



# Etude Confiance AACCC Corporate Grand Public et Leaders d'Opinion Indices sur 100

Juin 2005



Département Stratégies d'Opinion

# Sommaire

METHODOLOGIE.....	3
I. PARTIE GRAND PUBLIC.....	8
II. PARTIE LEADERS D'OPINION .....	11



# Méthodologie



# Méthodologie

- Dans le cadre d'un partenariat qu'elle noue avec l'AACC Corporate, TNS Sofres a mené une étude ayant pour but de tester, d'une part **la confiance inspirée par une cinquantaine de grandes marques présentes sur le marché français auprès du Grand Public** et, d'autre part, **la confiance inspirée par les cinquante plus grandes entreprises présentes en France** (sélection opérée selon le nombre d'employés sur le territoire français) **auprès des leaders d'opinion**.

## Volet Grand Public

- Pour la partie Grand Public, les interviews ont été réalisées **du 3 au 5 mai 2005**, en face à face sur CAPI (**Computer Assisted Personal Interview**).
- **Un échantillon de 1002 personnes a été interrogé**. Cet échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus a été constitué selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage) et stratifié géographiquement (catégorie d'agglomération croisée par régions SOFOP).
- **Une question évaluant 55 marques** a été posée à cet échantillon :
  - *Pouvez-vous nous indiquer, sur une échelle allant de 1 à 5, la confiance que vous inspire chacune des marques suivantes ?*



# Méthodologie (suite)

## Volet Leaders d'Opinion

- **Les leaders d'opinion** ont évalué la confiance des entreprises retenues à partir des trois questions suivantes :
  - *Comment évalueriez-vous la réussite économique des entreprises suivantes sur le long terme ?*
  - *Quelle est votre appréciation quant à la qualité de leur « corporate governance » (transparence en matière d'information et de prises de décisions) ?*
  - *Comment jugeriez-vous l'engagement de chacune de ces entreprises pour le contrôle des risques et la responsabilité sociale et environnementale ?*
- Les interviews ont été réalisées **du 28 avril au 26 mai online** (Computer Assisted Web Interview) : chaque personne de l'échantillon a reçu un lien Internet sur son adresse email l'invitant à répondre au questionnaire. **Ainsi, un échantillon de 200 leaders d'opinion a été interrogé.**
- Pour évaluer cette confiance, les interviewés ont répondu sur l'échelle suivante, sur laquelle des notes ont été établies. A partir de ces notes, une moyenne sur 100 a été établie pour chaque entreprise.
- Pour le calcul de la note globale sur une échelle de 0 à 100 (sur l'ensemble des trois questions), la première question a un poids double par rapport aux deux autres.

# Marques testées lors de l'enquête Grand Public (en ordre aléatoire)

## •Automobile

- Citroën
- Michelin
- Peugeot
- Renault

## •Parfumerie – Luxe

- Chanel
- Christian Dior
- Clarins
- Hermès
- L'Oréal
- Lacoste
- Lancôme
- Louis Vuitton
- Yves Rocher

## •Télécoms

- Bouygues Télécom
- Free
- France Télécom
- Orange
- SFR
- Wanadoo

## •Banques – Assurances

- AGF
- Axa
- BNP Paribas
- Caisses d'Épargne
- Crédit Lyonnais
- Crédit Agricole
- Société Générale

## •Transports – Voyages

- Air France
- Club Méditerranée
- Fram
- La Poste
- Nouvelles Frontières
- SNCF

## •Grande Distribution Alimentaire

- Auchan
- Carrefour
- Casino
- Leclerc
- Intermarché / Les Mousquetaires
- Monoprix

## •Grande Distribution Spécialisée

- Castorama
- Conforama
- Darty
- Décathlon
- Fnac
- Galeries Lafayette
- Leroy Merlin
- Le Printemps
- Total

## •Grande Consommation

- Bic
- Danone
- Evian
- Perrier
- Ricard

## •Équipements de biens durables

- Moulinex
- Seb
- Thomson

# Entreprises testées lors de l'enquête Leaders d'Opinion

## •Automobile

- Michelin
- PSA
- Renault

## •Luxe

- PPR
- LVMH
- Galeries Lafayette

## •Télécommunications et Médias

- France Télécom
- Lagardère

## •Energie

- Veolia Environnement
- Suez
- EDF
- Schneider
- Total
- Areva
- Air Liquide
- Gaz de France

## •Banques – Assurances

- Crédit Mutuel
- Axa
- BNP Paribas
- Caisses d'Epargne
- Crédit Lyonnais
- Crédit Agricole
- Société Générale

## •Transports

- SNCF
- RATP
- Air France - KLM

## •Alimentaire

- Sodexo Alliance
- Mac Donald's
- Elior
- Compass Group

## •Construction - Bâtiments

- Vinci
- Bouygues

## •Industrie

- Alcatel
- Saint Gobain
- Sanofi -Aventis
- Thalès
- Thomson
- Rhodia
- EADS
- Alcan
- Safran
- Arcelor
- Alstom

## •Grande Distribution

- Carrefour
- Casino Guichard
- Auchan

## •Services

- La Poste
- Accor
- Capgemini
- ISS Abilis

# I. Partie Grand Public

Confiance accordée aux marques



# Palmarès des marques pour le Grand Public

Rang	Marques	Indice sur 100
1	Michelin	75
1	Evian	75
3	Fnac	70
3	Peugeot	70
5	Decathlon	69
5	Danone	69
7	Bic	68
7	La Poste	68
9	Chanel	67
9	Seb	67
9	Perrier	67
12	Leclerc	66
12	Renault	66
14	Air France	65
15	Christian Dior	64
15	Leroy Merlin	64
15	Lancôme	64
15	Thomson	64
15	L'Oréal	64
15	Citroën	64
21	Lacoste	63
21	Intermarché /Les Mousquetaires	63
23	Auchan	62
23	SNCF	62
23	Darty	62
26	Hermès	61
26	Castorama	61
26	Yves Rocher	61

Rang	Marques	Indice sur 100
29	Moulinex	60
29	Clarins	60
29	Carrefour	60
29	Conforama	60
33	Galeries Lafayette	59
34	Louis Vuitton	58
34	Nouvelles Frontières	58
34	Casino	58
34	Le Printemps	58
38	Ricard	57
38	Caisses d'Epargne	57
38	Orange	57
41	Crédit Agricole	55
41	Monoprix	55
41	Fram	55
41	France telecom	55
45	Wanadoo	53
45	Club Méditerranée	53
45	SFR	53
48	Société Générale	51
49	Total	48
49	Free	48
51	BNP Paribas	47
51	AGF	47
51	Axa	47
54	Bouygues Telecom	46
55	Crédit Lyonnais	37

## **II. Partie Leaders d'opinion (Euroleaders)**

# Palmarès de la Réussite Économique auprès des Leaders d'Opinion

Rang	Entreprise	Indice sur 100
1	Danone	78
2	Total	75
3	BNP Paribas	68
3	LVMH	68
5	Sanofi Aventis	66
6	AXA	65
6	PSA	65
6	Renault	65
6	Vinci	65
10	Accor	63
10	EADS	63
12	Areva	62
12	Crédit Agricole	62
14	Bouygues	61
14	Michelin	61
14	Société Générale	61
17	Air Liquide	60
17	Lagardère	60
19	Air France - KLM	59
20	Carrefour	58
21	Auchan	57
22	PPR	55
23	Veolia Environnement	54
23	Crédit Mutuel	54
25	Suez	53
25	Caisse d'Épargne	53

Rang	Entreprise	Indice sur 100
27	Saint Gobain (Cie de)	52
27	Sodexo Alliance	52
29	Thalès	51
29	Safran (SNECMA + Sagem)	51
31	Arcelor	49
31	Mac Donald's	49
31	Elior	49
34	Schneider	47
34	Gaz de France	47
34	Alcan	47
37	Casino Guichard	46
38	ISS Abilis	45
38	E.D.F.	45
38	Compass Group	45
41	Galleries Lafayette	44
42	Crédit Lyonnais	42
43	Capgemini	41
44	Thomson	40
45	France Télécom	39
46	Alcatel	35
47	La Poste	32
48	Alstom	29
48	Rhodia	29
50	R.A.T.P.	28
51	SNCF	27

# Palmarès de la Qualité de Corporate Governance auprès des Leaders d'Opinion

Rang	Entreprise	Indice sur 100
1	Danone	57
1	Renault	57
3	BNP Paribas	53
4	Accor	51
4	Air France - KLM	51
6	AXA	50
6	Sanofi Aventis	50
8	Air Liquide	49
8	LVMH	49
8	Total	49
8	PSA	49
12	Société Générale	47
12	EADS	47
12	Lagardère	47
15	Vinci	46
16	Suez	45
17	Crédit Agricole	44
17	PPR	44
17	Saint Gobain (Cie de)	44
20	Areva	43
20	Bouygues	43
20	Arcelor	43
23	Veolia Environnement	41
23	Crédit mutuel	41
23	Schneider	41

Rang	Entreprise	Indice sur 100
26	Caisse d'Epargne	40
26	Michelin	40
26	Thalès	40
26	Safran (SNECMA + Sagem)	40
26	France Télécom	40
31	Elior	39
31	Sodexo Alliance	39
33	Gaz de France	38
34	Thomson	37
35	Auchan	36
35	ISS Abilis	36
35	Galeries Lafayette	36
38	Alcan	35
38	E.D.F.	35
38	Casino Guichard	35
38	Compass Group	35
42	Carrefour	34
42	Mac Donald's	34
42	Crédit Lyonnais	34
45	Capgemini	33
46	Alstom	32
46	SNCF	32
48	Alcatel	30
49	La Poste	29
50	Rhodia	28
51	R.A.T.P.	26

# Palmarès de l'Engagement Social et Environnemental auprès des Leaders d'Opinion

Rang	Entreprise	Indice sur 100
1	Danone	62
2	Veolia Environnement	53
3	Renault	51
4	Accor	49
5	PSA	48
6	Air Liquide	47
6	Areva	47
8	E.D.F.	46
8	Sanofi Aventis	46
8	Suez	46
8	AXA	46
8	Crédit Agricole	46
8	Société Générale	46
14	Gaz de France	45
14	Caisse d'Epargne	45
14	BNP Paribas	45
14	Crédit Mutuel	45
18	LVMH	44
19	EADS	43
19	Sodexo Alliance	43
21	Vinci	42
21	Lagardère	42
23	Saint Gobain (Cie de)	41
23	Michelin	41
23	PPR	41

Rang	Entreprise	Indice sur 100
26	Safran (SNECMA + Sagem)	40
26	Auchan	40
28	Elior	39
28	Schneider	39
28	Air France - KLM	39
31	Crédit Lyonnais	38
31	Thalès	38
31	La Poste	38
34	Casino Guichard	37
34	Capgemini	37
34	SNCF	37
34	Bouygues	37
34	R.A.T.P.	37
39	Galeries Lafayette	36
39	France Télécom	36
39	Arcelor	36
42	Thomson	35
42	Compass Group	35
42	Carrefour	35
42	Alcan	35
46	ISS Abilis	33
46	Alcatel	33
48	Alstom	32
49	Rhodia	29
50	Mac Donald's	27
51	Total	26

## Palmarès des entreprises sur l'ensemble des trois dimensions auprès des Leaders d'Opinion

Rang	Entreprise	Indice sur 100
1	Danone	69
2	Renault	59
3	BNP Paribas	58
4	LVMH	57
4	Sanofi Aventis	57
4	PSA	57
7	Accor	56
7	AXA	56
7	Total	56
10	Vinci	54
10	Air Liquide	54
10	EADS	54
10	Areva	54
14	Société Générale	53
14	Crédit Agricole	53
16	Lagardère	52
16	Air France - KLM	52
18	Michelin	51
19	Bouygues	50
19	Veolia Environnement	50
21	Suez	49
22	PPR	48
22	Crédit Mutuel	48
22	Caisse d'Epargne	48
22	Auchan	48

Rang	Entreprise	Indice sur 100
26	Saint Gobain (Cie de)	47
27	Sodexho Alliance	46
27	Carrefour	46
29	Safran (SNECMA + Sagem)	45
29	Thalès	45
31	Gaz de France	44
31	Arcelor	44
31	Elior	44
31	Schneider	44
35	E.D.F.	43
36	Casino Guichard	41
36	Alcan	41
38	Galeries Lafayette	40
38	ISS Abilis	40
38	Compass Group	40
38	Mac Donald's	40
42	Crédit Lyonnais	39
43	France Télécom	38
43	Thomson	38
43	Capgemini	38
46	Alcatel	33
46	La Poste	33
48	SNCF	31
48	Alstom	31
50	R.A.T.P.	30
51	Rhodia	28