

NOTE
A MONSIEUR LE SECRETAIRE GENERAL

OBJET : Dispositif opinion, un an après

Un an après avoir basculé vers l'opinion, il m'a semblé utile de dresser un bilan des outils et de l'organisation de cette fonction nouvelle sous cette forme au cabinet.

1. Sur les outils

Le manque d'outils propres reste un handicap relatif, qu'il est dans l'ensemble possible de pallier par :

- **Le flux des sondages publics.** Les sondeurs jouent plutôt bien le jeu et acceptent le plus souvent de nous communiquer les détails, ventilations ou verbatims des questions qui ne sont pas toujours publiées dans les rapports.
- **Les courriers adressés au Président** qui donnent des tendances qualitatives sur les attentes des Français et en général assez réactives sur l'actualité.
- **Les questions d'actualité du SIG**, qui couvrent bien le champ des politiques publiques et de l'action gouvernementale. Nous avons en revanche assez peu de visibilité sur les autres études commandées par le SIG (en particulier les qualis sur des politiques spécifiques).

La question d'une convention pourrait se reposer, pour organiser davantage de concertations en amont des commandes (comme le SIG le fait parfois avec d'autres ministères) et bénéficier systématiquement des rendus.

- **Le point le moins bien couvert reste l'image du PR.** Les seuls données régulières sont les verbatims Harris Interactive, les traits d'image du baromètre Ifop/Paris Match (4 traits seulement, assez peu opérationnels), et un crible complet fait tous les 6 mois par Opinionway pour Le Figaro (cf. dernière note sur l'image du PR).

Il paraît difficile de remédier à cette lacune sans outils propres.

2. Sur l'organisation interne

Le travail d'opinion est, par définition, transversal. La coordination avec les travaux politiques et parlementaires de Vincent F. fonctionne bien. Les échanges avec l'ensemble des conseillers sur leurs secteurs d'activité se régularisent et participent à la diffusion d'une « culture d'opinion ». Le lien est fait avec le SCP (outil réactif sur l'actualité et précieux sur les évolutions de tendances) et pourrait encore monter en puissance.

Quelques pistes d'amélioration paraissent possibles :

- **Intervenir davantage en amont.** Le travail d'opinion se situe encore trop en aval (mesure après coup ce qui a fonctionné ou pas). Il pourrait être utile de :
 - *Encourager un « réflexe opinion » de la part de chacun*, notamment lors des discussions ou réunions préparatoires : il est souvent possible de tester l'impact (ou l'acceptabilité) de mesures avant que les arbitrages ne soient pris, et bénéficier ainsi d'une information supplémentaire potentiellement utile à l'arbitrage.
 - *Mettre davantage en relation opinion et agenda*. La réception (et l'audibilité) par l'opinion d'événements ou de déplacement est très dépendante du contexte. Il pourrait être intéressant de proposer davantage d'entrées opinion dans l'agenda, ou de renforcer la mise en relation des événements prévus avec les attentes de l'opinion.
 - **Une coordination plus étroite avec la communication.** Les métiers opinion et communication sont devenus en quelques années très différents : l'opinion réagit beaucoup plus lentement que le système médiatique, zappe finalement assez peu d'un sujet à l'autre, et se défie d'une suractivité qu'elle suit, décrypte et manipule pourtant assidument. Cette transformation du paysage a entraîné une forme de spécialisation des fonctions entre traitement des médias et traitement de l'opinion, qui implique de réinventer des passerelles pour coordonner des temporalités et des messages nécessairement différents. C'est une exigence nouvelle de coordination forte et permanente, or peu de coordination est institutionnalisée. Nous pourrions réfléchir à des réunions mixtes communication / opinion (une fois par quinzaine ?).
- Le même phénomène se produit progressivement avec les réseaux sociaux à mesure de leur montée en puissance : ils constituent un monde dont la dynamique est différente de celle de l'opinion, mais qui n'en est pas distinct. Il faut là aussi inventer de nouveaux modes de coordination. Dans l'immédiat, nous pourrions davantage croiser les données web et opinion.
- Une meilleure utilisation du courrier. Cf. note de propositions.

Adrien ABECASSIS