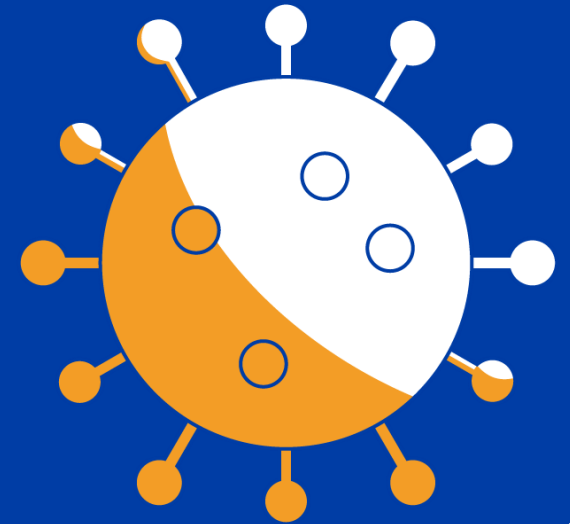


Gestion de la COVID-19

# Tous ensemble pour la reprise!

6 794 Québécois se prononcent sur les gouvernements, entreprises et organisations les plus « performants » dans la gestion de la COVID-19.

Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.



Fondée en 2002, Lanla est un chef de file en recherche marketing au Québec qui se spécialise dans la mesure, la gestion et l'amélioration de l'expérience client. L'équipe Lanla est composée de plus de 50 experts œuvrant auprès des grandes marques québécoises dans tous les secteurs d'activités, notamment le segment bancaire et assurances, les produits de consommation et d'alimentation, la restauration, les maisons de retraite, le transport ainsi que les sociétés d'État. Lanla détient en propriété exclusive l'agence de branding TM design et la firme de technologie Circle6.

## Les piliers de notre offre

- Clients mystère
- Plateforme CX
- Solutions digitales
- Sondage marketing
- Expérience employé



« Lanla ne fait pas que mesurer l'expérience, il joue un rôle de **partenaire** dans l'implantation d'une **culture** d'entreprise axée sur l'**expérience client**. »



# Contexte

---

Lanla a lancé un vaste sondage auprès de sa cohorte afin de mesurer leur état d'esprit, leurs comportements et leurs appréciations des actions prises par les gouvernements et les entreprises dans le contexte actuel de la COVID-19. De plus, l'enquête dévoile les perceptions face à la reprise.

# Méthodologie

## Collecte de données

Le sondage de 47 questions a été effectué auprès de 6 794 Québécois âgés de 18 ans et plus et s'est déroulé du 3 au 8 avril 2020 par l'entremise de notre panel Web.

## Répondants

6 794 Québécois de 18 ans et plus.

## Pondération

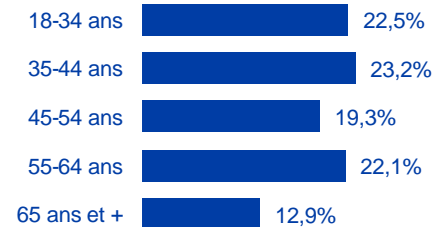
Les résultats ne sont pas pondérés, mais couvrent l'ensemble des régions du Québec et les différents segments de la population.

## Échantillon

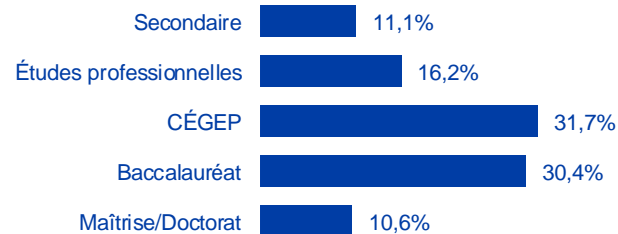
Compte tenu du caractère non probabiliste de l'échantillon, le calcul de la marge d'erreur ne s'applique pas.

## Profil des répondants

### Groupe d'âge



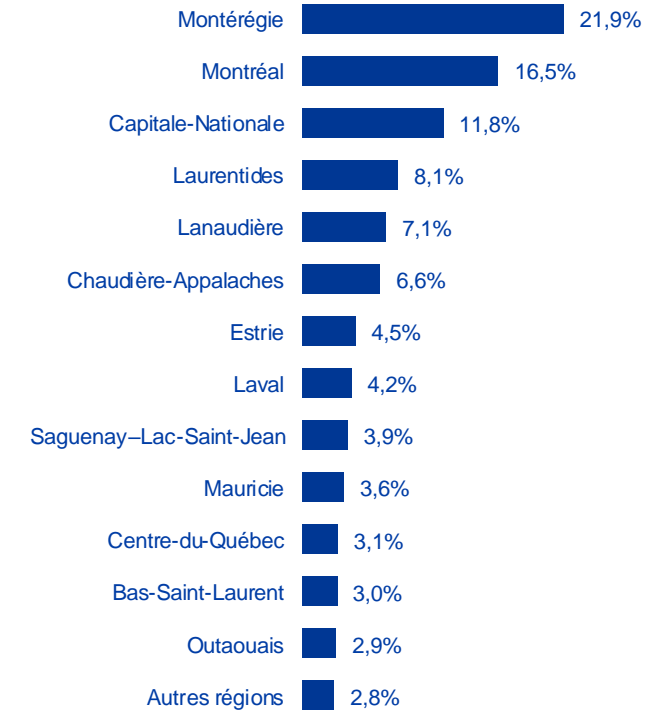
### Niveau



### Genre



### Région





# Les Québécois mobilisés dans la crise!

# Mise en situation

---

En cette période de crise, les médias de toutes sortes nous inondent de statistiques et nous bombardent de résultats à propos de ce que nous faisons de bien comme citoyen. Paliers gouvernementaux, célébrités, jeunes et moins jeunes, tous tentent de faire leur part afin de rejoindre l'ensemble de la collectivité. On nous rappelle constamment l'importance de suivre les directives à la lettre et nous nous félicitons quotidiennement de prendre la situation au sérieux.

Mais qu'en est-il de la situation générale au Québec? Quelles sont les directives jugées les plus efficaces? Qui sont ces Québécois qui résistent encore et toujours aux directives demandées? Quels sont leurs comportements depuis le début de la crise?

Faisons le point sur la situation!

# Quelques faits saillants

---

**17 %**

des répondants ont indiqué avoir eu OU connaître des membres de leur entourage qui ont eu des **symptômes de la COVID-19** au cours des 4 dernières semaines.

**66 %**

des répondants jugent **l'ensemble des consignes et directives** demandées par les instances gouvernementales comme **efficaces** pour limiter la propagation de la COVID-19.

**24 %**

des répondants ne jugent pas efficace le fait **de limiter ses déplacements d'une région ou d'une ville à l'autre**.

**10 %**

des répondants ont reçu ou connaissent un proche qui a reçu un **diagnostic d'avoir contracté la COVID-19**.

**63 %**

des répondants **respectent à la lettre l'ensemble des consignes et directives** demandées par les instances gouvernementales afin de limiter la propagation de la COVID-19.

**Milléniaux et hommes**

sont moins assidus sur le respect des consignes et directives de façon générale.

# Constats

**17 %**

des Québécois sondés ont indiqué avoir eu OU connaître un proche qui ont eu des **symptômes de la COVID-19** au cours des 4 dernières semaines.

**9 %**

des répondants ont indiqué avoir fait un voyage à **l'extérieur du pays** au cours des 4 dernières semaines.

Les **tests de dépistage** et les **diagnostics** pour les Québécois

# État de la situation au Québec



**27 %**

des répondants **qui ont eu des symptômes** n'ont toujours pas reçu ou ne désirent pas avoir de **test de dépistage**.

**7 %**

des répondants **qui ont eu des symptômes** ont indiqué avoir reçu un **diagnostic** d'avoir contracté la COVID-19.

**85 %**

d'entre eux ont indiqué avoir vécu une **quarantaine volontaire ou obligatoire**.

**18 %**

d'entre eux ont indiqué avoir eu des **symptômes de la COVID-19**.

**31 %**

des répondants ont reçu OU connaissent un proche qui a passé un **test de dépistage** de la COVID-19.

**10 %**

des répondants ont reçu ou connaissent un proche qui a reçu un **diagnostic** d'avoir contracté la COVID-19.

# Constats additionnels

**66 %**

des Québécois sondés jugent efficace **l'ensemble des consignes et directives** demandées par les instances gouvernementales.

## Les femmes & baby-boomers

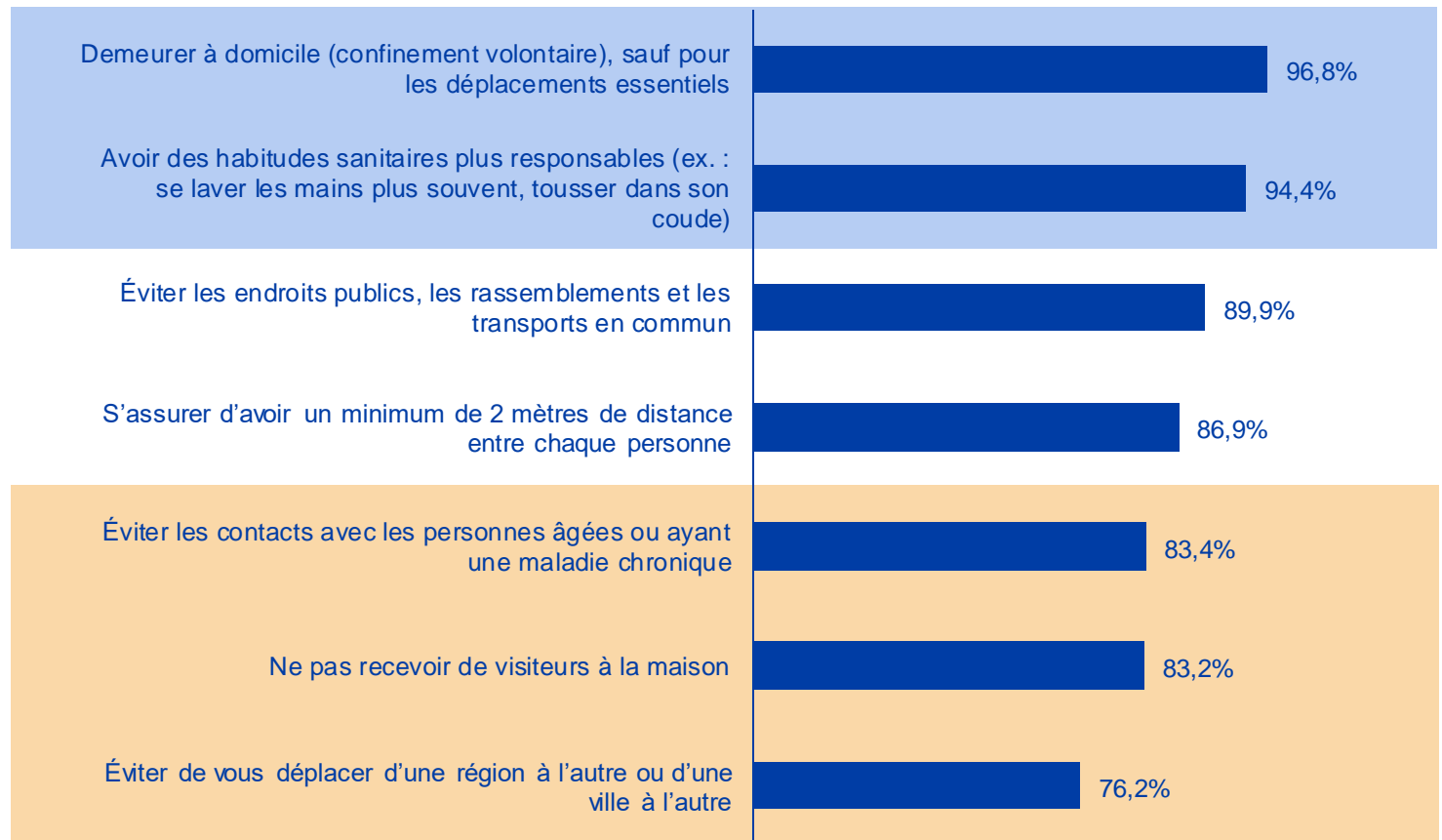
considèrent comme étant **plus efficace chacune des consignes et directives** demandées par les instances gouvernementales.

**24 %**

des répondants ne jugent pas efficace le fait de **limiter ses déplacements d'une région ou d'une ville à l'autre.**

## Consignes et directives gouvernementales jugées efficaces

pour limiter la propagation de la COVID-19



Q: Selon vous, quelles sont les consignes et directives demandées par les instances gouvernementales qui sont les plus efficaces afin de limiter la propagation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.



# Constats additionnels

**63 %**

des Québécois sondés respectent à la lettre l'ensemble des consignes et directives demandées par les gouvernements.

## Les femmes

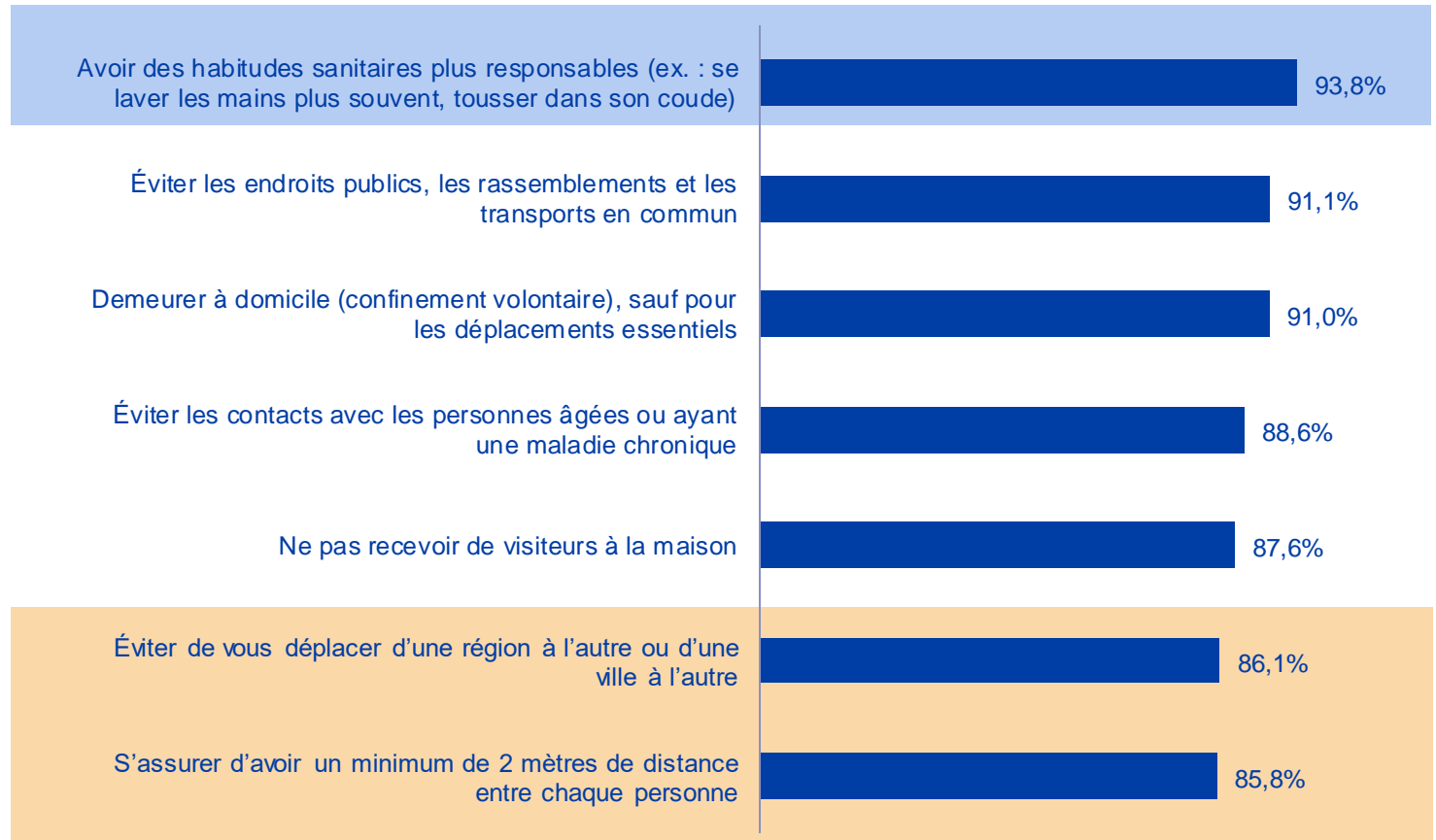
respectent davantage l'ensemble des directives que les hommes.

## Les milléniaux

respectent moins le fait de recevoir des visiteurs à la maison et la distanciation de 2 mètres entre chaque personne.

# Consignes et directives gouvernementales respectées à la lettre

pour limiter la propagation de la COVID-19



Q: Parmi la liste suivante, quelles sont les consignes et directives demandées par les instances gouvernementales que vous respectez à la lettre? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constat

## Méthodologie

Les régions considérées dans cette analyse comptent toutes plus de 100 répondants.

### Régions administratives

Laurentides
Estrie
Chaudière-Appalaches
Mauricie
Bas-Saint-Laurent
Laval
Montérégie
Capitale-Nationale
Abitibi-Témiscamingue
Outaouais
Lanaudière
Saguenay-Lac-Saint-Jean
Montréal
Centre-du-Québec

### Rang

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14

# Rang des régions administratives

pour le respect des consignes et directives gouvernementales (n>100)



	Laurentides	Estrie	Chaudière-Appalaches	Mauricie	Bas-Saint-Laurent	Laval	Montérégie	Capitale-Nationale	Abitibi-Témiscamingue	Outaouais	Lanaudière	Saguenay-Lac-Saint-Jean	Montréal	Centre-du-Québec
Demeurer à domicile, sauf pour les déplacements essentiels	1	2	9	10	4	3	6	11	13	5	8	7	12	14
Avoir des habitudes sanitaires plus responsables	3	1	2	4	10	7	6	9	12	11	5	8	13	14
Ne pas recevoir de visiteurs à la maison	3	9	6	2	11	12	8	7	1	5	4	14	10	13
S'assurer d'avoir un minimum de 2 mètres de distance entre chaque personne	1	12	5	2	11	4	7	10	8	3	9	6	13	14
Éviter les endroits publics, les rassemblements et les transports en commun	3	2	4	6	1	5	8	7	9	12	11	10	14	13
Éviter de vous déplacer d'une région à l'autre ou d'une ville à l'autre	10	6	5	11	2	12	9	4	1	7	13	3	8	14
Éviter les contacts avec les personnes âgées ou ayant une maladie chronique	1	4	10	8	6	3	5	2	7	11	9	12	13	14
<b>Rang global</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>

# Constats additionnels

## 95 %

des Québécois sondés affirment **avoir apporté des changements à leurs habitudes de vie** depuis le début de la situation.

### Les femmes

soulignent **passer davantage de temps en famille** et **encourager plus l'achat local** que les hommes.

### Les milléniaux & la génération X

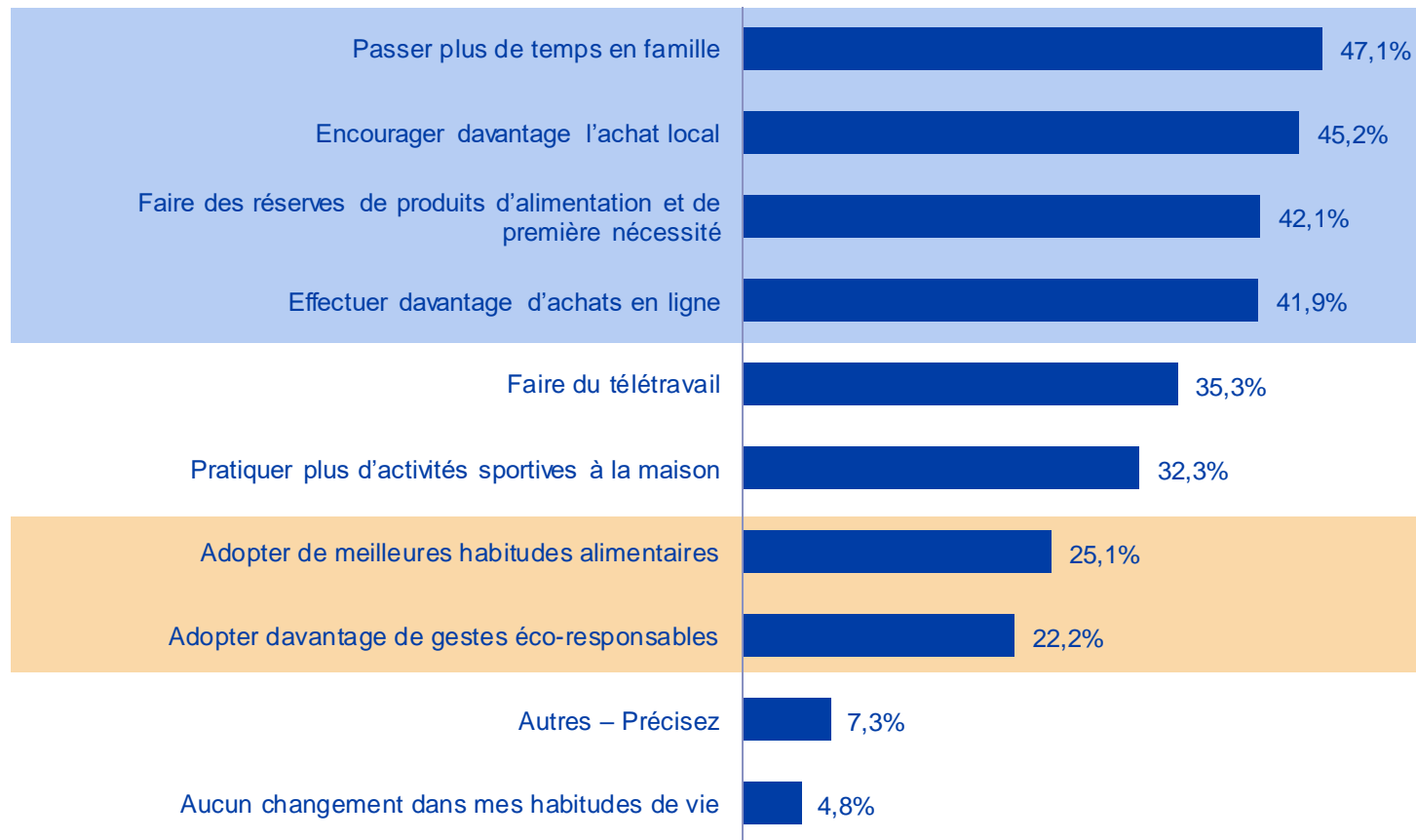
indiquent faire davantage de **télétravail**, passer plus de temps en **famille**, faire davantage **d'achats en ligne** et pratiquer plus **d'activités sportives** à la maison.

### Les baby-boomers

sont ceux qui affirment le plus **encourager l'achat local**.

## Changements dans les habitudes de vie des Québécois sondés

depuis le début de la situation de la COVID-19



Q: Parmi la liste suivante, quels sont les principaux changements que vous avez apportés à vos habitudes de vie depuis le début de la situation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## Les femmes

sont généralement plus **préoccupées par la situation** que les hommes, sauf en ce qui à trait à l'économie canadienne.

## Les baby-boomers

sont plus préoccupés par la **santé publique globale** et leur **santé personnelle**.

## Les milléniaux

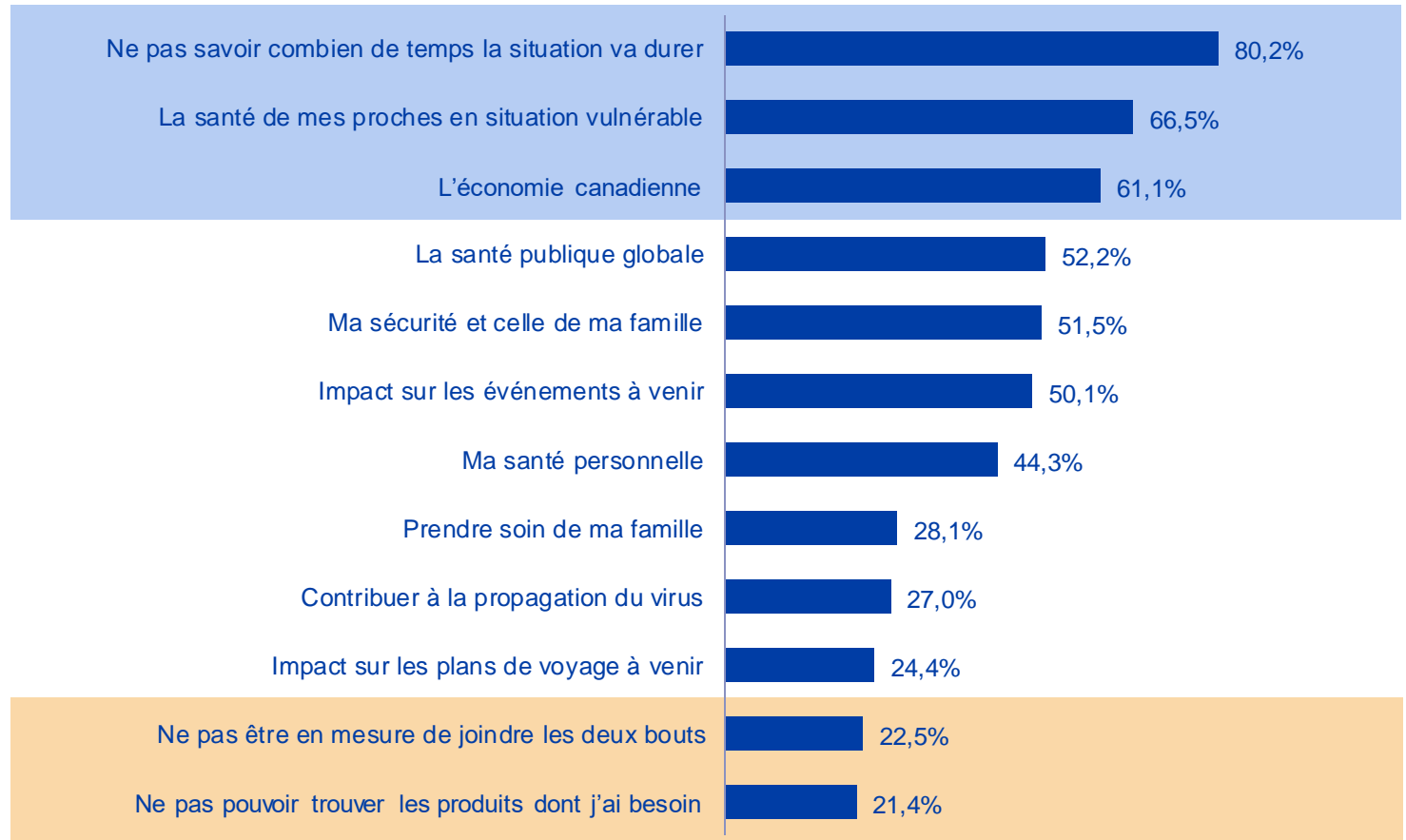
sont plus préoccupés par le fait de ne **pas être en mesure de joindre les deux bouts** et de ne **pas savoir combien de temps va durer la situation**.

## Les médias

Les répondants qui consultent **LCN** semblent **davantage préoccupés par la situation**.

# Principales préoccupations des Québécois sondés

pour suivre l'évolution de la COVID-19



Q: Parmi la liste suivante, quels sont les éléments qui vous préoccupent le plus dans la situation actuelle de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## 75%

des Québécois sondés indiquent avoir environ les mêmes revenus familiaux ou connaître une faible diminution des revenus familiaux depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les femmes

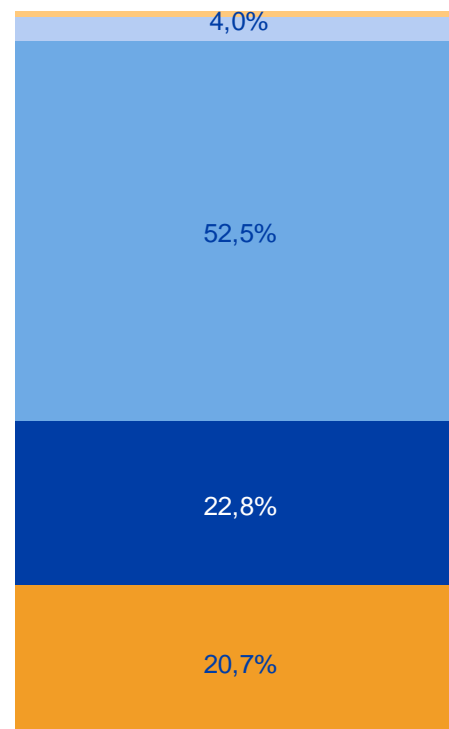
ont vu leurs revenus familiaux plus affectés que les hommes depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les milléniaux

sont la génération qui a connu le plus une diminution de revenus depuis le début de la situation de la COVID-19.

# Impact actuel de la COVID-19 sur les revenus familiaux

depuis le début de la situation de la COVID-19



- Grande augmentation des revenus familiaux
- Faible augmentation des revenus familiaux
- Environ les mêmes revenus familiaux
- Faible diminution des revenus familiaux
- Grande diminution des revenus familiaux

Q: Comment la situation de la COVID-19 a-t-elle affecté votre revenu familial jusqu'à date?

# Constats additionnels

## Les chaînes d'information

sont les médias les plus mentionnés comme sources d'information pour suivre l'évolution de la COVID-19.

## Les hommes

mentionnent davantage **RDI** et **Cogeco Nouvelles** comme sources d'information les plus fiables.

## Les milléniaux

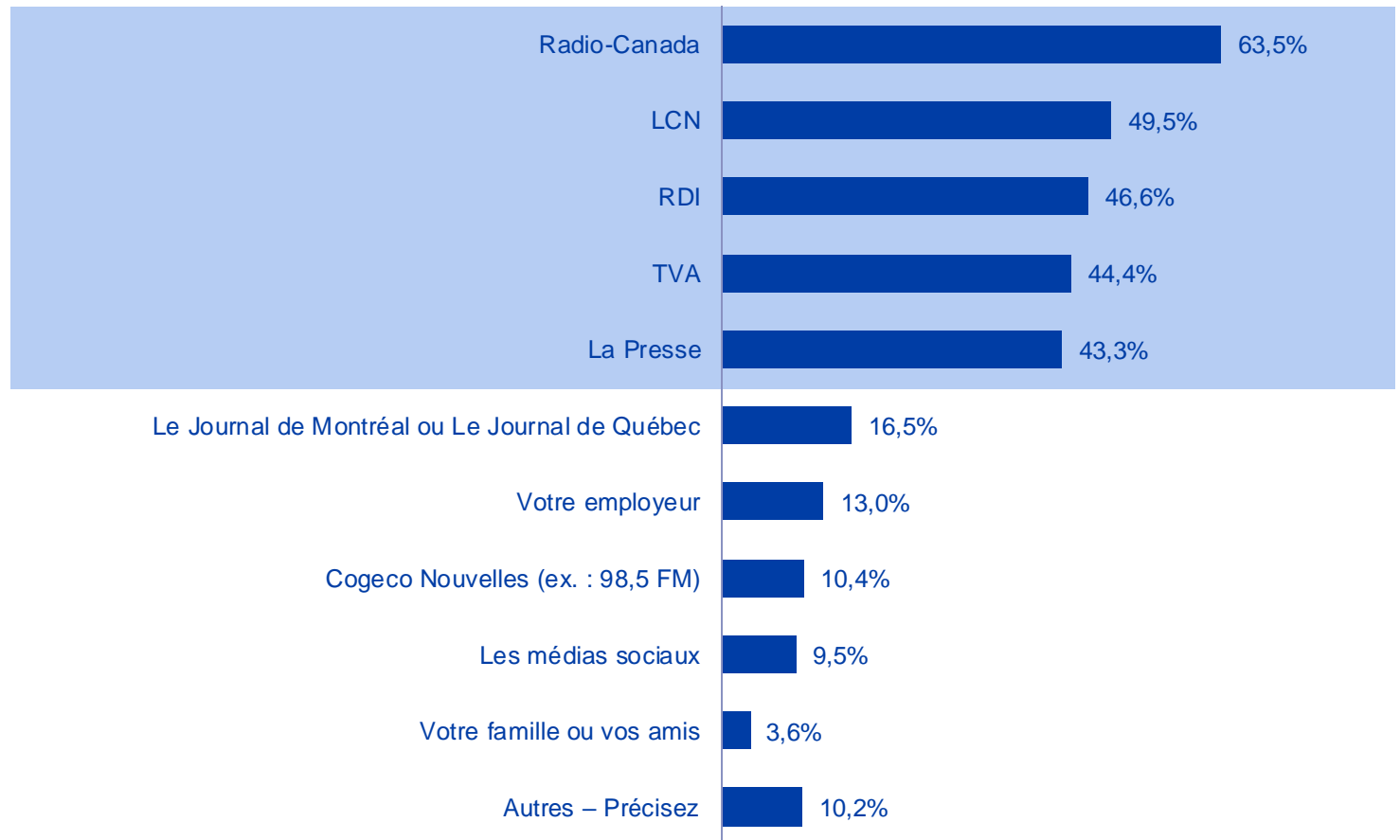
indiquent davantage **La Presse** comme source d'information la plus fiable.

## Les baby-boomers

privilégient davantage **TVA**, **RDI** et **LCN** comme sources d'information les plus fiables.

# Sources d'information les plus fiables des Québécois sondés

dans la situation actuelle de la COVID-19



Q: Selon vous, quelles sont les sources d'information les plus fiables pour suivre l'évolution de la situation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Les gouvernements sur les bancs d'école

# Mise en situation

En cette période de crise, les différents paliers gouvernementaux augmentent leurs points de communication avec les citoyens et posent des actions concrètes afin de limiter la propagation de la COVID-19 et les impacts économiques.

Mais qu'en est-il de la satisfaction de la population? Quelles sont les meilleures actions posées par ces différents paliers gouvernementaux? Est-ce que la satisfaction varie d'une région à l'autre? Est-ce que les médias consultés ont un impact sur les perceptions?

Faisons le tour de la question!

\*L'indice de satisfaction des divers paliers de gouvernement a été déterminé selon la méthode de calcul du Net Promoter Score :

% de répondants très satisfaits (note de 9 ou 10) - % de répondants insatisfaits (note de 0 à 6)

# Quelques faits saillants

## Indice de satisfaction\*



## Montréal

est la région administrative **la plus satisfaite du gouvernement Trudeau** ET **la moins satisfaite du gouvernement Legault.**

## Sources média

Les répondants qui consultent **LCN** sont les **moins satisfaits du gouvernement Trudeau** et les **plus satisfaits du gouvernement Legault.** À l'inverse, les répondants qui consultent **La Presse** sont les **plus satisfaits du gouvernement Trudeau** et les **moins satisfaits du gouvernement Legault.**

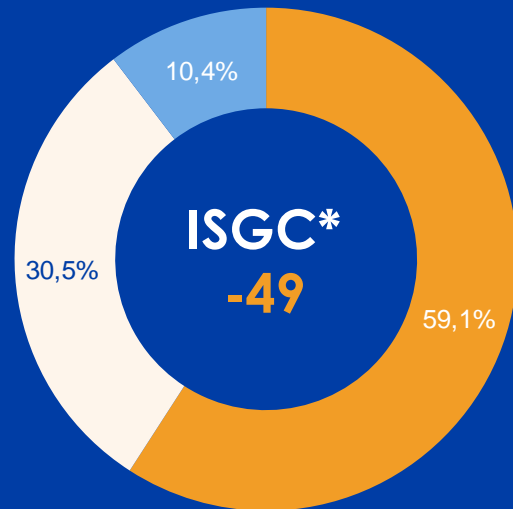
## Les baby-boomers

sont les **plus satisfaits des différents gouvernements** quant à la gestion de la COVID-19.



# Gouvernement Trudeau

Indice de satisfaction du gouvernement canadien (ISGC)



- Peu ou pas satisfait (0-6)
- Assez satisfait (7-8)
- Très satisfait (9-10)

\*ISGC  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail du gouvernement Trudeau (Canada) quant à la gestion de la COVID-19?



## Meilleures actions du gouvernement Trudeau

dans la gestion de la COVID-19



**83%** des répondants estiment que la **fermeture des frontières canadiennes** et le **soutien aux travailleurs qui ont perdu des revenus**, sont les meilleures actions posées par le gouvernement Trudeau.

Q: Selon vous, quelles sont les MEILLEURES actions posées par le gouvernement Trudeau (Canada) dans la gestion de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## Méthodologie

Les régions considérées dans cette analyse comptent toutes **plus de 100 répondants**.

## Les milléniaux & génération X

sont les **plus insatisfaits** du travail du gouvernement Trudeau quant à la gestion de la COVID-19.

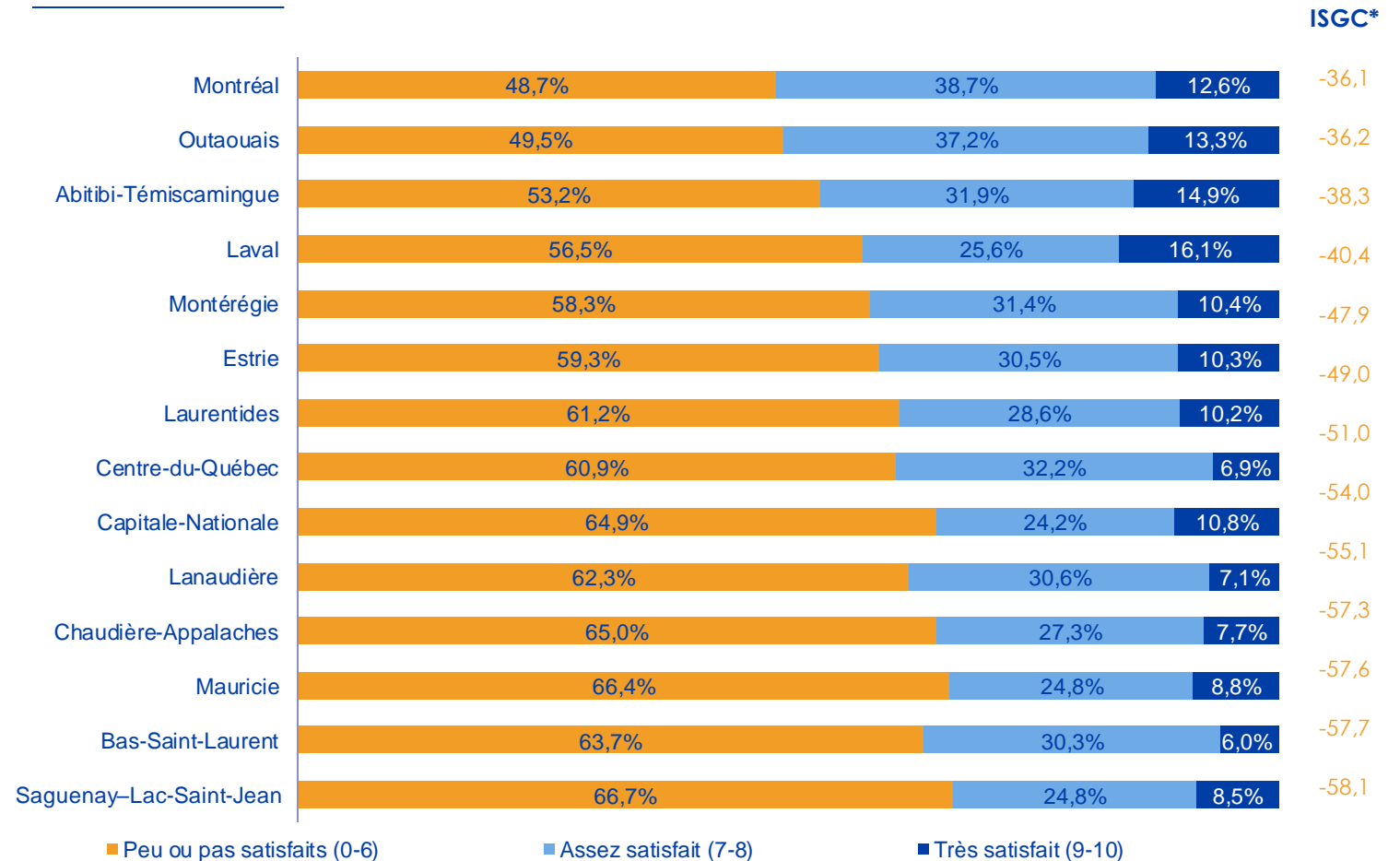
## Sources média

Les répondants qui consultent **LCN** sont les **moins satisfaits** du gouvernement Trudeau, alors que les répondants qui consultent **La Presse** sont les **plus satisfaits** du gouvernement Trudeau.

\*ISGC  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

# ISGC par région administrative

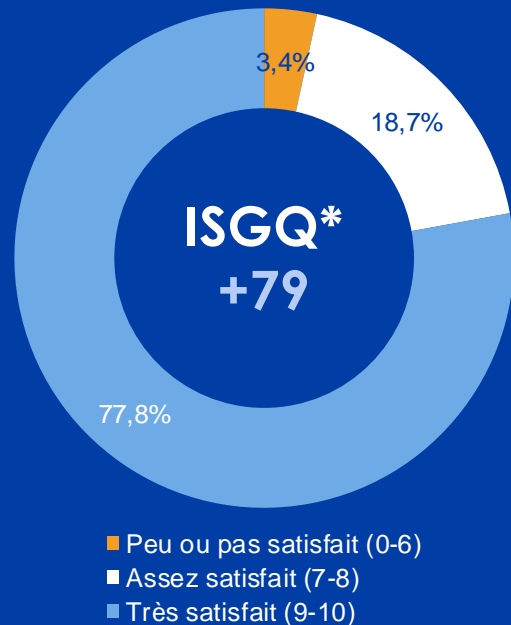
Gouvernement Trudeau



Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail du gouvernement Trudeau (Canada) quant à la gestion de la COVID-19?

# Gouvernement Legault

Indice de satisfaction du gouvernement québécois (ISGQ)

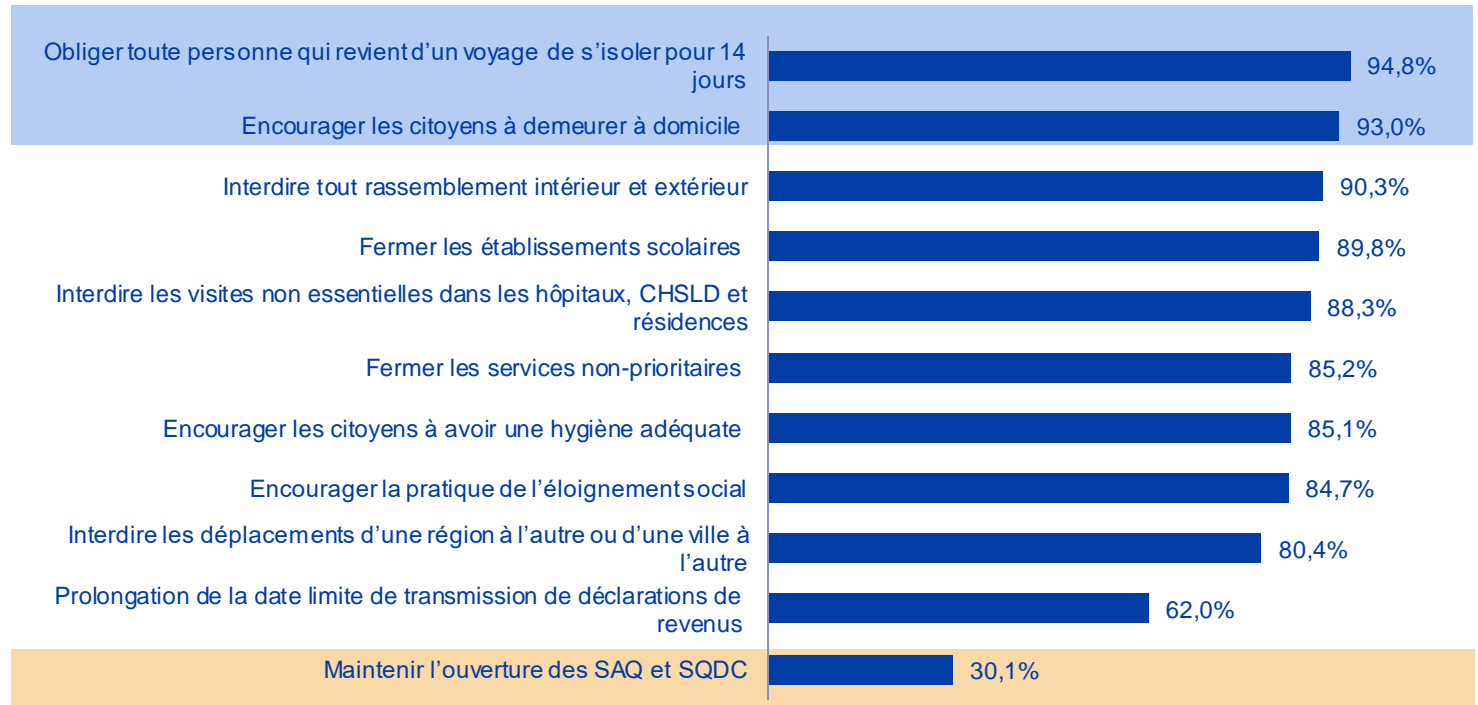


\*ISGQ  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail du gouvernement Legault (Québec) quant à la gestion de la COVID-19?

## Meilleures actions du gouvernement Legault

dans la gestion de la COVID-19



**+ 93%** des répondants estiment que **d'obliger toute personne qui revient d'un voyage à s'isoler pour 14 jours et d'encourager les citoyens à demeurer à domicile** sont les meilleures actions posées par le gouvernement Legault.

Q: Selon vous, quelles sont les MEILLEURES actions posées par le gouvernement Legault (Québec) dans la gestion de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## Méthodologie

Les régions considérées dans cette analyse comptent toutes **plus de 100 répondants**.

## Les baby-boomers

sont **les plus satisfaits** du travail du gouvernement Legault quant à la gestion de la COVID-19.

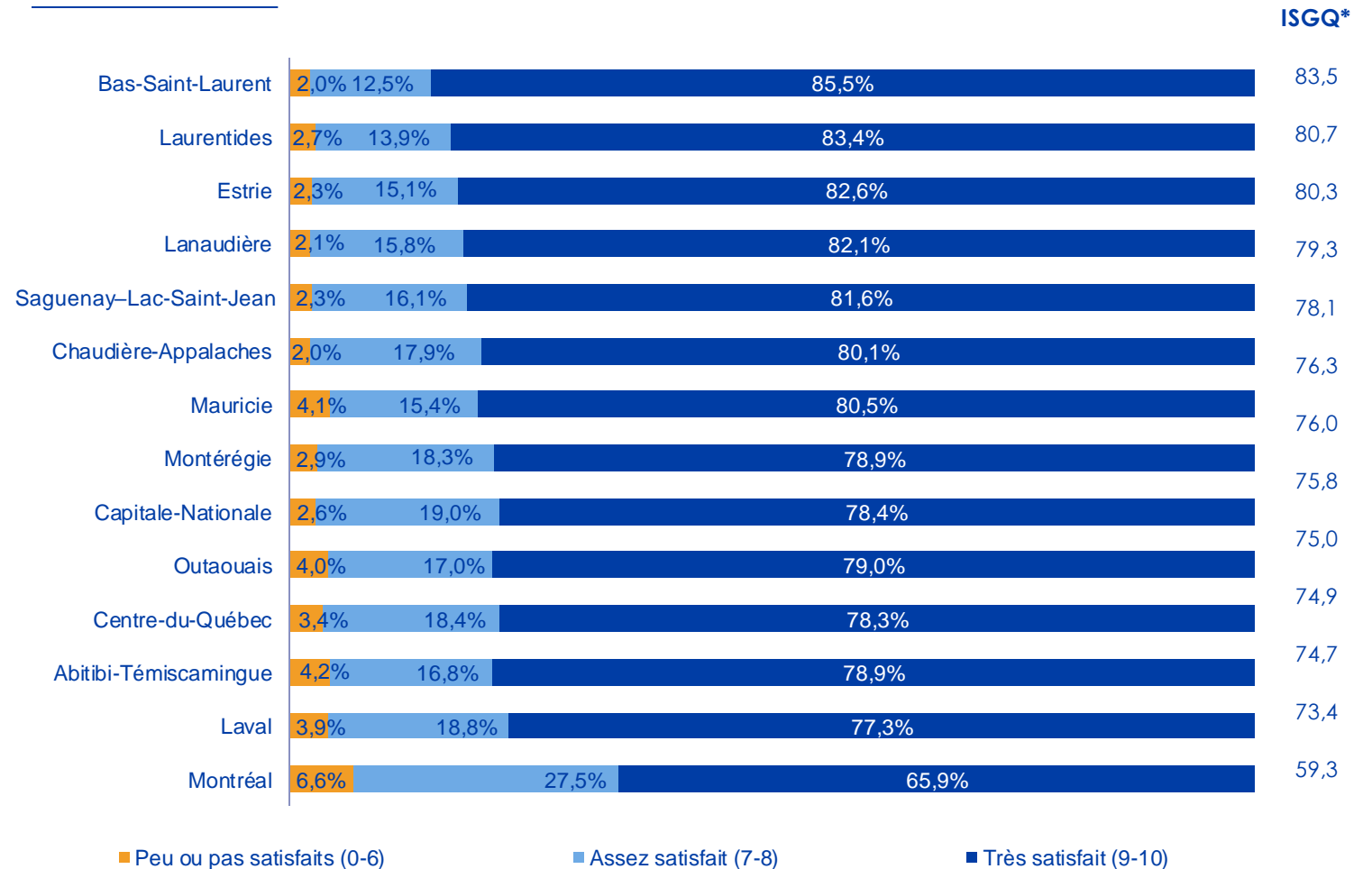
## Sources média

Les répondants qui consultent **LCN** sont les **plus satisfaits** du gouvernement Legault, alors que les répondants qui consultent **La Presse** sont les **moins satisfaits** du gouvernement Legault.

\* ISGQ  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

# ISGQ par région administrative

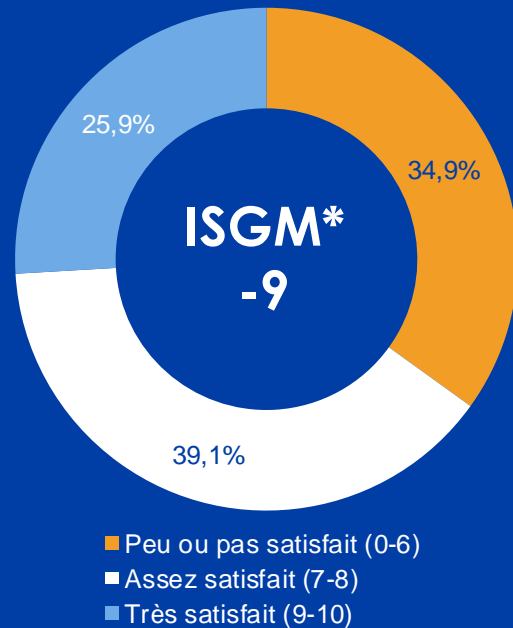
Gouvernement Legault



Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail du gouvernement Legault (Québec) quant à la gestion de la COVID-19?

# Gouvernements municipaux

Indice de satisfaction des gouvernements municipaux (ISGM)

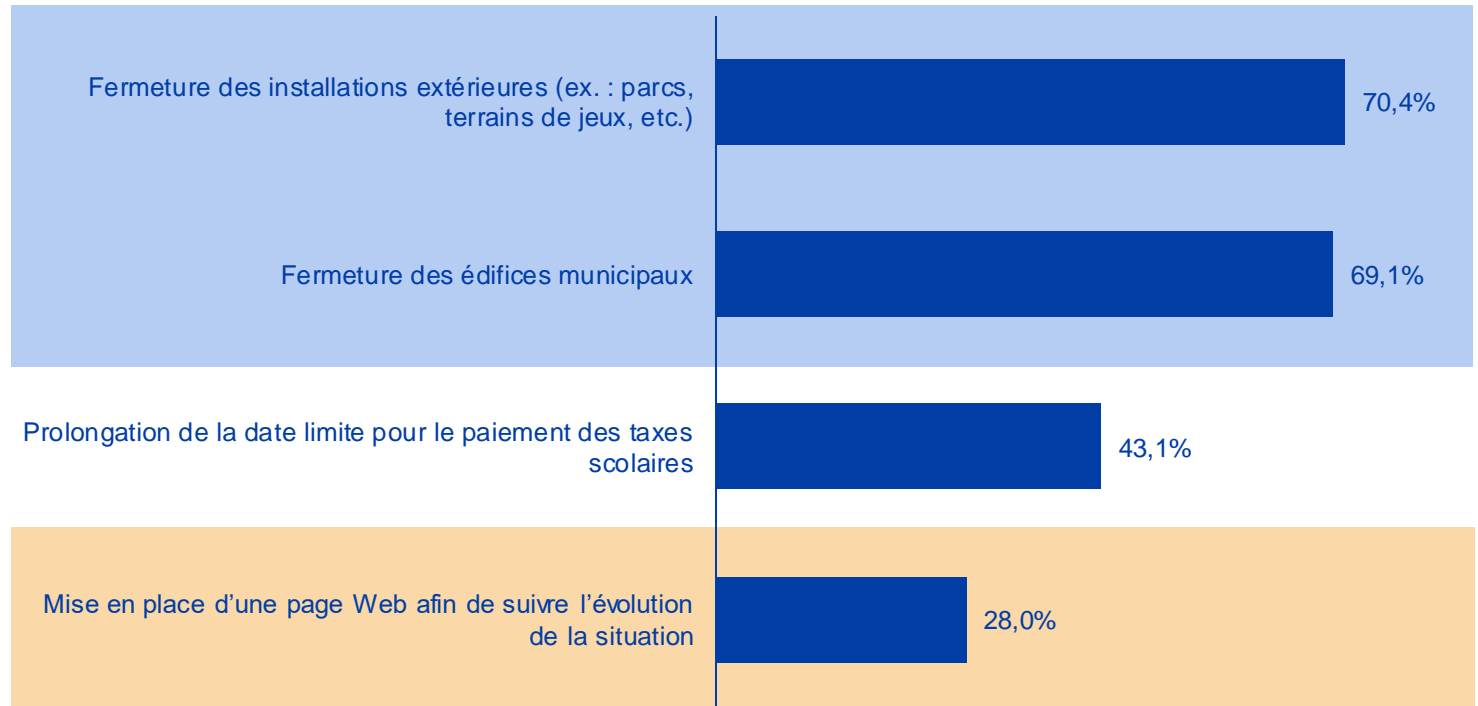


\*ISGM  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail de votre municipalité quant à la gestion de la COVID-19?

## Meilleures actions des gouvernements municipaux

dans la gestion de la COVID-19



≈ 70% des répondants estiment que la **fermeture des installations extérieures** et des **édifices municipaux** sont les meilleures actions posées par les municipalités.

Q: Selon vous, quelles sont les MEILLEURES actions posées par votre municipalité dans la gestion de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## Méthodologie

Les régions considérées dans cette analyse comptent toutes **plus de 100 répondants**.

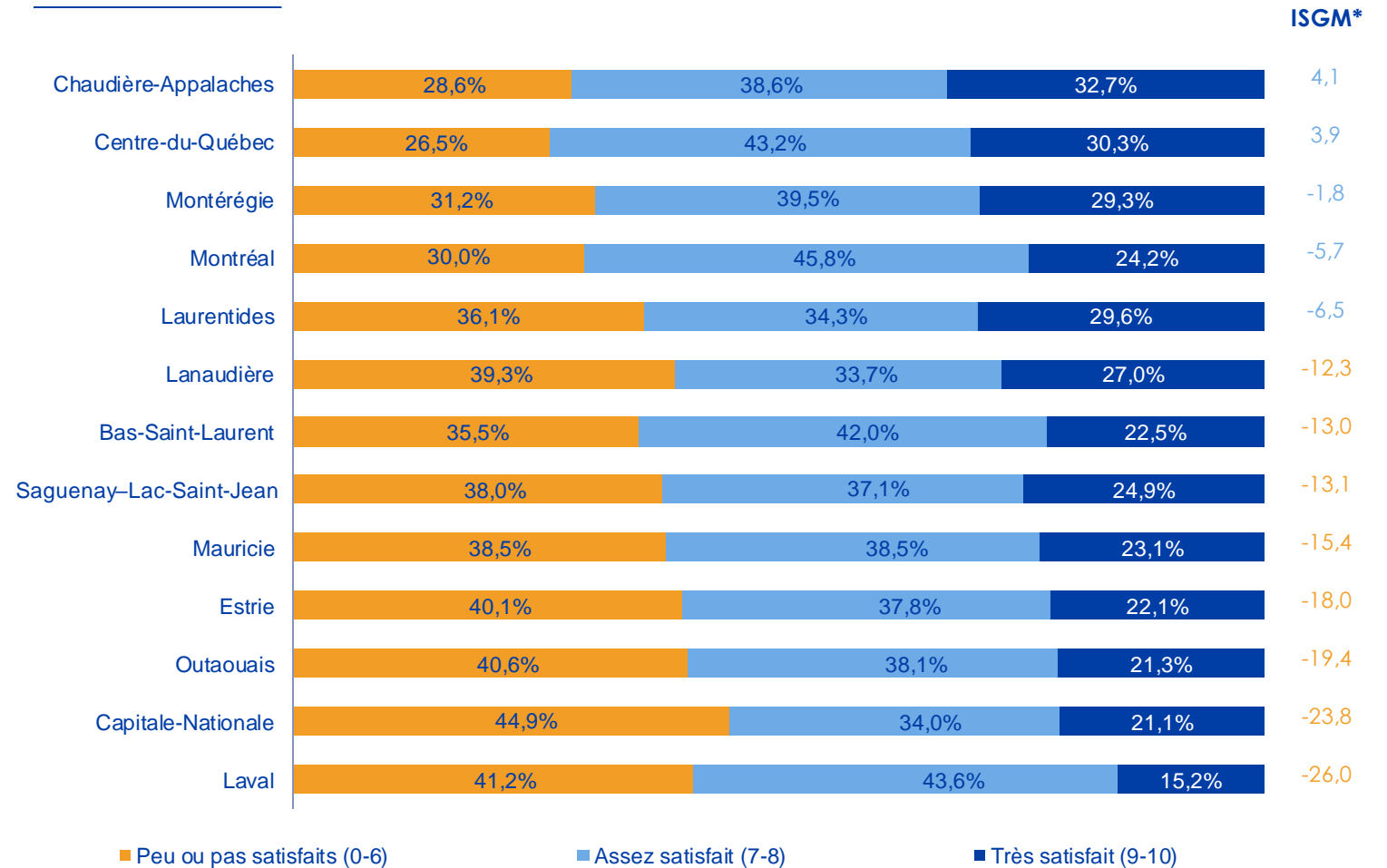
## 11 des 13 régions

évaluées démontrent des indices de satisfaction négatifs, où les citoyens insatisfaits de la gestion actuelle par les municipalités feront un bruit social plus grand dans la région que les citoyens satisfaits.

\*ISGM  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

# ISGM par région administrative

Gouvernement municipal



Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail de votre municipalité quant à la gestion de la COVID-19?

# Constats

## Méthodologie

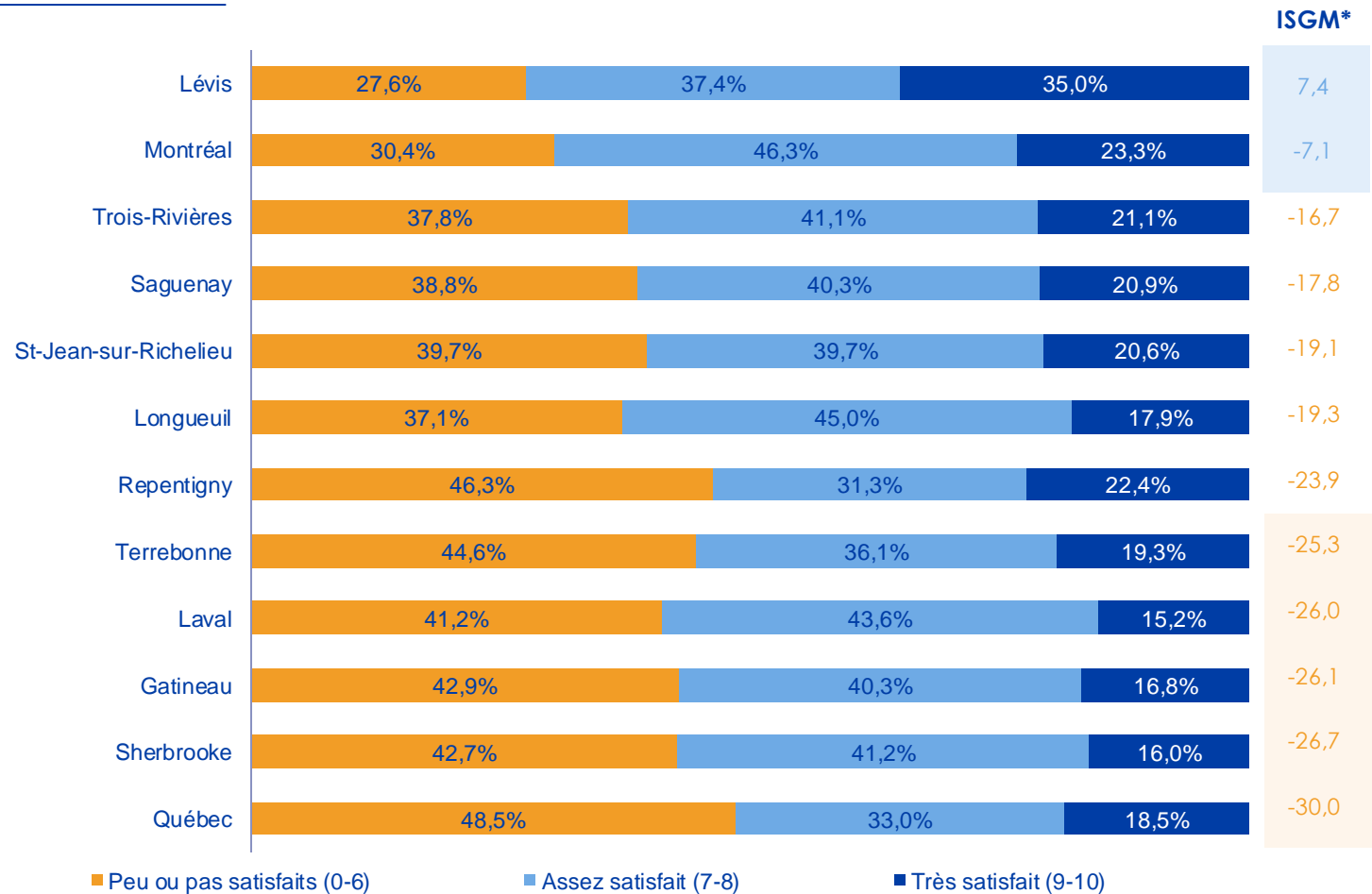
Les régions considérées dans cette analyse comptent toutes **plus de 100 répondants**.

## 11 des 12 municipalités

évaluées démontrent des indices de satisfaction négatifs, où les citoyens insatisfaits de la gestion actuelle par la municipalité feront un bruit social plus grand dans la municipalité que les citoyens satisfaits.

\*ISGM  
+ % très satisfait (9-10) - % peu ou pas satisfait (0-6)

# ISGM des municipalités du Québec



Q: Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du travail de votre municipalité quant à la gestion de la COVID-19?



# Les entreprises et organisations québécoises ont la cote!



# Mise en situation

Près de 6 800 Québécois se sont prononcés sur les meilleures actions posées par les entreprises depuis le début de la situation de la COVID-19. De plus, les Québécois ont pu s'exprimer sur les entreprises qui, selon eux, performant le mieux dans les domaines d'activités suivants :

- Alimentation
- Pharmacies
- Magasins à grande surface
- Institutions financières
- Stations-service / Dépanneurs
- Résidences pour retraités

# Quelques faits saillants

Type d'industrie	Meilleure entreprise
Alimentation	IGA
Pharmacies	Jean Coutu
Magasins à grande surface	Costco
Institutions financières	Desjardins
Stations-service / Dépanneurs	Couche-Tard
Résidences pour retraités	Groupe Maurice



## Meilleures actions

- **Contrôle de l'achalandage** dans les établissements
- Installations de **services sanitaires à l'entrée des commerces**
- Privilégier le **paiement par carte**
- **Gérer la distanciation sociale** lors du passage à la caisse

## Moyens de communication

Le **courriel** et les **médias sociaux** sont les deux **moyens de communication les plus efficaces** selon nos répondants afin de les informer sur l'évolution de la situation de la COVID-19 dans les entreprises.

# Constats additionnels

## Les femmes

mentionnent davantage toutes les différentes actions posées, mais surtout la **réduction des heures d'ouverture** et la **promotion de l'achat en ligne** ou la **création d'un service d'achat en ligne et de livraison**.

## Les milléniaux

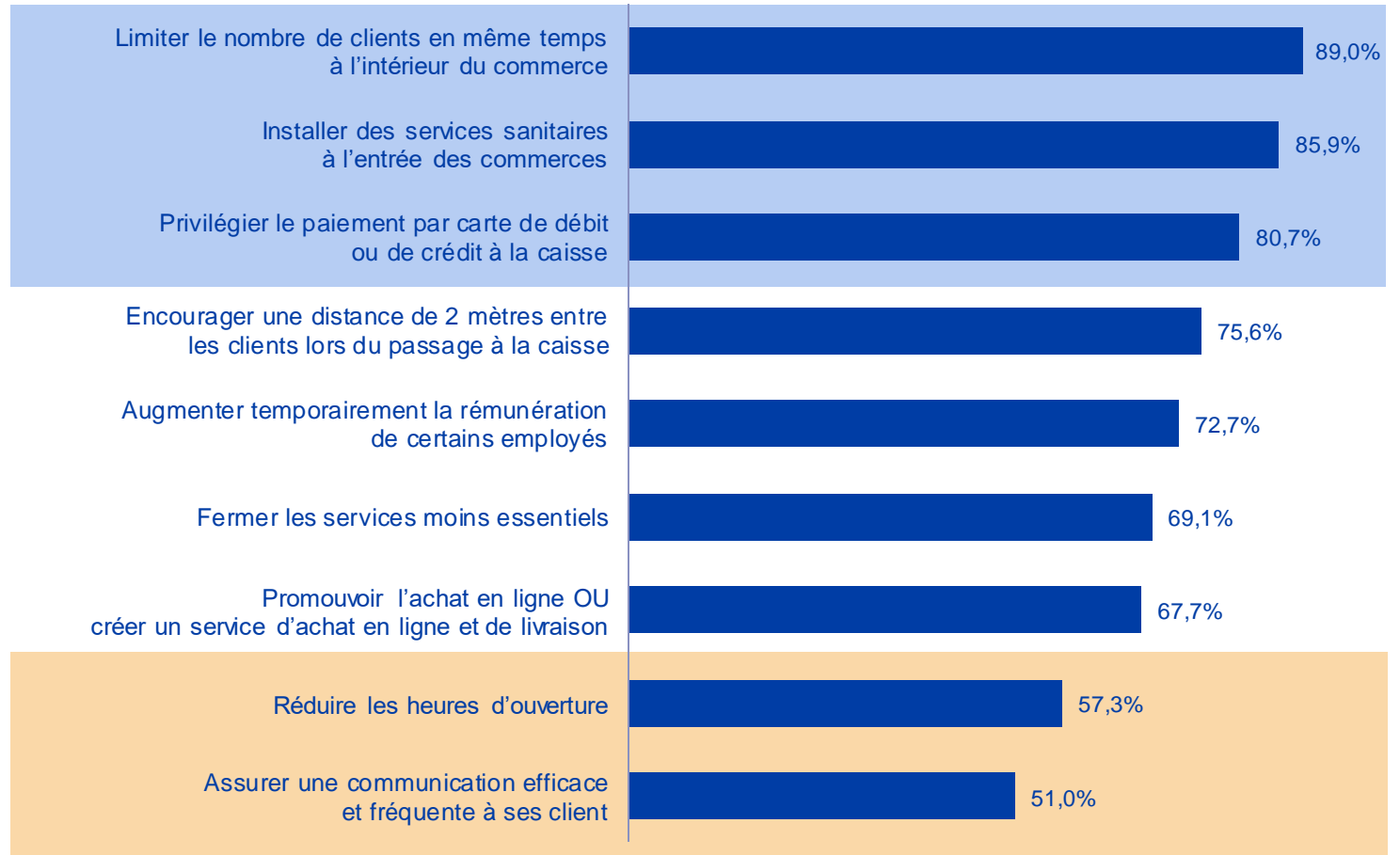
soulignent davantage que la meilleure action est de **promouvoir l'achat en ligne**.

## Les baby-boomers

mentionnent en plus grand nombre toutes les différentes actions posées par les entreprises, autre que promouvoir l'achat en ligne.

# Meilleures actions posées par les entreprises toujours en activité

dans la gestion de la COVID-19



Q: Selon vous, quelles sont les MEILLEURES actions posées par les entreprises toujours en activité dans la gestion de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

## Les femmes

privilégient davantage les médias sociaux que les hommes.

## Les hommes

mentionnent davantage le courriel et le téléphone que les femmes.

## Les milléniaux

soulignent davantage les médias sociaux et les achats en ligne.

## Les baby-boomers

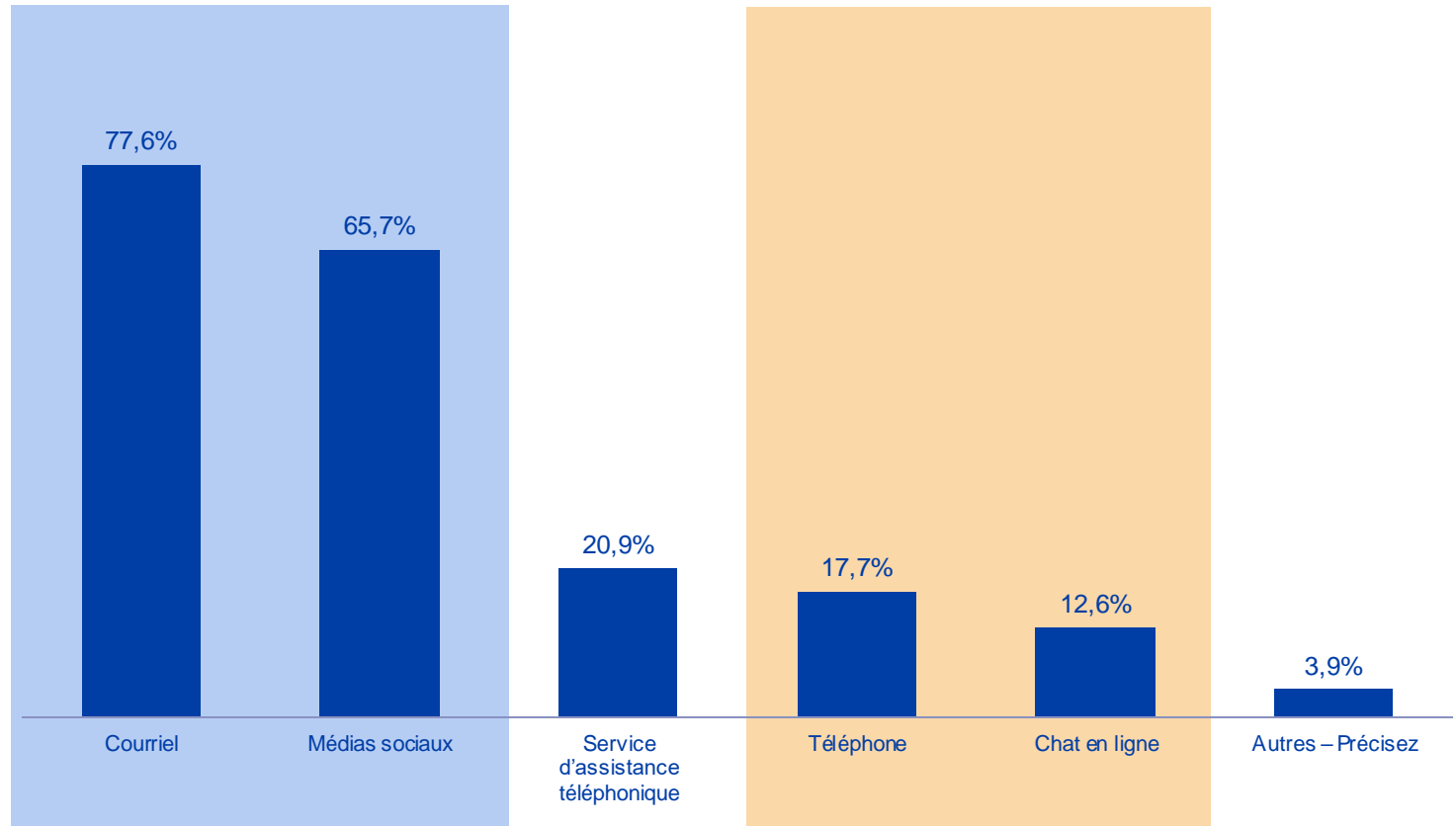
privilégient davantage le courriel que les autres groupes.

## Les séniors

mentionnent davantage le téléphone et les services d'assistance téléphonique que les autres groupes.

# Moyens de communication à privilégier par les entreprises

dans la gestion de la COVID-19



Q: Selon vous, quels sont les moyens de communication que les entreprises devraient privilégier afin de vous informer sur l'évolution de la situation de la COVID-19 dans leurs établissements? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Alimentation

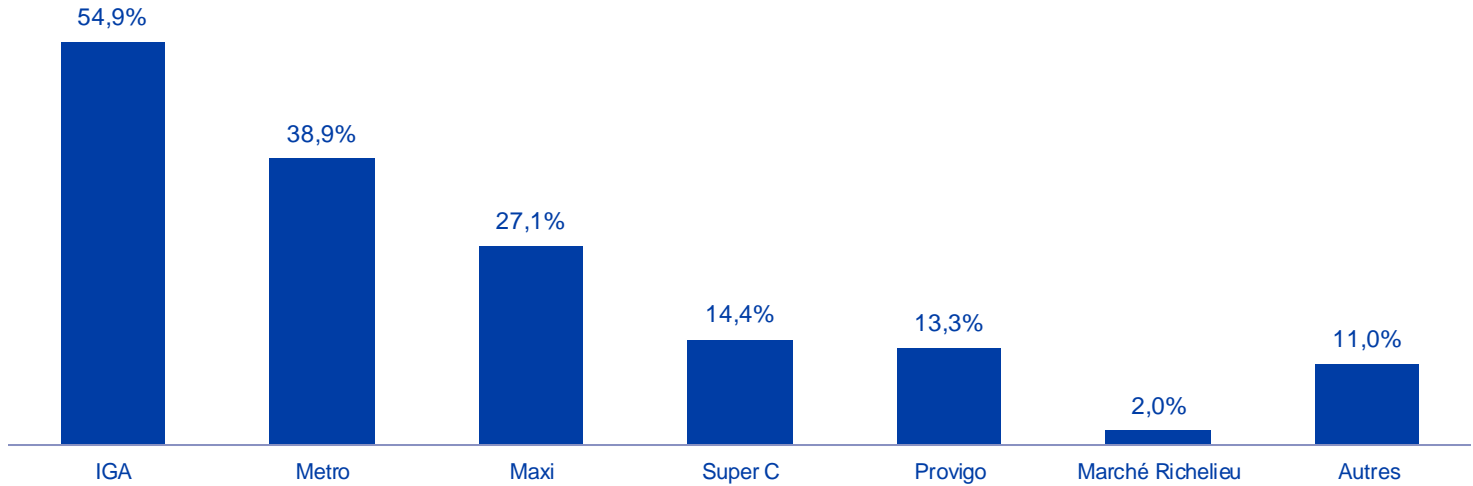
Supermarchés de prédilection des répondants

Rang	Supermarchés	%
1	IGA	33,2 %
2	Maxi	19,7 %
3	Metro	18,9 %
4	Super C	11,0 %
5	Provigo	5,9 %

Q: Parmi la liste suivante, quel est votre supermarché de prédilection, c'est-à-dire celui où vous achetez le plus souvent en magasin ou en ligne?

## Supermarchés (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré

la situation de la COVID-19



(n>100)	IGA	Metro	Maxi	Super C	Provigo
% de clients dont le supermarché de prédilection a été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	85,2 %	81,8 %	73,7 %	48,0 %	79,2 %
% de clients dont le supermarché de prédilection N'a PAS été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	14,8 %	18,2 %	26,3 %	52,0 %	20,8 %

Q: Selon vous, quels sont les supermarchés (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Pharmacies

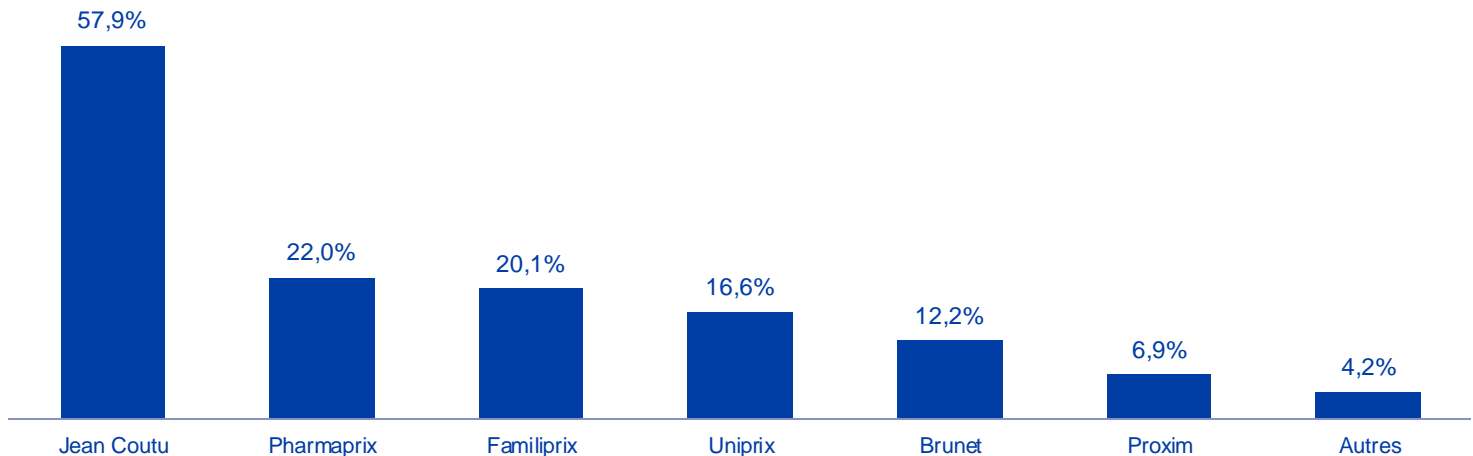
Pharmacies de prédilection des répondants

Rang	Pharmacies	%
1	Jean Coutu	45,3 %
2	Pharmaprix	15,2 %
3	Familiprix	13,5 %
4	Uniprix	10,9 %
5	Brunet	6,7 %
6	Proxim	3,9 %

Q: Parmi la liste suivante, quelle est votre pharmacie de prédilection, c'est-à-dire celle où vous achetez le plus souvent en magasin ou en ligne?

## Pharmacies (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré

la situation de la COVID-19



(n>50)	Jean Coutu	Pharmaprix	Familiprix	Uniprix	Brunet	Proxim
% de clients dont la pharmacie de prédilection a été mentionnée comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	91,7 %	81,3 %	87,5 %	86,5 %	86,5 %	84,6 %
% de clients dont la pharmacie de prédilection n'a PAS été mentionnée comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	8,3 %	18,7 %	12,5 %	13,5 %	13,5 %	15,4 %

Q: Selon vous, quelles sont les pharmacies (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Magasins à grande surface

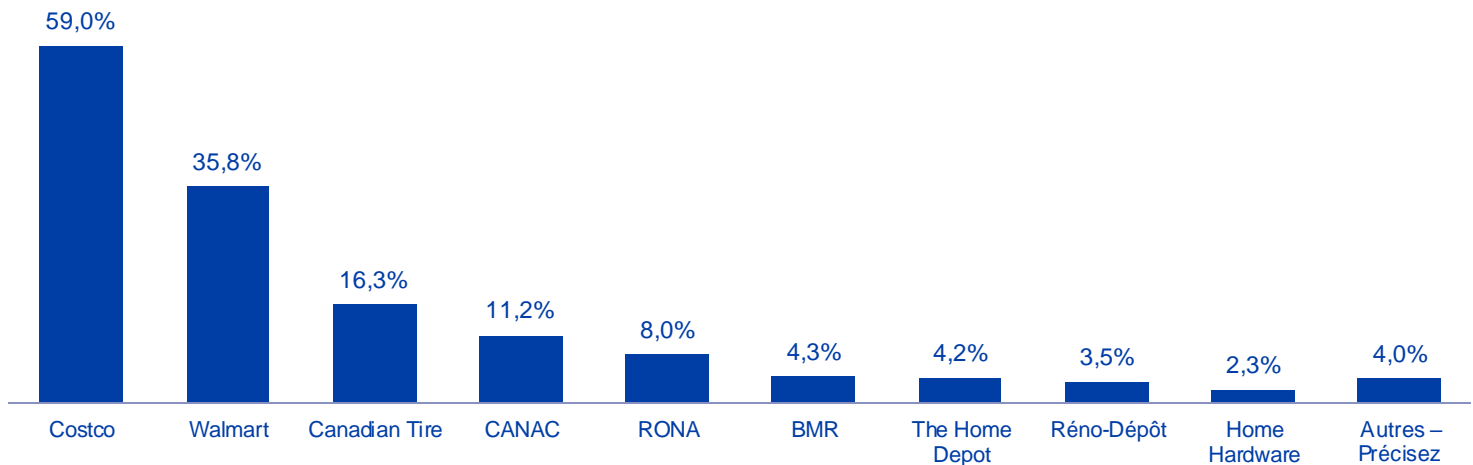
Magasins à grande surface de prédilection des répondants

Rang	Magasins à grande surface	%
1	Costco	39,6 %
2	Walmart	36,1 %
3	Canadian Tire	12,0 %
4	CANAC	3,1 %
5	RONA	2,8 %
6	BMR	1,1 %
7	Réno-Dépôt	0,9 %
8	The Home Depot	0,8 %
9	Home Hardware	0,6 %

Q: Parmi la liste suivante, quel est votre magasin à grande surface de prédilection, c'est-à-dire celui où vous achetez le plus souvent en magasin ou en ligne?

# Magasins à grande surface (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré

la situation de la COVID-19



(n>50)	Costco	Walmart	Canadian Tire	CANAC	RONA
% de clients dont le magasin à grande surface de prédilection a été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	90,4 %	71,1 %	66,3 %	79,1 %	71,4 %
% de clients dont le magasin à grande surface de prédilection N'a PAS été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	9,6 %	28,9 %	33,7 %	20,9 %	28,6 %

Q: Selon vous, quels sont les magasins à grande surface (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Institutions bancaires

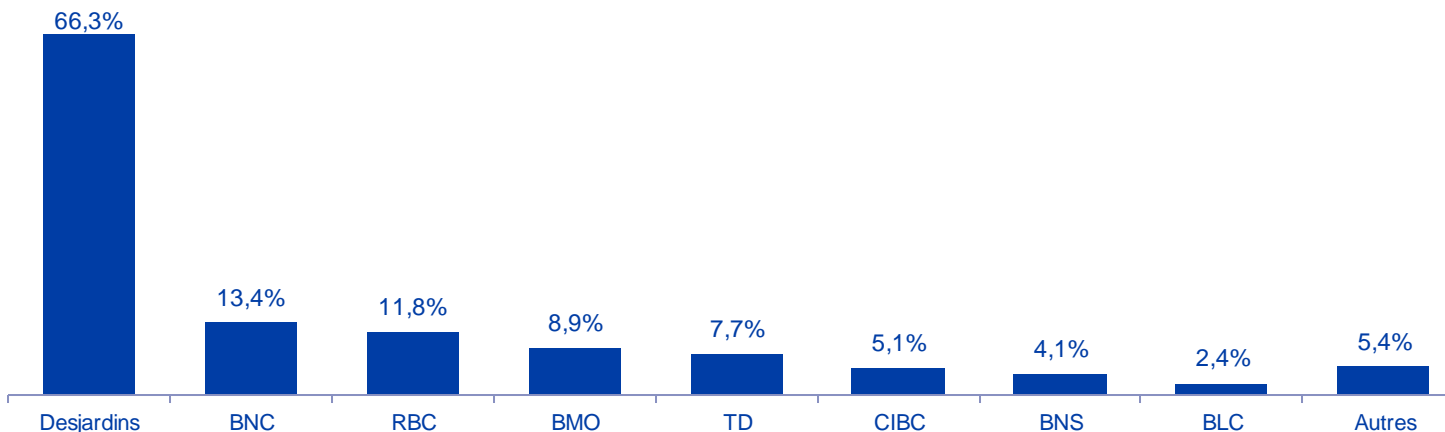
Institutions bancaires de prédilection des répondants

Rang	Institution bancaire	%
1	Desjardins	55,0 %
2	Banque Nationale du Canada (BNC)	12,6 %
3	Banque Royale du Canada (RBC)	9,1 %
4	Banque de Montréal (BMO)	6,5 %
5	Banque Toronto-Dominion (TD)	4,8 %
6	Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)	3,1%
7	Banque Scotia (BNS)	2,2 %
8	Banque Laurentienne du Canada (BLC)	1,6 %

Q: Parmi la liste suivante, quelle est votre institution bancaire de prédilection, c'est-à-dire celle où vous effectuez le plus de transactions en succursale ou en ligne?

## Institutions bancaires (en succursale et en ligne) qui ont le mieux géré

la situation de la COVID-19



(n>50)	Desjardins	BNC	RBC	BMO	TD	CIBC	BNS
% de clients dont l'institution bancaire de prédilection a été mentionnée comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	93,9 %	77,1 %	86,8 %	73,0 %	85,4 %	81,3 %	79,7 %
% de clients dont l'institution bancaire de prédilection n'a PAS été mentionnée comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	6,1 %	22,9 %	13,2 %	27,0 %	14,6 %	18,7 %	20,3 %

Q: Selon vous, quelles sont les institutions bancaires (en succursale et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Dépanneurs et stations-service

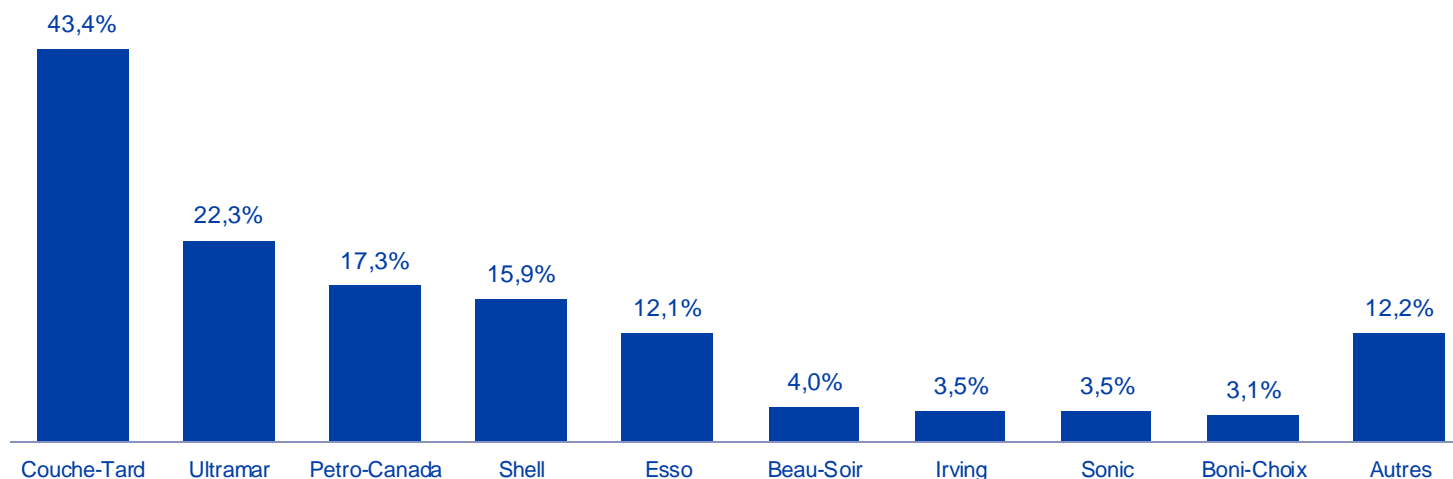
Dépanneurs ou stations-service de prédilection des répondants

Rang	Dépanneurs ou stations-service	%
1	Couche-Tard	29,3 %
2	Shell	14,5 %
3	Ultramar	14,0 %
4	Petro-Canada	12,9 %
5	Esso	9,8 %
6	Sonic	1,7 %
7	Irving	1,4 %
8	Beau-Soir	1,0 %

Q: Parmi la liste suivante, quel est votre station-service ou dépanneur de prédilection, c'est-à-dire celui où vous achetez le plus souvent?

# Dépanneurs et stations-service (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré

la situation de la COVID-19



(n>100)	Couche-Tard	Ultramar	Petro-Canada	Shell	Esso
% de clients dont le dépanneur ou la station-service de prédilection a été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	90,5 %	81,8 %	79,1 %	82,2 %	78,9 %
% de clients dont le dépanneur ou la station-service de prédilection n'a PAS été mentionné comme ayant le mieux géré la situation de la COVID-19	9,5 %	18,2 %	20,9 %	17,8 %	21,1 %

Q: Selon vous, quels sont les stations-service ou dépanneurs (en magasin et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.



# Résidences pour retraités

Groupes de résidences connus des répondants

Rang	Groupes de résidences	%
1	Groupe Savoie (Les Résidences Soleil )	75,6 %
2	Chartwell	54,7 %
3	Groupe Maurice	51,1 %
4	Sélection Retraite	36,8 %
5	Groupe Château Bellevue	15,0 %
6	Résidences Cogir	11,3 %
7	Groupe Résidences Excellence	4,1 %

## 22 %

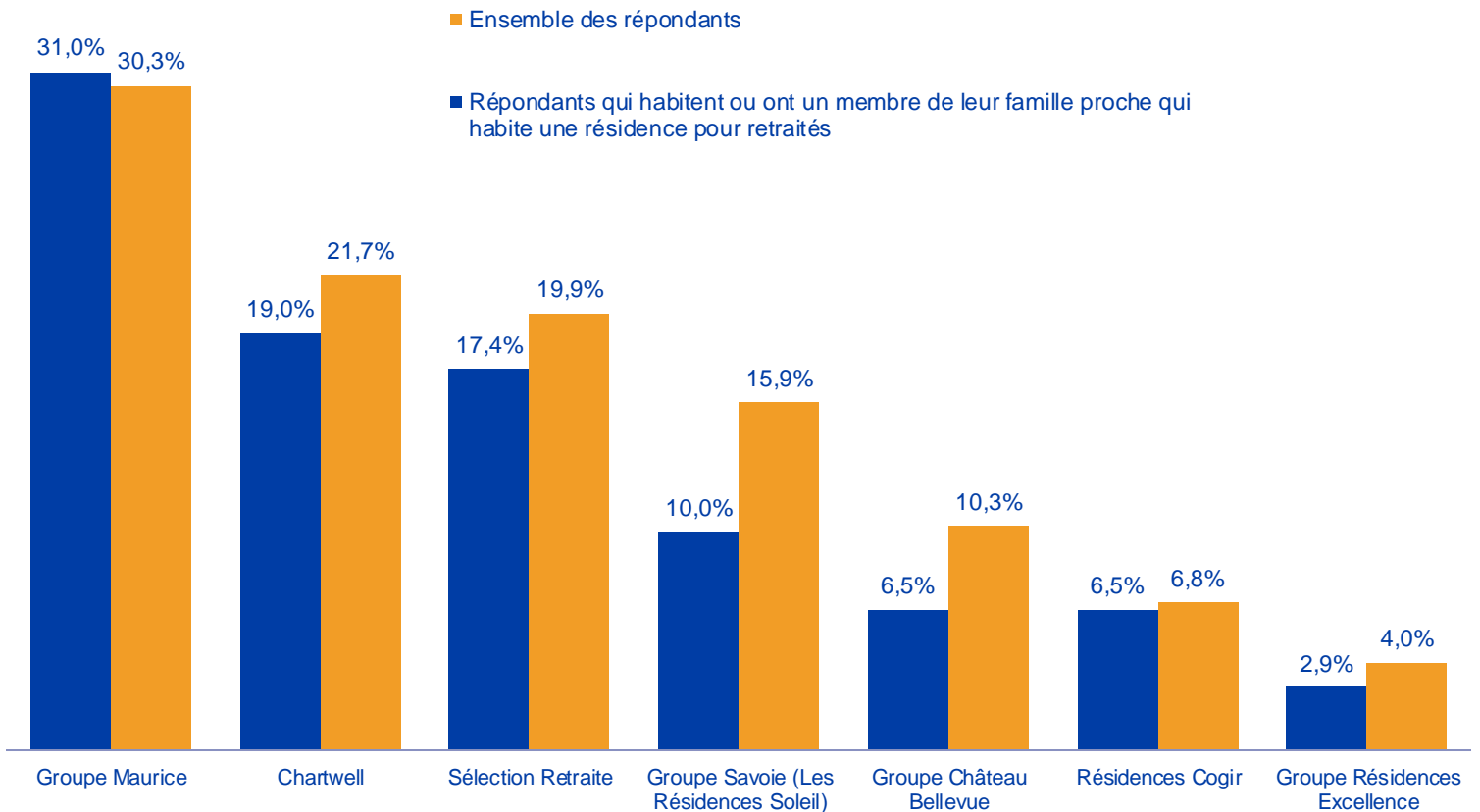
des répondants ont indiqué **habiter OU avoir un membre de leur famille proche qui habite** une résidence pour retraités.

Q: Parmi la liste suivante, quels sont les groupes de résidences pour retraités que vous connaissez? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

## Groupe de résidences pour retraités (en résidence et en ligne) qui ont le mieux géré la situation de la COVID-19



la situation de la COVID-19



Q: Selon vous, quels sont les groupes de résidences pour retraités (en résidence et en ligne) qui ont le mieux géré la situation liée au COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.



Post COVID-19

# Retour à la normale ou transformation?

# Mise en situation

---

Mais qu'en est-il de l'impact sur les comportements des Québécois après la crise?

Quels sont les changements anticipés dans les habitudes de vie des Québécois?

Quelle est la durée et l'impact anticipés de la crise sur l'économie québécoise et sur les revenus familiaux?



# Quelques faits saillants

---

**91 %**

des Québécois sondés prévoient que la **COVID-19 aura des conséquences sur leurs comportements et sur leurs habitudes de vie.**

**68 %**

des répondants prévoient **encourager davantage l'achat local** après la situation de la COVID-19.

## Économie

Les Québécois sondés sont plus optimistes par rapport à leur **situation économique personnelle** que pour **l'économie québécoise.**

**70 %**

des répondants ont indiqué vouloir continuer de **prendre des habitudes sanitaires plus responsables.**

## Les femmes

Prévoient prendre plus de **précautions sociales** et faire davantage de **changements dans leurs habitudes de vie** que les hommes.

## Les baby-boomers

prévoient que cela aura davantage de **conséquences sur leurs habitudes de voyages.**

# Constats additionnels

**91%**

des Québécois sondés prévoient que la COVID-19 aura des conséquences sur leurs comportements.

## Les femmes

prévoient prendre davantage de précautions sociales que les hommes : contacts avec les personnes âgées, évitement des endroits publics, rassemblements et transports en commun; augmentation de la distance sociale avec les autres.

## Les baby-boomers

Indiquent que cela aura des conséquences sur leurs habitudes de voyages : diminution des déplacements à l'intérieur et à l'extérieur du Canada.

# Impacts sur les comportements des Québécois sondés

Post COVID-19



Q: Selon vous, quelles seront les conséquences de la COVID-19 sur vos comportements après que la situation s'est rétablie? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

**91 %**

des Québécois sondés prévoient apporter des **changements à leurs habitudes de vie** après la situation de la COVID-19.

## Les femmes

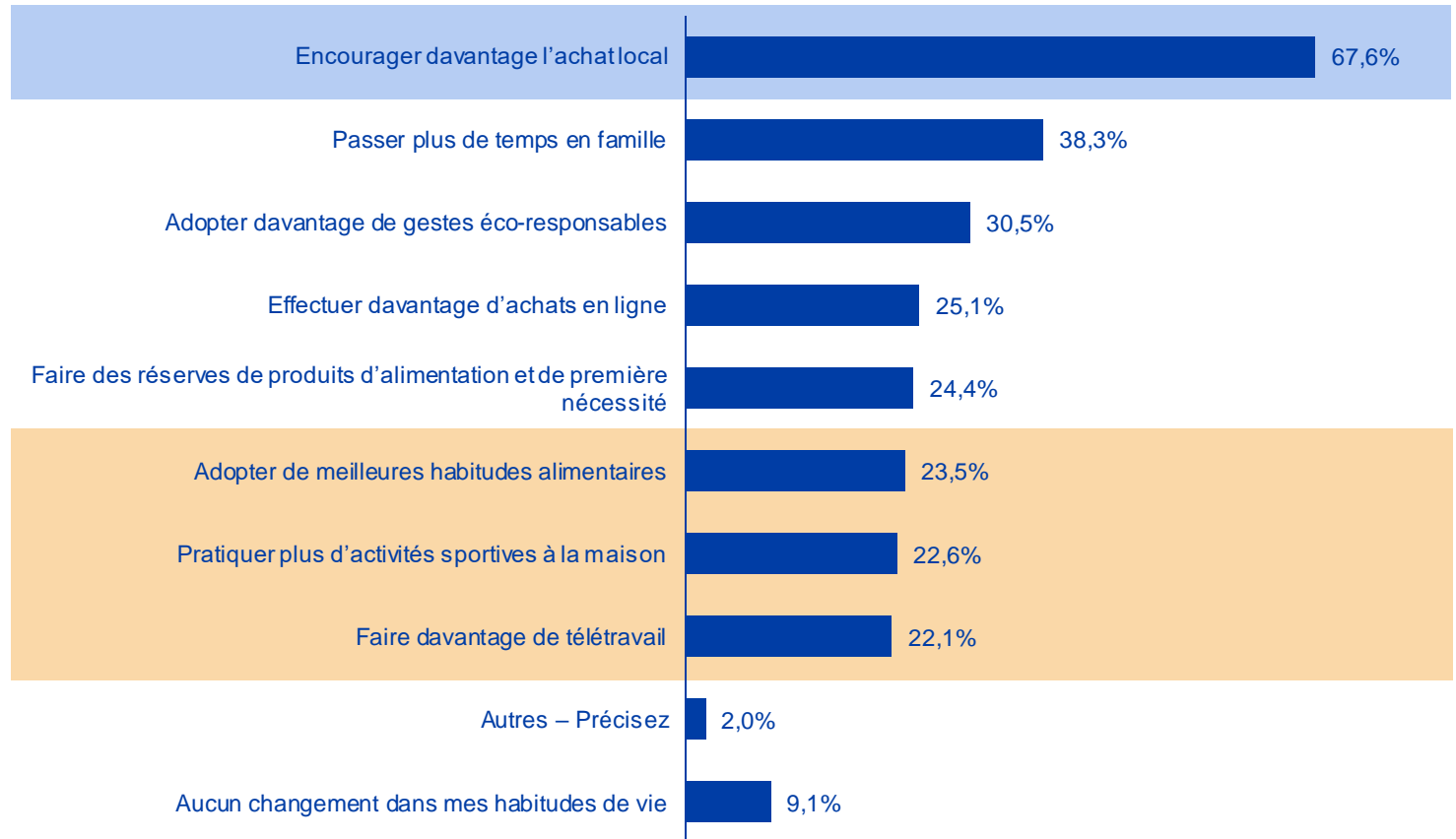
prévoient **davantage de changements dans leurs habitudes de vie** que les hommes : continuer à encourager l'achat local, pratiquer plus d'activités sportives à la maison, adopter davantage de gestes écoresponsables et passer plus de temps en famille.

## Les milléniaux

anticipent **davantage effectuer des achats en ligne, le télétravail et pratiquer plus d'activités sportives à la maison.**

# Changements anticipés dans les habitudes de vie des Québécois sondés

Post COVID-19



Q: Quels sont les principaux changements que vous prévoyez faire dans vos habitudes de vie après la situation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

**80 %**

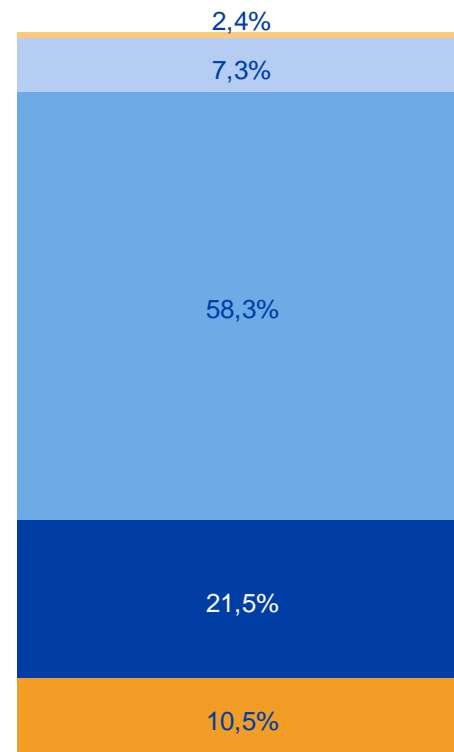
des Québécois sondés prévoient avoir environ les mêmes revenus familiaux ou connaître une faible diminution des revenus familiaux.

## Les milléniaux

anticipent davantage une diminution de leurs revenus familiaux que les autres groupes.

# Impact anticipé de la COVID-19 sur les revenus familiaux

Post COVID-19



- Grande augmentation des revenus familiaux
- Faible augmentation des revenus familiaux
- Environ les mêmes revenus familiaux
- Faible diminution des revenus familiaux
- Grande diminution des revenus familiaux

Q: Comment croyez-vous que vos revenus familiaux pourraient changer après la situation de la COVID-19?

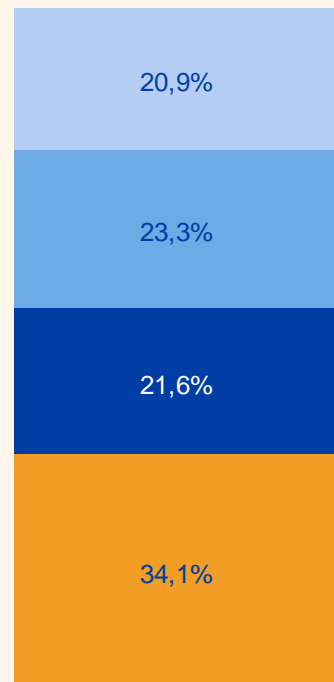
# Situation après la COVID-19

## Niveau de confiance générale quant à l'économie québécoise après la situation de la COVID-19

**23 %**

croient que l'économie québécoise stagnera ou connaîtra une faible croissance

- L'économie rebondira et la croissance sera aussi forte ou plus forte
- L'économie stagnera ou connaîtra une faible croissance
- L'économie connaîtra une faible régression
- L'économie tombera dans une récession



Q: Quel est votre niveau de confiance générale quant à l'économie québécoise après la situation de la COVID-19?

## Économie

Les Québécois sondés sont plus optimistes par rapport à leurs revenus familiaux que par rapport à l'économie québécoise.

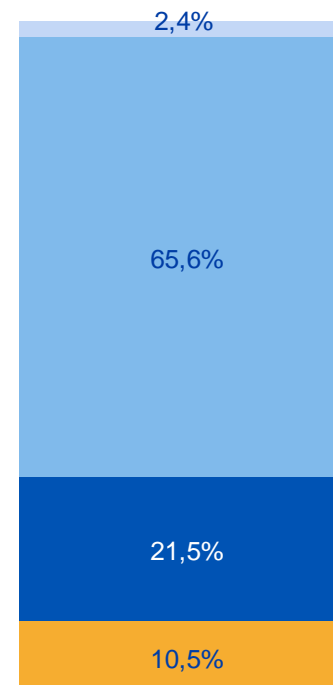


## Impact anticipé de la COVID-19 sur les revenus familiaux après la situation

**66 %**

considèrent qu'ils vont avoir environ les mêmes revenus familiaux ou connaître une faible augmentation.

- Grande augmentation des revenus familiaux
- Environ les mêmes revenus familiaux ou une faible augmentation des revenus familiaux
- Faible diminution des revenus familiaux
- Grande diminution des revenus familiaux



Q: Comment croyez-vous que vos revenus familiaux pourraient changer après la situation de la COVID-19?

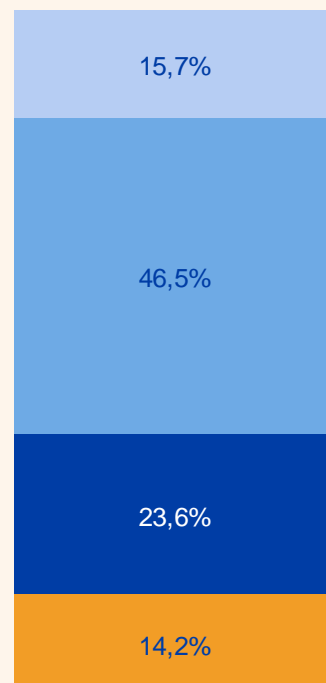
# Situation après la COVID-19

## Durée anticipée de l'impact de la COVID-19 sur l'économie québécoise

**62 %**

croient que la durée de l'impact de la COVID-19 sur l'économie québécoise sera de plus d'un an.

- Plus de 3 ans
- Entre 1 et 3 ans
- Entre 6 et 12 mois
- Moins de 6 mois



Q: Selon vous, quelle sera la durée de l'impact de la COVID-19 sur l'économie québécoise?

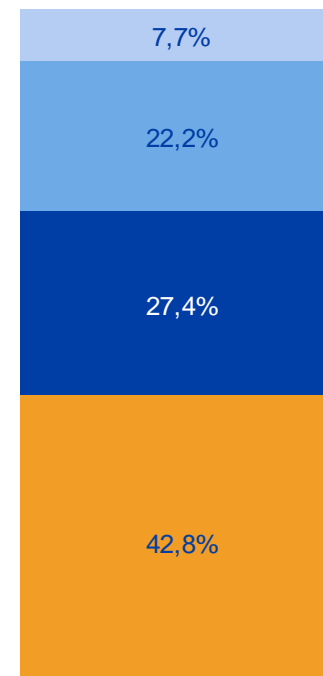
## Durée anticipée de l'impact de la COVID-19 sur les revenus familiaux

**30 %**

considèrent que la **durée de l'impact** de la COVID-19 sur leurs **revenus familiaux** sera de **plus d'un an**.

### Durée

Les Québécois sondés sont **plus optimistes par rapport à la durée de l'impact économique sur leurs revenus familiaux que sur l'économie québécoise**.



Q: Selon vous, quelle sera la durée de l'impact de la COVID-19 sur vos revenus familiaux?



# Constats additionnels

---

**Niveau de confiance**  
quant à l'économie  
québécoise

**Durée de l'impact**  
sur l'économie  
québécoise

**Sources médias**

# État de la situation au Québec

---



## Les hommes

sont **plus confiants** que les femmes quant à la **reprise de l'économie québécoise** après la COVID-19.

## Les milléniaux

sont les **moins confiants** quant à la **reprise de l'économie québécoise** après la COVID-19.

## Les hommes

sont **plus optimistes** quant à la **durée de l'impact** de la COVID-19 sur l'économie québécoise.

## Les baby-boomers

sont **plus optimistes** quant à la **durée de l'impact** de la COVID-19 sur l'économie québécoise.

## La Presse

Les Québécois sondés qui la consultent sont les **moins confiants** quant à la durée et l'impact sur l'économie québécoise après la situation de la COVID-19.



## Contact

[info@lanla.com](mailto:info@lanla.com)  
1 866 333-5265

## Relations médias

Mélanie Tardif  
[mtardif@rppelican.ca](mailto:mtardif@rppelican.ca)  
514 229-6199