

Édition 2023

RÉSULTATS AU QUÉBEC

RÉPUTATION

Imaginée par Leger

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

[La **seule** étude qui procure une **analyse sectorielle complète** de la réputation pour 377 entreprises au Québec.]





D'une crise à l'autre

L'éclairage que nous apporte cette édition 2023 nous apparaît comme très précis et braqué directement sur la situation économique qui a cours.

Chaque année, **Réputation** nous apporte un éclairage différent sur la renommée des entreprises québécoises et canadiennes pour l'année qui se termine. Un éclairage qui se veut parfois diffus ou parfois précis. Diffus, comme l'an dernier où notre analyse démontrait un effritement du score moyen de réputation généralisé pour le TOP 20 depuis les 10 dernières années et qui se poursuit cette année encore.

Maintenant, au-delà des plus fortes hausses et des plus fortes baisses que nous relevons chaque année, l'éclairage que nous apporte cette édition 2023 nous apparaît comme très précis et braqué directement sur la situation économique qui a cours.

Effectivement, nous sortions à peine de la plus grande crise de santé publique mondiale contemporaine que déjà nous étions précipités dans l'actuelle crise du coût de la vie, sans même une semaine de répit... Une situation particulière qui, nous le croyons, marque cette 26^e édition de **Réputation**.

Mais avant d'aller plus en détail avec les baisses les plus remarquées, attardons-nous d'abord aux meilleures performances de 2023 en commençant par les Canadiens de Montréal, qui affichent la plus forte hausse de l'année avec +18 comparativement à leur score de l'an dernier. Malgré une année de reconstruction sur la patinoire, le CH et ses nouveaux dirigeants nous montrent qu'ils ont également su consolider les bases de leur réputation.

Mentionnons également la remontée des deux bannières d'assurance de Desjardins qui affichent +11 (Desjardins Assurances – Vie Santé Retraite) et +10 (Desjardins Assurances générales). Dollarama (+10), Walmart (+10) et Beneva (+9) font également belle figure cette année. Enfin, impossible de passer sous silence la bonne performance de Bombardier et SNC-Lavalin qui, cette année, affichent toutes deux +9 comparativement à leur score de 2022; Bombardier qui fréquentait les derniers rangs de notre palmarès annuel il y a quelques années à peine.

Parlons maintenant des moins bonnes performances. Comme nous le mentionnions d'entrée de jeu, le négatif donne le ton global de cette édition. Toutes entreprises confondues, une variation moyenne globale du score de -2 s'observe, sans oublier que 24 des 35 secteurs d'activités sondés affichent une variation moyenne négative du score. Globalement, nous pouvons affirmer que nous avons déjà connu des années plus ensoleillées.

Pour ce qui est de la plus forte baisse de cette édition, la palme revient à Twitter, ou Elon c'est selon, avec -26. Les autres entreprises parmi nos plus fortes baisses s'y retrouvent, soit pour des raisons évidentes et imputables, soit pour des raisons circonstancielles ou pour d'autres raisons... Mentionnons GLS Canada (-22), YUL Aéroport de Montréal (-20), Intelcom (-16), Ford et Rogers (-13), le CF Montréal et Groupe Sélection/Sélection Retraite (-12) ou encore Sunwing (-11), qui subissent toutes des baisses assez importantes de leur score de réputation comparativement à 2022.



D'une crise à l'autre - Suite

L'autre crise

Au-delà de ces baisses de score variées, il nous importe de revenir à ce que nous disions d'entrée de jeu et à ce qui ressort particulièrement de cette édition : la crise du coût de la vie que nous traversons actuellement. Cette crise nous apparaît en filigrane dans les données de **Réputation** 2023 quand on regarde le différentiel de score moyen de secteurs tels que celui des banques (-2), de l'immobilier (-3), des épicerie (-4) ou encore celui de l'industrie alimentaire (-5) ou des entreprises publiques (-5). Et d'ailleurs, si les épiciers sont en baisse, il est important de souligner que parmi ce secteur, seulement Maxi/Maxi & Cie (+1) et Super C (+2) affichent un différentiel de score positif par rapport à l'an dernier.

Si les épiciers à rabais ne s'en tirent pas trop mal au sein de leur secteur, alors que les consommateurs semblent globalement blâmer les épiciers pour la hausse généralisée des prix, il est intéressant de constater que la compétition des épiciers, que sont devenus Dollarama (5e au palmarès), Walmart (+10) ou Tigre Géant (+2), semble bien avoir tiré profit de la situation, tant dans les données Réputation qu'à la caisse enregistreuse.

L'importance de la réputation

En complément aux données de **Réputation** 2023, nous avons choisi cette année de chiffrer l'importance de la réputation des entreprises dans l'esprit et le cœur des citoyens/consommateurs. Nous avons donc sondé les Québécois et les Canadiens sur le sujet (1 521 Canadiens, du 17 au 19 février 2023) et nous avons découvert quelques données qui méritent d'être partagées.

Lorsqu'interrogés sur l'importance de la réputation d'une marque/entreprise au moment d'acheter un bien ou un service, ce sont 87 % des Canadiens et des Québécois qui affirment clairement combien cette réputation est importante. Et au-delà de cette question, disons théorique, ce sont 40 % des Canadiens (36 % au Québec) qui nous disent avoir décidé au cours des 12 derniers mois de ne pas acheter un produit ou un service en raison de la mauvaise réputation de l'entreprise.

Quelle entreprise pourrait continuer de prendre sa réputation à la légère en sachant que 4 de ses clients sur 10 menacent de la quitter pour sa mauvaise réputation ?

Si cette dernière statistique ne vous a pas encore convaincu, sachez que 66 % des Québécois seraient prêts à payer un peu plus cher pour un produit/service si l'entreprise qui le fournit a une bonne réputation.

Les attentes réputationnelles des consommateurs à l'endroit des entreprises sont claires, sans équivoque et surtout, irréversibles.



Il faut désormais se convaincre que les médias sociaux sont devenus des vecteurs incontournables pour parfaire sa réputation corporative.



D'une crise à l'autre - Suite

Pour terminer, en cette 26e édition où Twitter montre la plus forte baisse du score de réputation depuis le -27 de Volkswagen en 2015, avec son « Dieseltgate », il est intéressant de s'attarder à l'importance des médias sociaux pour se faire une opinion sur une marque ou une entreprise.

Le tableau suivant est éloquent en ce sens et vous montre clairement le chemin que les entreprises doivent rapidement emprunter en termes de communications corporatives pour s'assurer d'être à tout le moins entendues par les plus jeunes consommateurs, dont le poids démographique ne fera que s'accroître, inexorablement. Il faut désormais se convaincre que les médias sociaux sont devenus des vecteurs incontournables pour parfaire sa réputation corporative. Non seulement Elon *should* mais Elon *Must*...

Christian Bourque
Vice-president exécutif, Léger

Éric Chalifoux
Directeur conseil senior, Léger

	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65 ans et +
Médias traditionnels (ex. : télévision, radio, journaux, etc.)	23 %	17 %	37 %	64 %	66 %	79 %
Médias sociaux (ex. : Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	69 %	59 %	34 %	26 %	22 %	12 %
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	8 %	24 %	29 %	9 %	12 %	9 %








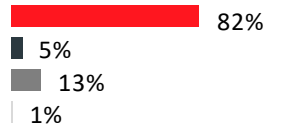

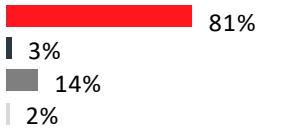



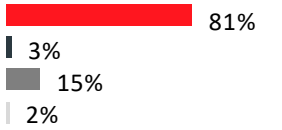

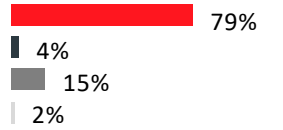



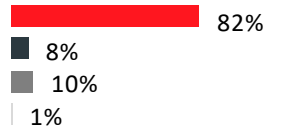
Q : À quoi portez-vous DAVANTAGE attention pour vous former une opinion sur une marque/entreprise : les médias traditionnels ou les médias sociaux ?



Palmarès 2023 – Les 10 entreprises les plus admirées des Québécois



Les 10 entreprises les plus admirées des Québécois

#1		 <p>91% 3% 6% 1%</p>	Score : 88	#6		 <p>84% 7% 8% 2%</p>	Score : 77
#2		 <p>87% 5% 7% 1%</p>	Score : 82	#7		 <p>82% 5% 13% 1%</p>	Score : 77
#3		 <p>81% 3% 14% 2%</p>	Score : 78	#8		 <p>82% 7% 9% 2%</p>	Score : 75
#4		 <p>81% 3% 15% 2%</p>	Score : 78	#9		 <p>79% 4% 15% 2%</p>	Score : 75
#5		 <p>85% 8% 6% 1%</p>	Score : 77	#10		 <p>82% 8% 10% 1%</p>	Score : 74



Palmarès 2023 – Champions par secteur au Québec



Champions par secteurs au Québec

# Palmarès Québec	Entreprise	Secteur	Score
1	Google	Internet / réseaux sociaux	88
2	Groupe Jean Coutu	Pharmacies	82
3	Interac	Banques / crédit	78
4	Sony	Électronique	78
5	Dollarama	Magasins à rabais	77
6	Canadian Tire	Magasins à rayons / magasins entrepôts	77
9	Cirque du Soleil	Divertissement	75
12	Toyota	Automobile	72
13	IGA	Épiceries / dépanneurs	71
15	Biscuits Leclerc	Industrie alimentaire	71
16	Rôtisseries St-Hubert	Restaurants	70
23	Postes Canada	Courrier	67
24	Radio-Canada (CBC)	Médias	67
31	Hydro-Québec	Énergie	65
33	Rona	Rénovation	65
34	Renaud-Bray	Librairie / musique / artisanat	65
43	Cascades	Papetières / bois	60
56	Hilton	Hôtellerie	58

# Palmarès Québec	Entreprise	Secteur	Score
65	Pfizer	Pharmaceutique	55
68	CAA Québec	Assurances / finances	54
76	Société des alcools du Québec (SAQ)	Entreprises publiques	51
77	Canadiens de Montréal	Équipes sportives professionnelles	51
84	Vidéotron	Télécommunications	49
86	Air Transat	Transport	49
93	L'Oréal	Grandes entreprises	47
94	RE/MAX	Immobilier	47
104	YUL Aéroport international Montréal-Trudeau	Aéroports	44
109	Ligue Nationale de Hockey (LNH)	Ligues de sports professionnels	42
118	Qualinet	Nettoyage après-sinistre	41
127	Molson Coors	Brasseurs	39
141	Pratt & Whitney	Compagnies industrielles	37
153	Raymond Chabot Grant Thornton	Firmes de management et de comptabilité	35
244	Le Groupe Maurice	Résidences pour aînés	17
302	Aurora Cannabis	Producteurs de cannabis	7
356	Aimia	Fidélisation	1

Édition 2023

Palmarès – Québec 2023





Palmarès – Québec 2023

#		Score
1	▶ Google	88
2	▶ Groupe Jean Coutu	82
3	▶ Interac	78
4	▶ Sony	78
5	▶ Dollarama	77
6	▶ Canadian Tire	77
7	YouTube	77
8	Microsoft	75
9	▶ Cirque du Soleil	75
10	Samsung	74
11	Bureau en gros	72
12	▶ Toyota	72
13	▶ IGA	71
14	Sports Experts	71
15	▶ Biscuits Leclerc	71
16	▶ Rôtisseries St-Hubert	70
17	Netflix	70
18	Metro	69
19	Kellogg	69
20	Visa	69

#		Score
21	Les entrepôts Costco	69
22	IKEA	68
23	▶ Postes Canada	67
24	▶ Radio-Canada (CBC)	67
25	A & W	67
26	Pharmaprix	67
27	Honda	67
28	Maxi / Maxi & Cie	66
29	Danone	66
30	Orchestre symphonique de Montréal	66
31	▶ Hydro-Québec	65
32	Amazon	65
33	▶ Rona	65
34	▶ Renaud-Bray	65
35	Subway	64
36	Saputo	64
37	LG	64
38	Campbell	64
39	Kraft Heinz	63
40	Home Depot	61

#		Score
41	Mastercard	60
42	Panasonic	60
43	▶ Cascades	60
44	Apple	59
45	Super C	59
46	Best Buy	59
47	Les Aliments Maple Leaf	59
48	Carnaval de Québec	59
49	L'Équipeur	59
50	Familiprix	59
51	Festival International de Jazz de Montréal	59
52	Les Aliments McCain	58
53	Purolator	58
54	Télé-Québec	58
55	Agropur	58
56	▶ Hilton	58
57	Winners	57
58	Réno-Dépôt	57
59	La Maison Simons	57
60	Nestlé	56



Palmarès – Québec 2023

#		Score
61	Kijiji	56
62	Festival d'été de Québec (FEQ)	56
63	Tim Hortons	55
64	Walmart	55
65	▶ Pfizer	55
66	Couche-Tard	55
67	Uniprix	55
68	▶ CAA Québec	54
69	La Presse	53
70	FedEx	53
71	Exceldor	53
72	DeSerres	53
73	Olymel	52
74	Tigre Géant	52
75	L'Aubainerie	52
76	▶ Société des alcools du Québec (SAQ)	51
77	▶ Canadiens de Montréal	51
78	Les Aliments Dare	51
79	Marriott	51
80	SAAQ	50

#		Score
81	Festival Juste pour rire	50
82	Dell	50
83	CANAC	50
84	▶ Vidéotron	49
85	Provigo	49
86	▶ Air Transat	49
87	VIA Rail	49
88	Sheraton	49
89	UPS	48
90	Moderna	48
91	IBM	48
92	Nespresso	47
93	▶ L'Oréal	47
94	▶ RE/MAX	47
95	Sépaq	47
96	Compagnie de la Baie d'Hudson (Hbc)	46
97	La Cage - Brasserie sportive	45
98	Rôtisserie Scores	45
99	Les thés Davids Tea	45
100	Ubisoft	45

#		Score
101	Groupe BMR	45
102	Brunet	45
103	McDonald's	44
104	▶ YUL Aéroport international Montréal-Trudeau	44
105	General Mills	44
106	HomeSense	44
107	Jamieson	44
108	Hyundai Auto	43
109	▶ Ligue Nationale de Hockey (LNH)	42
110	Johnson & Johnson	42
111	Keurig	42
112	Noovo	42
113	Subaru	42
114	Bayer	42
115	Alouettes de Montréal	41
116	Intact Assurance	41
117	Reitmans Canada Ltée	41
118	▶ Qualinet	41
119	DuProprio	41
120	SAIL	41



Palmarès – Québec 2023

#		Score
121	PepsiCo	40
122	Ultramar	40
123	Le Devoir	40
124	Mazda	39
125	Paypal	39
126	Telus	39
127	▶ Molson Coors	39
128	Weston	39
129	Croix Bleue	39
130	ComediHa!	39
131	Hewlett-Packard	39
132	Desjardins Assurances générales	38
133	Labatt	38
134	RBC Banque Royale	38
135	SSQ Assurance	38
136	Loto-Québec	37
137	Groupe TVA	37
138	Manuvie	37
139	Sleeman	37
140	Delta	37

#		Score
141	▶ Pratt & Whitney	37
142	Esso	36
143	Nissan	36
144	Société de transport de Montréal (STM)	36
145	Sun Life	36
146	Adrien Gagnon	36
147	Lester's	36
148	Cirque Éloize	36
149	Coca-Cola	35
150	Mouvement Desjardins	35
151	Petro-Canada	35
152	Industrielle Alliance, assurance et services financiers	35
153	▶ Raymond Chabot Grant Thornton	35
154	Facebook	34
155	Banque de Montréal (BMO)	34
156	Industrielle Alliance, assurance auto et habitation	34
157	Procter & Gamble (P&G)	34
158	Énergir, le nouveau Gaz Métro	34
159	Lassonde	34
160	Kia	33

#		Score
161	Banque Nationale du Canada	33
162	Desjardins Assurances (Vie Santé Retraite)	33
163	belairdirect	33
164	LesPac	33
165	Canadien National (CN)	33
166	Home Hardware	33
167	LinkedIn	33
168	Shell	32
169	Boston Pizza	32
170	Restaurants Normandin	32
171	Michael's	32
172	Proprio Direct	32
173	Starbucks	31
174	Banque TD	31
175	Orléans Express	31
176	Burger King	30
177	Banque CIBC	30
178	Groupe ALDO	30
179	Québecor	29
180	Accès pharma chez Walmart	29



Palmarès – Québec 2023

#		Score
181	Marshalls	29
182	Via Capitale (La Capitale)	29
183	PROXIM	29
184	Chapters Indigo	29
185	Groupe Germain Hôtels	29
186	eBay	28
187	Rossy	28
188	Banque Scotia	28
189	Ligue canadienne de football (LCF)	28
190	Promutuel Assurance	28
191	Domtar	28
192	Sephora	28
193	Beneva	28
194	Patrick Morin	28
195	Caisse de dépôt et placement	27
196	Cogeco Média	27
197	Enterprise	27
198	La Cordée	27
199	Volkswagen	26
200	Instagram	26

#		Score
201	Rio Tinto Alcan	26
202	Ligue majeure de baseball (MLB)	26
203	Canada Vie / Great-West	26
204	Trois fois par jour	26
205	Merck	26
206	Second Cup	25
207	SC Johnson	25
208	Kruger	25
209	Deloitte	25
210	Wendy's	24
211	Investissement Québec	24
212	Tangerine	24
213	Canadien Pacifique	24
214	Royal LePage	24
215	Ricardo Media	24
216	Le Journal de Montréal	23
217	Autorité des marchés financiers (AMF)	23
218	National Basketball Association (NBA)	23
219	Aéroport international Jean-Lesage de Québec (YQB)	23
220	Décathlon	23

#		Score
221	Communauto	23
222	Roche	23
223	Bombardier	22
224	General Motors (GM)	22
225	WestJet	22
226	Airbus	22
227	COGECO	22
228	Westin	22
229	MEC	22
230	Banque Nationale Assurances	21
231	Unilever	21
232	Grand Montréal comédie fest	21
233	Abbott	21
234	Montreal Gazette	20
235	Hertz	20
236	Groupe Sutton	19
237	Bristol-Myers Squibb	19
238	Air Canada	18
239	Yahoo!	18
240	Port de Montréal	18



Palmarès – Québec 2023

#		Score
241	Transcontinental	18
242	CAE	18
243	Major League Soccer (MLS)	17
244	▶ Le Groupe Maurice	17
245	Century 21	17
246	La Personnelle, assurances générales	17
247	Ford	16
248	Rogers	15
249	Boeing	15
250	Chartwell	15
251	Siemens	15
252	Janssen	15
253	Sandoz	15
254	Baxter	15
255	Capital One Canada	14
256	DHL	14
257	Canpar	14
258	Groupe CGI	14
259	Novartis	14
260	Les Brasseurs du Nord	14

#		Score
261	Ernst & Young	13
262	GlaxoSmithKline	13
263	Steamatic Canada	13
264	GUS	13
265	Bell Media	12
266	Intelcom	12
267	Produits forestiers Résolu (AbitibiBowater)	12
268	Services financiers le Choix du Président	12
269	Alcoa	12
270	TD Assurance Meloche Monnex	12
271	Medicago	12
272	PricewaterhouseCoopers (PwC)	12
273	Bausch Health	12
274	Résidences Soleil	11
275	Allstate	11
276	Sonnet	11
277	Porter	11
278	Sinisco	11
279	Wawanesa Assurance	10
280	KPMG	10

#		Score
281	Co-operators	10
282	Malette	10
283	Lee Valley	10
284	Teva	10
285	Sunwing	9
286	CF Montréal	9
287	Amex Canada	9
288	Les Brasseurs RJ	9
289	Allergan	9
290	AstraZeneca	8
291	TransCanada	8
292	Groupe Sélection / Sélection Retraite	8
293	Tembec	8
294	Sollio Groupe Coopératif	8
295	Keolis Canada	8
296	Banque Laurentienne du Canada	7
297	Banque HSBC Canada	7
298	Alstom	7
299	Hilo	7
300	Wealthsimple	7



Palmarès – Québec 2023

#		Score
301	Groupe Sanofi au Canada (pharma, Pasteur, Genzyme et Merial)	7
302	▶ Aurora Cannabis	7
303	Limocar	7
304	Shaw Communications	6
305	Lowe's	6
306	Lactalis	6
307	Apotex	6
308	Unimat	6
309	Financement agricole Canada (FAC)	6
310	Eli Lilly	6
311	Alcon	6
312	Novo-Nordisk	6
313	Société québécoise du cannabis (SQDC)	5
314	Blackberry	5
315	Moneris	5
316	HEXO Corp	5
317	Grand & Toy	5
318	Canopy Growth	5
319	LEO Pharma	5
320	Boehringer Ingelheim	5

#		Score
321	Power Corporation du Canada	4
322	Suncor Énergie	4
323	L'Impériale	4
324	Résidences Cogir	4
325	Valero	4
326	Ace Hardware	4
327	Galderma	4
328	Postmedia	3
329	Canadian Natural Resources Limited (CNRL)	3
330	Bimbo	3
331	GLS Canada	3
332	Assurance Economical	3
333	Transdev	3
334	Turo	3
335	Groupe TMX	3
336	Advanz Pharma	3
337	Gilead Sciences	3
338	AbbVie	3
339	Irving Oil	2
340	Questrade	2

#		Score
341	Kaleido	2
342	Humania Assurance	2
343	Emma	2
344	ivari	2
345	Assurance vie Équitable du Canada	2
346	SCA	2
347	Boston Consulting Group (BCG)	2
348	Astellas Pharma	2
349	Celgene	2
350	Shire	2
351	Fortis	2
352	Takeda	2
353	Lundbeck	2
354	Accenture	1
355	Cenovus Energy	1
356	▶ Aimia	1
357	GroupHEALTH	1
358	Amgen	1
359	UCB	1
360	Chrysler	0



Palmarès – Québec 2023

#		Score
361	Barrick Gold	0
362	Gesca	0
363	Purdue Pharma	0
364	LoyaltyOne	0
365	Indochino	0
366	McKinsey	-1
367	Kinder Morgan	-1
368	Syncrude	-1
369	Emera	-1
370	Enbridge	-2
371	Statoil	-3
372	Craigslist	-4
373	TikTok	-7
374	Bell	-11
375	Twitter	-12
376	SNC-Lavalin	-16
377	Huawei	-27



L'éclairage que nous apporte cette édition 2023 nous apparaît comme très précis et braqué directement sur la situation économique qui a cours.



Approche méthodologique

Population à l'étude

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

Questionnaire

Au total, 377 entreprises provenant de 35 secteurs d'activités ont été évaluées, et ce, afin de représenter adéquatement les joueurs dans les différents secteurs d'activités 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 16 blocs d'environ 20 entreprises. Au total, Léger a réalisé **17 257 entrevues** dans le cadre de cette étude.

Collecte des données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population du Québec, comprenant près de 150 000 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 22 novembre 2022 au 25 janvier 2023.

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.

Marge d'erreur

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

Leger

La plus grande firme de sondage, de recherche marketing et analytique à propriété canadienne.

MONTRÉAL • QUÉBEC • TORONTO • WINNIPEG • EDMONTON • CALGARY • VANCOUVER • NEW YORK



[CONTACTEZ-NOUS](#)