



SONDAGE LANLA : LES QUÉBÉCOIS SE PRONONCENT SUR LA PERFORMANCE DES ORGANISATIONS DURANT LA CRISE DU COVID-19

- **Le sondage mené auprès de 6 800 répondants est le plus complet réalisé à ce jour**
- **Desjardins, Costco, IGA, Jean Coutu, Couche-Tard et Groupe Maurice en tête de liste**

MONTRÉAL, le 14 avril 2020 – Lanla, leader québécois de la recherche marketing spécialisé en mesure, gestion et amélioration de l'expérience client, publie les résultats d'un vaste sondage effectué auprès de 6 800 répondants à l'échelle du Québec en période de pandémie liée à la COVID-19. L'enquête dévoile le niveau de satisfaction des Québécois à l'égard des entreprises et des différents paliers de gouvernement durant la crise ainsi que les perceptions face à la reprise.

« Alors que nous sommes confrontés à une situation sans précédent, les attentes des citoyens et des consommateurs envers les organisations changent et évoluent rapidement. Nous assistons au retour en force des besoins humains fondamentaux, ce qui influence grandement les comportements et les perceptions liés à la performance des entreprises et des gouvernements », a déclaré Sylvain Perron, associé directeur à Lanla.

« Ayant mené le sondage le plus complet depuis le début de la pandémie au Québec, nous sommes en mesure d'obtenir des constats précis. À titre d'exemple, nous pouvons identifier les actions des entreprises qui sont les mieux perçues en matière de gestion de la COVID-19 selon différents segments de la population », a ajouté M. Vincent Leclerc, directeur solution client à Lanla.

Les résultats en bref

Le sondage mesure et évalue les comportements adoptés par les Québécois pendant la crise, leur satisfaction envers les entreprises offrant des services essentiels et les paliers de gouvernement ainsi que les attentes face à la reprise. Survol de certains résultats :

- Par catégorie, les entreprises ayant le mieux géré la situation liée à la COVID-19 selon les répondants :
 - Institutions bancaires : Desjardins (66 %)
 - Grandes surfaces : Costco (59 %)
 - Pharmacies : Jean Coutu (58 %)
 - Supermarchés : IGA (55 %)
 - Dépanneurs : Couche-Tard (49 %)

- Résidences pour aînés : Groupe Maurice (30 %)

- Meilleures actions posées par les entreprises dans la gestion de la pandémie selon les répondants :
 - Contrôle de l'achalandage dans les établissements (89 %)
 - Accroissement des mesures d'hygiène et salubrité (86 %)
 - Privilégier le paiement par carte de débit ou de crédit (81 %)
 - Gestion de la distanciation physique (76 %)
 - Augmentation de la rémunération des employés (72 %)

- Indice de satisfaction générale¹ des divers paliers de gouvernement selon les répondants :
 - Gouvernement fédéral : -49
 - Gouvernement du Québec : +75
 - Secteur municipal : +7 à -30

- Perception des répondants quant à la reprise économique :
 - 80 % des Québécois anticipent que leurs revenus familiaux demeureront stables ou subiront seulement une faible diminution à la suite de la pandémie.

« Malgré les bonnes performances observées à plusieurs égards, les résultats démontrent des écarts importants entre les nombreuses organisations dans la gestion de la crise. L'uniformité des actions mises en place au sein des entreprises et des industries est un facteur déterminant afin d'assurer leur pérennité et ultimement, notre succès collectif. Le manque d'uniformité retardera l'atteinte de notre objectif commun, soit la fin du confinement et le retour à une vie normale », a conclu M. Perron.

Les résultats complets du sondage sont disponibles à l'adresse <https://lanla.com/covid-19/>

Méthodologie utilisée

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 d'un panel Web. Les résultats ne sont pas pondérés, mais couvrent l'ensemble des régions du Québec et les différents segments de la population. Le calcul de la marge d'erreur ne s'applique pas compte tenu du caractère non probabiliste de l'échantillon.

À propos de Lanla

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,

¹: L'indice de satisfaction générale 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).

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.

Relations médias :

Mélanie Tardif, CPA, CMA

mtardif@rppelican.ca

514 229-6199