

RÉPUTATION

n. f. – 1370 ; lat. *reputatio* « compte, évaluation »

1. La **seule** étude qui procure une **analyse sectorielle complète** de la réputation, pour plus de 320 entreprises au Québec, conduite auprès de 15 000 Québécois.

MOT DU VICE-PRÉSIDENT EXÉCUTIF CHRISTIAN BOURQUE



| LES QUÉBÉCOIS PRÉFÈRENT LES RELATIONS STABLES

Les années **Réputation** se suivent et ne se ressemblent pas tout à fait. Avant d'entrer dans le détail des résultats, mentionnons d'emblée que le score de réputation global moyen de toutes les entreprises mesurées au Québec en 2020 se situe à +1 par rapport à l'an dernier. Une année somme toute, neutre. Donc si votre score est le même que l'an dernier, souriez !

Les mouvements constatés dans cette 23e édition de notre étude phare sur la réputation des entreprises québécoises nous enseignent, plus que jamais, que les données personnelles sont intangibles jusqu'à ce qu'elles deviennent la propriété d'un tiers malveillant... avec tous les inconvénients et répercussions que cela a pu causer à **Desjardins** et les quelque 6 millions d'individus touchés ! Cette mésaventure a assurément coûté plus que les 108 millions de dollars annoncés par Guy Cormier, PDG de Desjardins, le score de réputation de la coopérative financière ayant baissé de 39 points. Les dommages collatéraux sont également considérables pour **Desjardins Assurances** et **Desjardins Sécurité financière**, qui écopent avec des baisses respectives de 21 et 24 points. Il s'agit de dégringolades historiques, comme peu d'entreprises en ont vécu depuis que nous menons cette étude (**Volkswagen** avait chuté de 55 points en 2016 suite à l'affaire « dieselgate »).

Et comment passer sous silence cet autre mouvement historique, où nous constatons que **Google** n'est plus au premier rang de notre palmarès Réputation, lui qui trônait sur ce classement depuis 2010 ! Avec une perte de 7 points en 2020 et une baisse constante au cours des dernières années, nous sommes en droit de nous questionner. Les gens en ont-ils marre de se sentir épiés ? Les internautes ont-ils l'impression que leurs données

personnelles sont vendues aux plus offrants ? Les autres membres du célèbre GAFa sont également aux prises avec des baisses cette année : **Amazon** avec -6, **Facebook**, -4, et **Apple**, -2. La réputation des grands semble ne pas résister au passage du temps, des scandales et autres références à la *Big Brother* et *Cambridge Analytica*.

Autrefois, force est de constater que l'édition 2020 de l'étude Réputation souligne l'attachement des Québécois aux relations stables, aux secteurs solides et aux promesses durables. Les entreprises publiques (+6 en moyenne) présentent la meilleure variation sectorielle moyenne de l'année. **Hydro-Québec** (+8), la **SAQ** (+10) et la **SQDC** (+19) brossent un beau portrait, suivies de près par les brasseurs, qui emboîtent le pas avec une variation sectorielle moyenne de +4 comparativement à l'an dernier. Mentions honorables pour les secteurs des médias, de l'immobilier et du courrier qui obtiennent des performances sectorielles se situant au-dessus de la mêlée.

Finalement, il paraît important de souligner que parmi les entreprises auxquelles les Québécois témoignent leur confiance cette année, figure un habitué du podium des entreprises les mieux réputées. En 2020, **Jean Coutu** marque le coup d'une belle façon en occupant la première marche du podium pour la deuxième fois seulement depuis 2009 ! En ces temps d'incertitude et d'abus de confiance, existe-t-il une promesse client plus humble et durable que celle de trouver « de tout, même un ami » ?

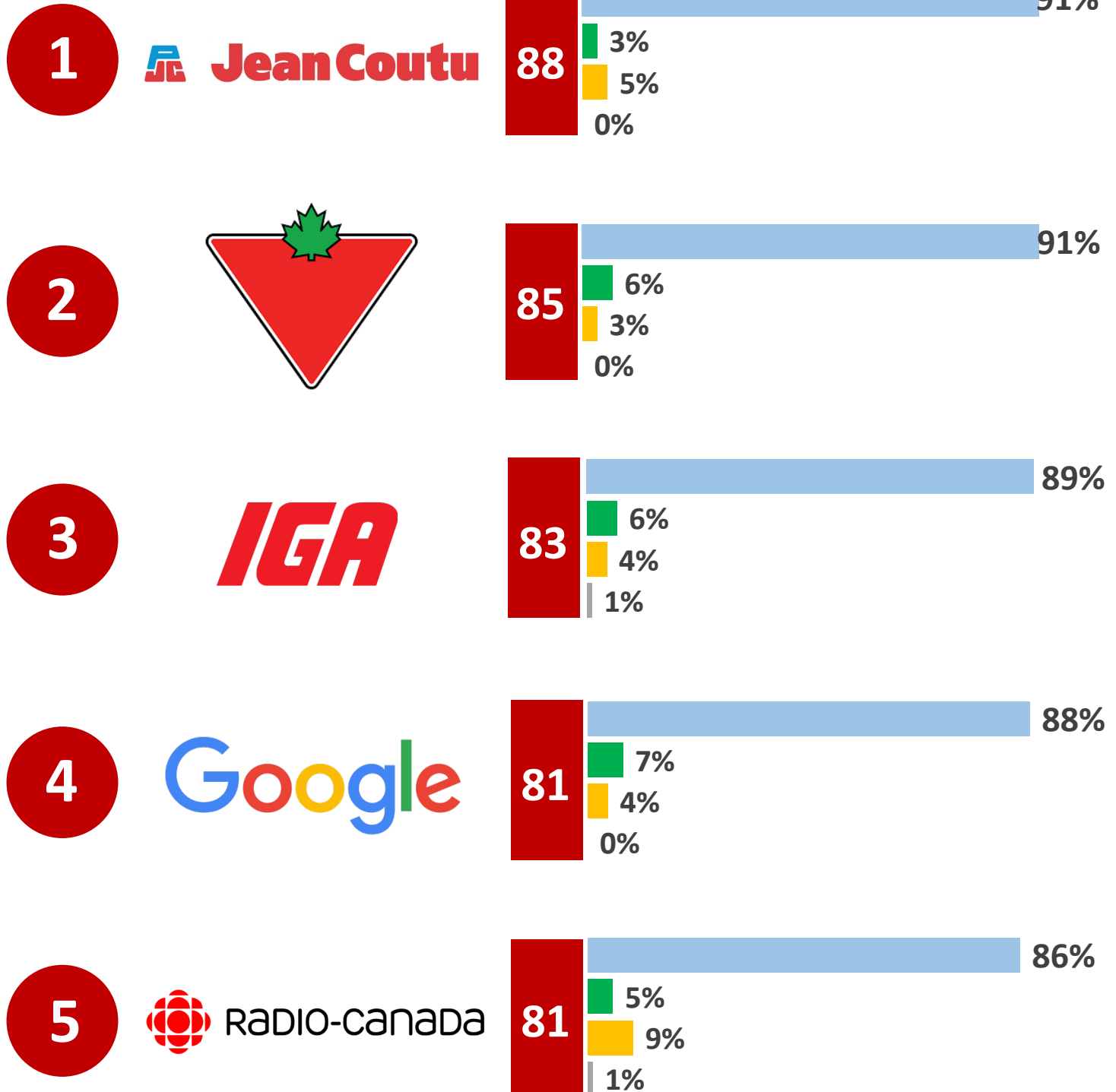
Christian Bourque
Vice-président exécutif, Léger

PALMARÈS 2020

Les 10 entreprises les plus admirées des Québécois



palmarès
Réputation



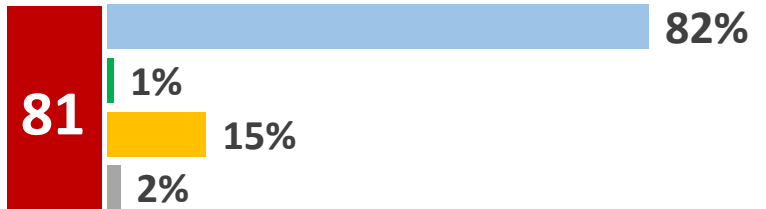
PALMARÈS 2020

Les 10 entreprises les plus admirées des Québécois



palmarès
Réputation

6



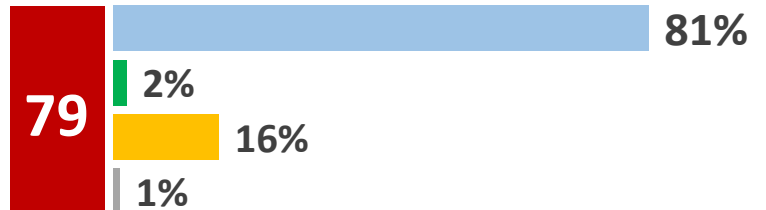
7



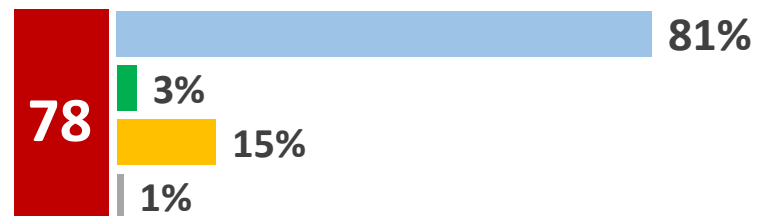
8



CIRQUE DU SOLEIL



9



10



Première position par secteur

SECTEUR	ENTREPRISE	SCORE
Pharmacies	Groupe Jean Coutu	88
Magasins à rayons / entrepôts	Canadian Tire	85
Épiceries / dépanneurs	IGA	83
Internet / réseaux sociaux	Google	81
Médias	Radio-Canada (CBC)	81
Banques / crédit	Interac	81
Électronique / technologie	Microsoft	80
Divertissement	Cirque du Soleil	79
Magasins à rabais	Dollarama	77
Courrier	Postes Canada	77
Industrie alimentaire	Danone	77
Restaurants	Rôtisseries St-Hubert	74
Automobile	Toyota	73
Papetières / bois	Cascades	72
Hôtellerie	Hilton	69
Librairies / musique / artisanat	Renaud-Bray	66
Entreprises publiques	SAAQ	64
Rénovation	Home Depot	59
Grandes entreprises	L'Oréal	54
Brasseurs	Molson Coors	53

Première position par secteur

SECTEUR	ENTREPRISE	SCORE
Transport	Air Transat	52
Assurances / finances	CAA Québec	52
Télécommunications	Vidéotron	49
Immobilier	RE/MAX	48
Firmes de management et de comptabilité	Raymond Chabot Grant Thornton	47
Énergie	Hydro-Québec	46
Pharmaceutique	Jamieson	44
Compagnies industrielles	Pratt & Whitney	40
Résidences pour aînés	Chartwell	23
Producteurs de marijuana	Aurora Cannabis	10
Fidélisation	LoyaltyOne	2




PALMARÈS 2020

Les meilleurs employeurs

# palmarès Réputation	# palmarès Employeur		# score employeur
7	1	 Microsoft	85
90	2	 Hydro Québec	84
4	3	 Google	84
16	4	 COSTCO WHOLESALE	83
8	5	 CIRQUE DU SOLEIL	82

PALMARÈS 2020

Les meilleurs employeurs

# palmarès Réputation	# palmarès Employeur		# score employeur
65	6	 LOTO QUÉBEC	82
1	7	 Jean Coutu	82
9	8	SONY	81
15	9	SAMSUNG	81
5	10	 RADIO-CANADA	80

PALMARÈS 2020

Les 100 entreprises les plus admirées des Québécois

1	Groupe Jean Coutu	88
2	Canadian Tire	85
3	IGA	83
4	Google	81
5	Radio-Canada (CBC)	81
6	Interac	81
7	Microsoft	80
8	Cirque du Soleil	79
9	Sony	78
10	Dollarama	77
11	Postes Canada	77
12	Metro	77
13	Danone	77
14	YouTube	76
15	Samsung	75
16	Les entrepôts Costco	75
17	Kellogg	75
18	Rôtisseries St-Hubert	74
19	Toyota	73
20	Cascades	72
21	Pharmaprix	71
22	Honda	71
23	Bureau en gros	70
24	Campbell	70
25	Biscuits Leclerc	70

26	Kijiji	69
27	Hilton	69
28	Télé-Québec	69
29	Visa	68
30	Purolator	68
31	Mastercard	66
32	Renaud-Bray	66
33	Agropur	66
34	Subway	65
35	FedEx	65
36	SAAQ	64
37	Les Aliments Maple Leaf	64
38	Olymel	64
39	Panasonic	64
40	A&W	62
41	Uniprix	62
42	Orchestre symphonique de Montréal	62
43	LG	61
44	Walmart	59
45	Super C	59
46	Home Depot	59
47	Réno Dépôt	59
48	DeSerres	59
49	Société des alcools du Québec (SAQ)	58
50	Maxi / Maxi & Cie	58

Note

Gras : Premier de son secteur

PALMARÈS 2020

Les 100 entreprises les plus admirées des Québécois

51	Kraft Heinz	58
52	Amazon	58
53	Sheraton	58
54	Winners	57
55	Tim Hortons	56
56	Rona	56
57	Nestlé	56
58	Les Aliments McCain	56
59	Les Aliments Dare	56
60	Familiprix	56
61	Marriott	56
62	Apple	55
63	UPS	55
64	La Maison Simons	55
65	Loto-Québec	54
66	Groupe TVA	54
67	Juste pour rire	54
68	Rôtisserie Scores	54
69	L'Oréal	54
70	Saputo	53
71	Couche-Tard	53
72	Molson Coors	53
73	Netflix	52
74	Air Transat	52
75	CAA Québec	52

76	L'Aubainerie	51
77	IBM	51
78	La Cage – Brasserie sportive	50
79	Tigre Géant	50
80	V	50
81	YUL Aéroport international Montréal-Trudeau	50
82	Les Thés DAVIDsTEA	50
83	Vidéotron	49
84	Dell	49
85	L'Équipeur	48
86	RE/MAX	48
87	Delta	48
88	Provigo	47
89	Raymond Chabot Grant Thornton	47
90	Hydro-Québec	46
91	Compagnie de la Baie d'Hudson (Hbc)	46
92	Johnson & Johnson	46
93	PayPal	46
94	Groupe BMR	46
95	Hyundai Auto	45
96	Banque de Montréal (BMO)	45
97	Ultramar	44
98	Weston	44
99	Subaru	44
100	Industrielle Alliance, assurance auto et habitation	44

Note

Gras : Premier de son secteur

Méthodologie

Population à l'étude

Les Québécois âgés de 18 ans et plus, et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Questionnaire

Au total, 325 entreprises provenant de 31 secteurs d'activité ont été évaluées, et ce, afin de représenter adéquatement les joueurs dans les différents secteurs d'activité sondés.

Échantillon

Chaque entreprise a été évaluée par environ 1 000 répondants. Pour limiter la durée du questionnaire, le nombre total d'entreprises regroupées par secteur a été scindé en 14 blocs d'environ 20 entreprises. Au total, Léger a réalisé **14 651 entrevues** dans le cadre de cette étude.

Collecte des données

L'étude a été réalisée sur Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes de Léger Opinion, soit un panel représentatif de la population du Québec, comprenant plus de 225 000 membres au Québec. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

Période de collecte

La collecte de données s'est effectuée du 18 décembre 2019 au 4 février 2020.

Pondération et représentativité

Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population adulte du Québec, les données brutes de l'étude ont été pondérées en fonction de la distribution réelle de la population selon le sexe, l'âge, les régions, le niveau de scolarité, la présence d'enfants et la langue maternelle.

Les résultats sont pondérés à l'aide des données issues du dernier recensement de Statistique Canada disponible, soit le recensement de 2016.

Marge d'erreur

À titre comparatif, un échantillon probabiliste de cette taille ($n=1\ 000$) aurait une marge d'erreur de $\pm 3,1\%$, et ce, dans un intervalle de confiance de 95% (dans 19 cas sur 20).



PERSONNE CONTACT : SANDIE SPARKMAN

ssparkman@leger360.com

514.982.2464 #3143

Léger est la plus grande firme de sondage, de recherche marketing et analytique à propriété canadienne avec plus de 600 employé.e.s réparti.e.s dans ses huit bureaux canadiens et américains. Léger travaille avec des clients prestigieux depuis 1986.

Montréal | Québec | Toronto | Winnipeg | Calgary | Edmonton | Vancouver | Philadelphie

