles ne va pas de soi** : le score est inférieur à la confiance portée aux associations et fondations en général (49% vs 56% de confiance). Même chez ceux qui font habituellement confiance aux associations/fondations, près du tiers expriment leur défiance dans ce contexte. Les Français ont notamment besoin d'être rassurés sur **la bonne affectation de l'aide aux populations qui en ont besoin**.

# MERCI

