



HAL
open science

OBSERVATOIRE DES POLEMIQUES DIGITALES : Bilan statistique 2020

Sophie Licari

► **To cite this version:**

Sophie Licari. OBSERVATOIRE DES POLEMIQUES DIGITALES : Bilan statistique 2020. [Rapport de recherche] Sophie Licari Communication Stratégique. 2021. hal-03360254

HAL Id: hal-03360254

<https://hal.science/hal-03360254v1>

Submitted on 30 Sep 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



« L'OBSERVATOIRE DES POLEMIQUES DIGITALES » *BILAN STATISTIQUE 2020*

Résumé

Consultante en communication stratégique et chargée d'enseignement dans plusieurs établissements d'enseignement supérieur, Sophie Licari a créé un dispositif de détection et d'analyse des polémiques réputationnelles à composante digitale, sur les sphères francophone et anglophone, affectant tous types d'organisations. Cet « Observatoire des Polémiques Digitales » constitue un outil d'intelligence stratégique, au service de la gestion mais tout particulièrement de la prévention des risques réputationnels. Pour l'année 2020, c'est 1263 cas que compte la base de données multicritères mise en place pour les recenser, pour documenter et catégoriser les propriétés de chacun, ce qui permet d'en tirer divers enseignements stratégiques.

Contact : sophielicari@slicari-communication.com

Abstract

Independent consultant in strategic communication, sessional lecturer in several higher education institutions, Sophie Licari has created a system for the detection and analysis of reputational controversies with digital component, on French-speaking and English-speaking spheres, affecting all types of organizations. This "Observatory of Digital Controversies" constitutes a strategic intelligence tool, serving the management but especially the prevention of reputational risks. For the year 2020, there are 1263 cases in the multi-criteria database put in place to list them, to document and categorize the properties of each, which allows to draw various strategic lessons.

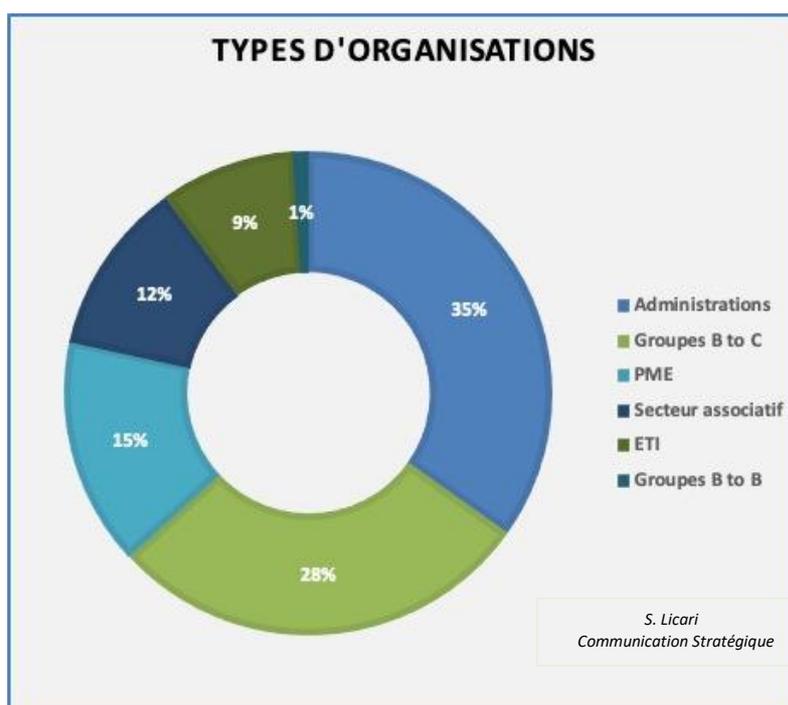
L'Observatoire des Polémiques Digitales est un outil de connaissance et d'étude des risques réputationnels des organisations à l'ère digitale. Différents types d'analyses des données recensées et catégorisées dans sa base peuvent permettre aux organisations de renforcer leurs capacités de défense et d'anticipation : **bilans statistiques détaillés, études sectorielles, études thématiques, et approches à objectif prédictif** visant à réduire les risques réputationnels d'un projet ou à optimiser les stratégies de communication proactive et défensive sur sujets sensibles. Pour un bref aperçu de la méthodologie employée et une évocation plus poussée de la catégorisation établie, se reporter au bilan statistique 2016 :

https://www.academia.edu/33776608/LObservatoire_des_pol%C3%A9miques_digital_es_Etat_des_lieux_statistiques_2016_et_perspectives

Pour l'année 2020, la base de données contient près de 1263 cas de polémiques. **Le cadre du présent rapport se limite à un bilan statistique partiel et à un certain nombre d'observations basées sur certains critères de catégorisation**, en comparant les résultats avec l'année précédente, et à **quelques constats** qu'il est possible de tirer de l'outil concernant les opinions du public internaute **dans le champ des thématiques sensibles politico-sociétales.**

1. Types d'organisations

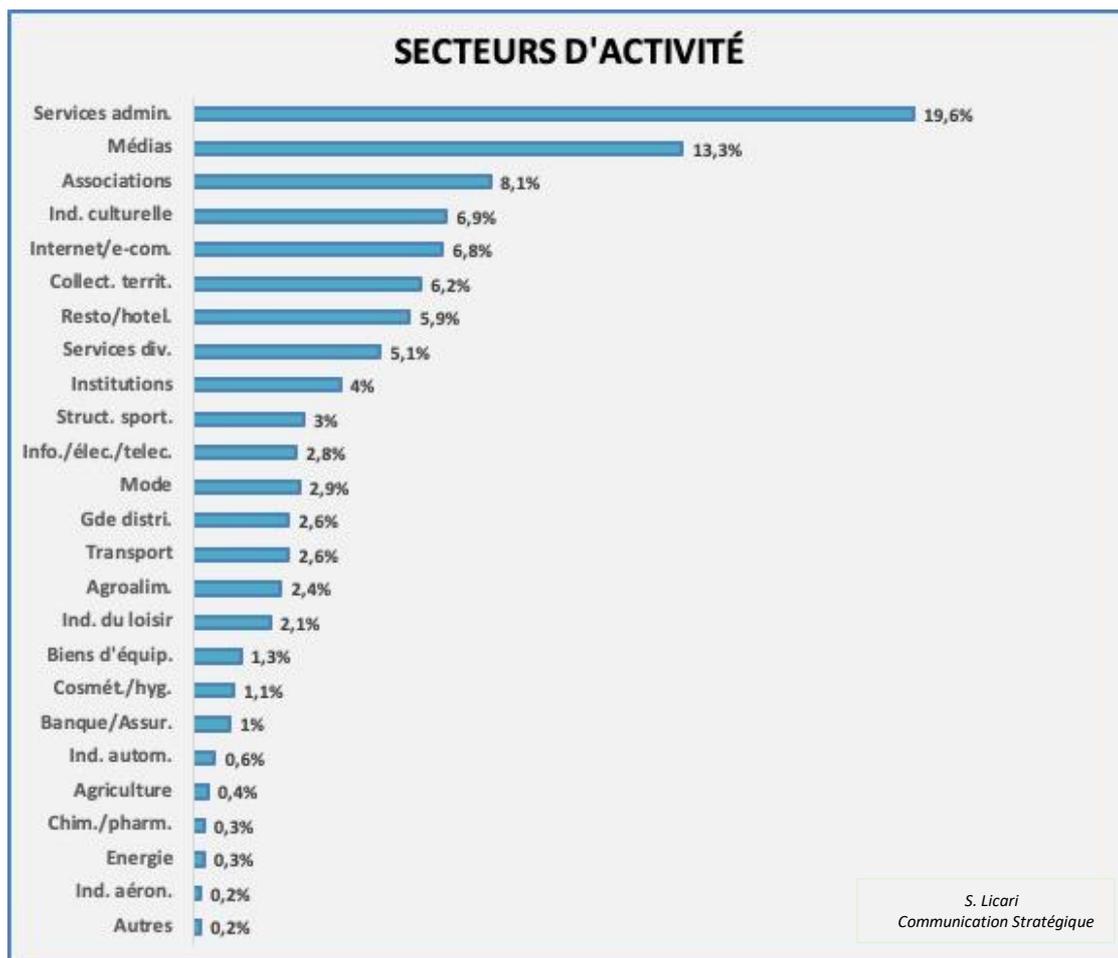
En 2019, les administrations (tous types d'organisations publiques ici rassemblés) occupaient pour la première fois la tête du classement devant les groupes b to c. La tendance s'est confirmée en 2020 et même renforcée avec la pandémie et sa gestion, venues exhausser le niveau de défiance du public envers les institutions et autorités traditionnelles, qui était déjà auparavant très élevé et dont l'essor sans précédent du complotisme constitue un symptôme. On constate que les administrations montent encore de 3 points en pourcentage, rognant sur la part des groupes b to c. Celle des autres types d'organisations (PME, secteur associatif, ETI, groupes b to b) reste à peu près stable.



2. Secteurs

Cette évolution est perceptible aussi au titre des secteurs d'activité : les services administratifs, toujours en tête de liste, prennent encore 5 points en pourcentage. Les médias, toujours à la 2^e place, augmentent de 2 points. La composition du top 5 reste identique à 2019 ; mais l'industrie culturelle et l'internet/e-commerce reculent dans le classement par rapport aux associations (politiques, syndicales, religieuses et humanitaires), qui pâtissent de l'atmosphère générale de scepticisme et de méfiance affectant également les corps intermédiaires.

La restauration/hôtellerie recule d'une place, ce qui n'est pas surprenant, compte tenu des fermetures dues aux confinements successifs dans tel ou tel pays du scope de l'OPD, qui ont réduit son volume d'activité et donc les occasions de déclenchement de polémiques. Les mêmes causes produisant les mêmes effets, on en peut dire autant de la mode, qui recule de la 9^e à la 12^{ème} place, ou du transport, qui passe de la 11^e à la 14^e place. Pas de changement particulièrement notable pour les autres secteurs.



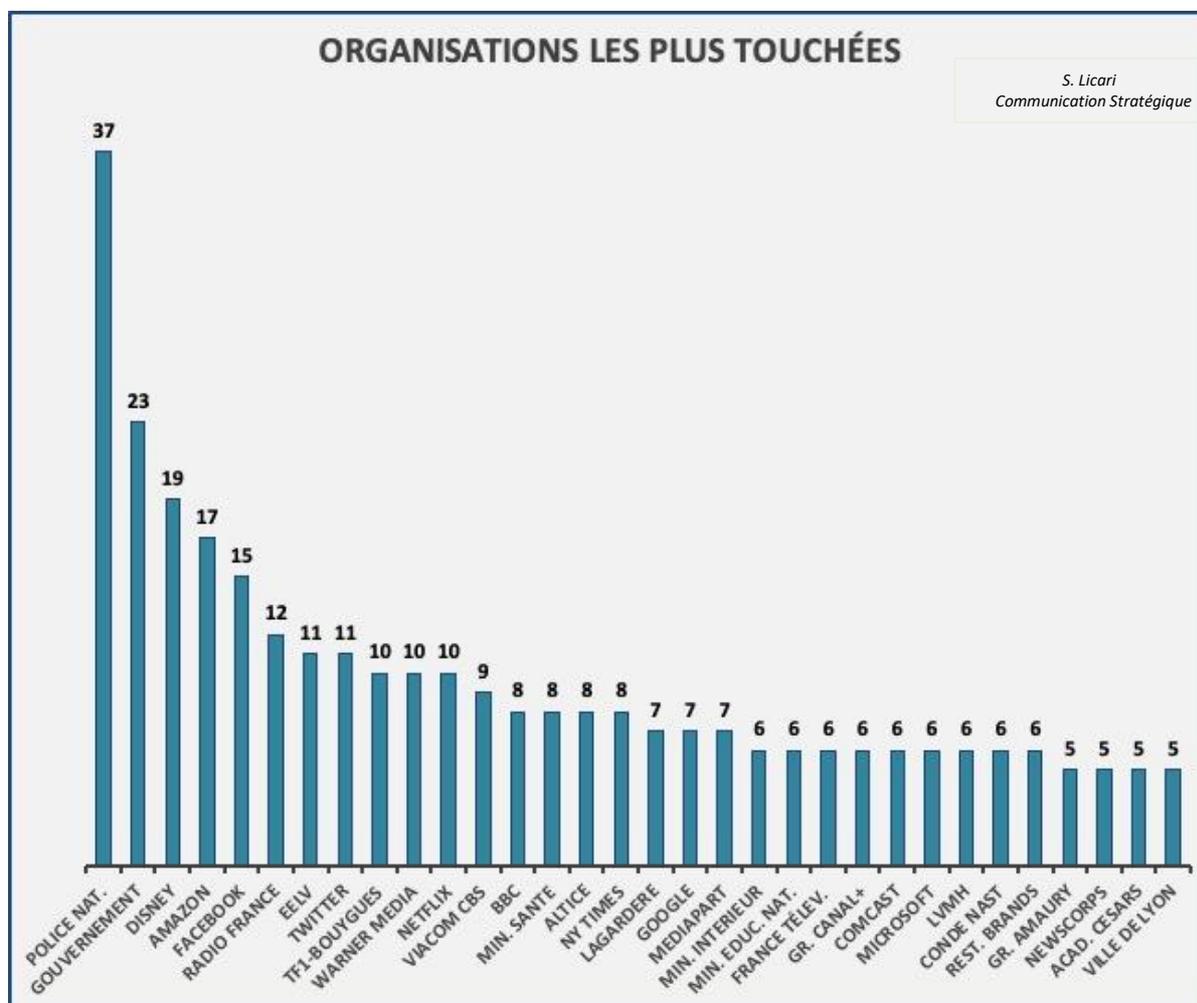
3. Organisations les plus touchées

Trente-deux organisations ont été touchées par des polémiques à partir de 5 fois ou plus au cours de l'année. La plupart se situe parmi quelques grands secteurs dont le champ réputationnel est le plus impacté : les administrations, les médias, l'internet/e-commerce. Comme chaque année, au moins trois des quatre GAFAM figure dans cette top liste (Facebook, Amazon, Google pour 2020) ; à quoi s'est ajouté le M des GAFAM avec Microsoft.

Mais ce qui est le plus marquant, et vient renforcer le constat du point 1, c'est la forte présence d'administrations et institutions françaises. En 2019, elles étaient 4 sur 32 organisations. Mais en 2020, il y en a deux fois plus, 8 sur 32. Qui plus est, on note la place de numéro 2 du Gouvernement (7^e en 2019), et la présence seule en tête de liste de la Police Nationale (2^e ex-aequo en 2019), dont l'image auprès d'une partie du public n'a cessé de se péjorer, avec des accusations successives de violences et répressions injustifiées et d'abus de pouvoir ; avec 37 occurrences, c'est le plus grand nombre de polémiques enregistrées en un an pour une organisation, depuis que l'OPD existe.

Notons enfin que si l'on regroupe toutes les institutions et les entités gouvernementales françaises et les services qui exécutent directement leurs ordres (par conséquent hors services publics de médias, de justice, de transport...), c'est 96 cas qu'on comptabilise pour l'année (il y en avait 52 en 2019).

On note aussi par exemple la présence de quelques « habitués » du secteur privé, comme Netflix, Disney ou encore Canal+, ou celle de certains nouveaux venus, comme Lagardère, Comcast, NewsCorp, Médiapart (encore des médias), et celle, pour la première fois, d'un parti politique, Europe Écologie Les Verts. La réduction de l'offre de transport, pandémie oblige, a fait disparaître la SNCF de cette top liste, alors qu'elle y figurait depuis 2016.



4. Faits générateurs – Stratégies – Conséquences

Les trois quarts des polémiques (74% exactement en 2020) concernent toujours des pratiques, le quart restant des communications.

Au titre des stratégies globales utilisées pour traiter les polémiques, on constate une légère baisse de la proportion d'organisations qui choisissent de communiquer : elles étaient 80% en 2020 (contre 85% en 2019). Parmi celles qui choisissent de communiquer, 72% tiennent leur position ou n'expriment pas de regrets explicites, 28% font un mea culpa en bonne et due forme (en hausse de deux points).

Quant au rétropédalage (retrait total de l'initiative controversée), il est théoriquement possible dans 68% des cas, et parmi ces derniers, 40% choisissent de rétropédaler (chiffre stable).

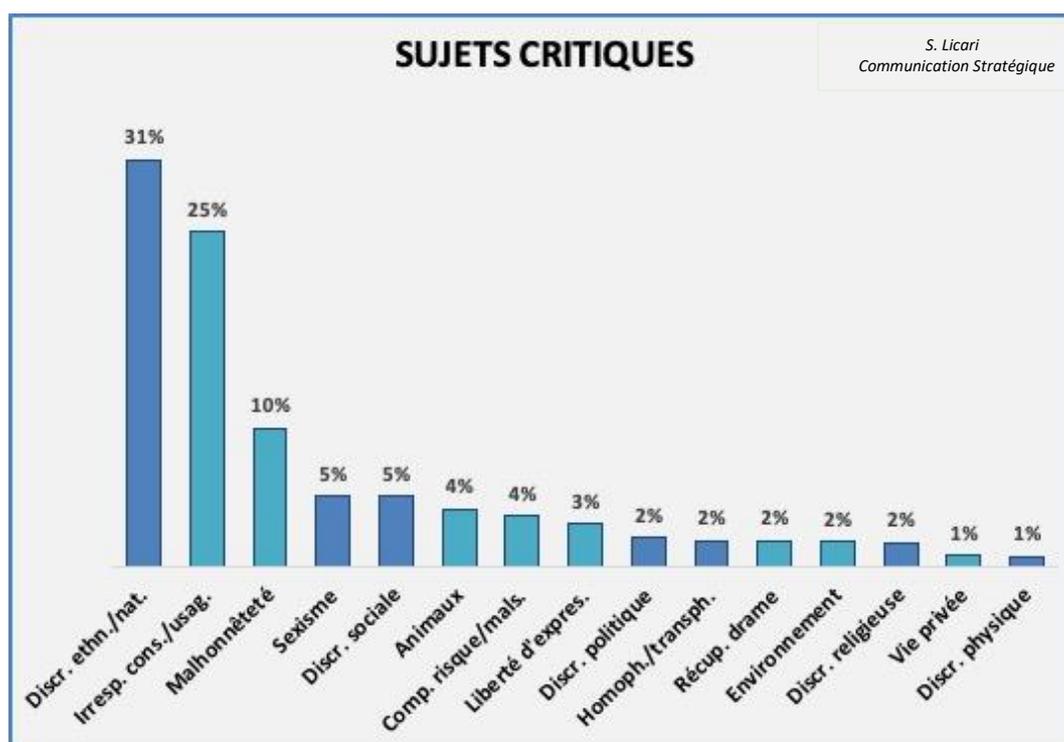
On constate une légère baisse de la réussite des stratégies mises en œuvre : 44% des organisations, d'après les réactions du public internaute, réduisent au moins en partie la criticité de la polémique ; le score était déjà en baisse en 2019 ; et par rapport à 2018, où 55% des organisations parvenaient à réduire au moins en partie, la criticité, le score a donc baissé de 9 points.

Lorsqu'une organisation ne parvient pas à réduire la criticité d'une polémique, ce peut être parce que les détracteurs du fait générateur controversé ne sont pas satisfaits de sa réaction, ou au contraire parce que ce sont les soutiens du fait générateur qui s'irritent d'une réaction conçue pour apaiser les détracteurs - situation pouvant alors dériver en contre-polémique.

On peut tâcher de mettre le résultat précité en perspective avec le score obtenu pour l'ensemble des thématiques discriminations : 42% des organisations parviennent dans ces cas à réduire la criticité. Et le chiffre plonge encore plus dans le sujet critique numéro un, la discrimination ethnique/nationale : seulement 37% des organisations parviennent à réduire en partie la criticité. Non pas forcément parce que les détracteurs progressistes sont mécontents du traitement de la polémique : dans cette thématique, c'est l'opinion du camp conservateur qui est nettement majoritaire, à 58% (les progressistes étant majoritaires dans 25% des cas, les deux camps à égalité dans 18%). Le traitement des polémiques sur ces thématiques particulièrement ardues semble donc tirer vers le bas le score de réussite global des stratégies mises en place.

5. Sujets critiques

Les différentes formes de discriminations et d'atteintes aux identités continuent d'occuper la moitié des cas de polémiques, à 50%. C'est 48% si l'on s'en tient aux sujets discriminations au sens strict, mais comme on l'avait vu l'année précédente, d'autres sujets (la liberté d'expression en particulier) s'avèrent de plus en plus « parasités » par la bipartition opérant sur les thématiques sociétales, le public internaute y réagissant depuis leur position de part et d'autre de la ligne de faille progressistes / conservateurs.



Le sujet critique restant numéro un d'une année à l'autre, la discrimination ethnique/nationale, monte encore en puissance, et gagne 5 points par rapport à 2019 (où il avait déjà grimpé de 6 points par rapport à 2018).

Suit comme à l'ordinaire l'irrespect du consommateur, usager, administré, en fonction de la nature de l'organisation, par la transgression de ses engagements contractuels ou moraux envers ce stakeholder particulièrement stratégique, avec un gain important de 8 points, qui vient donc grignoter la part d'autres sujets ; on peut le mettre au passif de la pandémie, qui a pesé lourd dans le champ réputationnel des organisations, le public fustigeant de nombreuses organisations depuis sa position de client/usager/administré avéré ou potentiel, en rapport avec ce sujet.

La pandémie est d'ailleurs venue aussi bouleverser l'ordre du top 5 : la malhonnêteté supplante le sexisme à la 3^e place, et l'atteinte aux animaux perd la 5^e place au profit de la discrimination sociale ; dans ces deux thématiques qui augmentent, nombre de cas se rapportent en effet à des reproches liés d'une façon ou d'une autre à la pandémie.

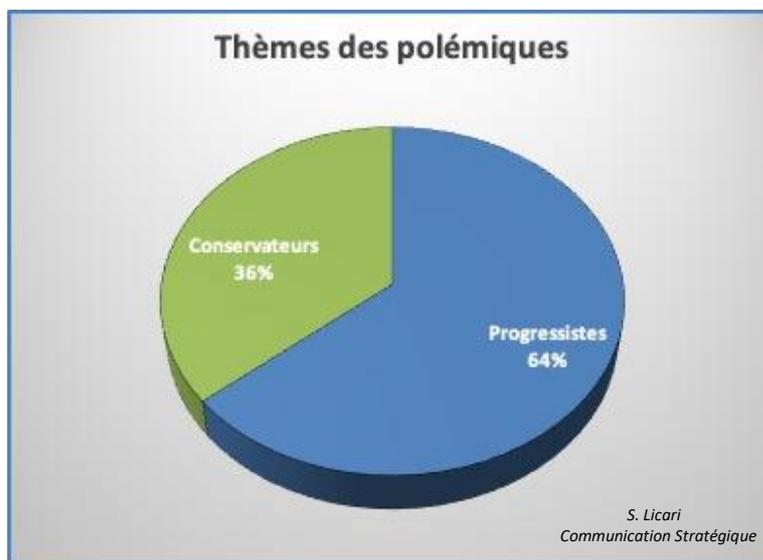
Pour la suite du classement, on remarque que l'atteinte à la liberté d'expression monte de la 10^e à la 8^e place ; notons que 54% de ces cas relèvent de la fracture politico-sociétale opérante dans les thématiques discriminations ; et que 91% de ceux-ci relèvent d'accusations de museler des opinions conservatrices. La discrimination religieuse est en baisse, échangeant grosso modo sa place avec la discrimination politique qui grimpe de 2 places (9^e). La discrimination physique, 12^e en 2019, se retrouve bonne dernière en 2020. A l'inverse, l'atteinte à l'environnement, dernière en 2018 et avant-dernière en 2019, décolle encore un peu plus, se retrouvant à la 12^e place.

6. Thèmes et opinions dans le champ sociétal

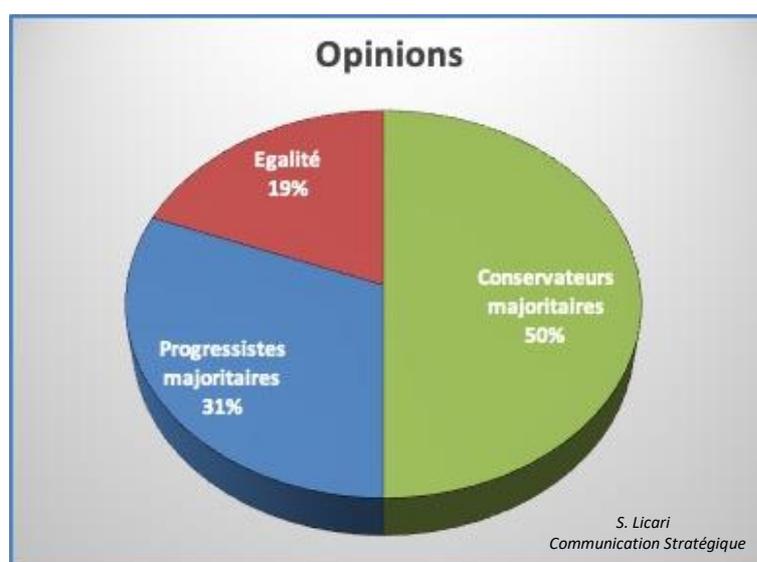
Rappelons que les polémiques sur les thématiques discriminations et atteintes aux identités font apparaître en pleine lumière la profonde ligne de faille qui travaille actuellement nos sociétés, entre d'un côté le camp « progressiste », celui qui milite pour, ou accueille avec bienveillance, différentes évolutions sociétales liées aux sujets féminisme, LGBT, multiculturalisme, et de l'autre côté le camp « conservateur », lui-même scindé en deux groupes d'opinion très nettement différents - même s'ils ont pour point commun de s'opposer globalement aux positions des progressistes actuels :

- Les « néo-réactionnaires » opposés aux évolutions sociétales en bloc et souhaitant retourner à un état antérieur de la société.
- Les « néo-modernes » qui s'affirment attachés aux acquis de la modernité et opèrent un tri dans les évolutions actuelles. Ils sont donc conservateurs lorsqu'ils s'opposent à tout ce qu'ils jugent comme étant de faux progrès constituant dans les faits des régressions, et progressistes lorsqu'ils s'indignent de discriminations résiduelles portant atteinte aux droits fondamentaux des individus conquis par la modernité.

Une majorité des polémiques portant sur ces thématiques reste initiée par le camp progressiste, mais ce chiffre est en forte baisse : il n'est plus que de 64%, alors que c'était 70% en 2019 et 81% en 2018. Ce qui tend à indiquer que de plus en plus d'organisations se connectent aux revendications progressistes, irritant le camp conservateur qui par contrecoup initie donc de plus en plus de polémiques.



Le poids des opinions exprimées dans le cours de ces polémiques évolue dans le même sens. Les conservateurs apparaissent majoritaires dans 50% des cas (c'était 43% en 2019 et 35% en 2018), les progressistes apparaissent majoritaires dans 31% des cas (c'était 33% en 2019 et 35% en 2018). Et dans 19% des cas aucune tendance majoritaire ne se dégage et les deux camps semblent peser à peu près le même poids (c'était 24% en 2019 et 26% en 2018).



- Affiner l'analyse montre comment se creuse la tendance.

Considérons les polémiques générées par le camp progressiste pour atteindre à son référentiel de valeur dans le champ sociétal (racisme, sexisme, LGBT, religion, surpoids,...). Le fait de dénoncer ces discriminations constitue à l'évidence un thème progressiste, mais en fonction des cas, on peut distinguer :

- Les thèmes tenant du **progressisme historique**, c'est-à-dire de la dénonciation d'atteintes aux droits fondamentaux des individus conquis à l'ère moderne.

- Les thèmes tenant du progressisme actuel, qu'on pourrait donc désigner, par commodité de langage, comme « **néo-progressisme** » - comme par exemple tout ce qui tourne autour des accusations de plus en plus fréquentes d'appropriation culturelle, nouvelles au regard de l'histoire des luttes pour le respect des droits humains.

On constate alors qu'au titre des opinions émises, les conservateurs sont majoritaires dans 53% des cas sur les thèmes du néo-progressisme (progressistes 21%, égalité 26%) ; et les progressistes sont majoritaires dans 57% des cas sur les thèmes du progressisme historique (conservateurs 18%, égalité 25%).

Examinons à présent les polémiques lancées par le camp conservateur dans le champ sociétal. Lorsque les conservateurs sont irrités par une initiative néo-progressiste, au titre des opinions ils sont majoritaires dans 93% des cas (progressistes majoritaires dans 1%, égalité dans 6%) : le rejet est alors massif. Et lorsque les conservateurs sont irrités par une initiative tenant plutôt du progressisme historique, ils sont majoritaires dans 50% des cas (progressistes majoritaires dans 18%, égalité dans 32%).

On constate par conséquent que **c'est la partie la plus modérée des conservateurs (les « néo-modernes »)**, en fonction de son point de basculement, **qui forge les majorités sur les sujets sensibles dans la sphère sociétale.**

- Traduction politique

Comme on l'avait déjà évoqué les années précédentes, la ligne de faille progressistes/conservateurs transcende la bipartition politique classique entre gauche et droite. Mais si l'on veut tenter de situer ces groupes d'opinion actuels sur le spectre traditionnel, il semble assez juste d'avancer que les néo-progressistes sont à l'extrême-gauche, les néo-réactionnaires à l'extrême-droite, et les néo-modernes rassemblent des personnes de sensibilités centriste, de gauche modérée et de droite modérée.

On peut ainsi observer, en renfort et illustration des constats précédents, qu'au fur et à mesure de la montée en puissance ou en radicalité des revendications néo-progressistes, le cercle de leurs détracteurs, bien loin de s'arrêter à la bipartition politique entre droite et gauche, se déporte de plus en plus loin vers la gauche.

Pour conclure, on peut citer un exemple significatif de ce phénomène. En juillet 2020, une tribune publiée par le magazine américain Harpers Bazaar, signée par des personnalités internationales des mondes de la littérature, des arts et de l'université, alerte sur les menaces qui pèsent selon elles sur la liberté d'expression par le fait de la radicalisation d'un progressisme devenu ultra-dogmatique et intolérant à force d'obsessions identitaires, de refus de l'échange libre d'idées. Or parmi les signataires, outre des gens de toute couleur de peau et des associatifs de la communauté homosexuelle, se trouvent des personnes bien marquées à gauche, tel que le professeur Noam Chomsky, figure emblématique de la gauche radicale américaine.