

COMMUNICATION MARKETING (/COMMUNICATION-MARKETING) • 11 FÉVR. 2015
PAR JULIE BUCHINGER (/AUTEUR/JULIE-BUCHINGER)

Comportement responsable des entreprises: un enjeu, selon les Canadiens



C'est ce que révèle l'étude *Regard neuf sur...* (<http://www.national.ca/Regard-neuf/rapport-regard-neuf.aspx>), réalisée par la firme National (<http://www.national.ca/Accueil.aspx>) et sa filiale numérique Sonic Boom (<http://www.sonicboom.com/fr/>).

Elle a été menée après analyse de 20 000 conversations en ligne sur le site Reddit (<http://www.reddit.com/>), autour des thèmes du gouvernement, des affaires et de la société. Il s'agit d'une approche que la firme qualifie «d'ethnographie numérique» et qui permet de tirer des conclusions en «observant» des conversations plutôt qu'en passant par un traditionnel sondage. Rappelons que Reddit, souvent considéré comme «la une de l'internet», est une plateforme web communautaire permettant aux internautes de partager des liens et de voter pour ceux soumis par les autres utilisateurs.

LORSQU'IL ÉTAIT QUESTION DES ENTREPRISES CANADIENNES, 82% DES PARTICIPANTS VISÉS PAR L'ÉTUDE ONT SOULEVÉ L'ENJEU DES COMPORTEMENTS RESPONSABLES.

À la lumière de ces observations, l'étude démontre qu'environ 60% de toutes les conversations avaient trait aux entreprises et à leurs pratiques commerciales. Lorsqu'il était question des entreprises canadiennes dans les conversations, 82% des participants visés par l'étude ont soulevé l'enjeu des comportements responsables. Un comportement responsable est synonyme d'impartialité lorsqu'en position de pouvoir, respecter un code moral et avoir le sens des responsabilités, selon la définition qu'en donne la communauté de redditeurs canadiens.

«Cette constatation nous amène à conclure que, de plus en plus, les consommateurs tiennent compte de ce facteur lorsqu'ils achètent des produits, soutiennent des entreprises et défendent des causes, estime Ujwal Arkalgud, vice-président, stratégie, de Sonic Boom. Plus que jamais, les Canadiens vont soutenir des entreprises et des organismes agissant de manière responsable envers leurs employés et leurs clients, par exemple. Et ils vont bouder les entreprises et les organismes n'agissant qu'en fonction de leurs propres intérêts.»

LES REDDITEURS CANADIENS SONT CONTRARIÉS PAR L'INERTIE DU GOUVERNEMENT À CRÉER DE LA CONCURRENCE DANS LES TÉLÉCOMMUNICATIONS.

Par exemple, dans les télécommunications, les conversations étudiées démontrent notamment qu'ils sont contrariés par l'inertie du gouvernement à créer de la concurrence dans ce secteur. Aussi, ils croient de plus en plus que la plupart des entreprises de télécommunications canadiennes sont heureuses de conserver la position qu'elles occupent sur le marché.

Dans le même domaine, l'influence des lois américaines sur le Canada constitue une préoccupation importante pour les redditeurs canadiens, particulièrement en ce qui a trait à la neutralité d'internet. Ils s'inquiètent de la probabilité de plus en plus grande que les fournisseurs d'accès à internet canadiens copient le modèle américain et s'adonnent à la «pratique du lissage», où les partenaires (comme Netflix, Google, Amazon) qui paient davantage reçoivent un traitement privilégié et se voient offrir plus de bande passante. En effet, cette façon d'agir transforme internet, qui est ouvert, en système de diffusion de contenu contrôlé. Pour défendre la neutralité d'internet, bon nombre de redditeurs agissent de concert avec d'autres membres de leurs collectivités locales afin d'exprimer leurs inquiétudes auprès du CRTC, toujours selon l'étude.

En matière de commerce de détail, la question de la disparité salariale est au cœur des discussions, le commerce de détail étant pointé du doigt en raison de ses pratiques considérées «peu responsables». Les redditeurs croient que les plus grands détaillants «contournent le système» en embauchant des employés à temps partiel, au salaire et aux avantages le plus bas possible, et en leur faisant travailler l'équivalent des heures à temps plein. Cette situation entraîne une perception défavorable à l'égard de certains détaillants et crée une culture de «plaisir coupable» - où les acheteurs se sentent mal à l'aise d'affirmer publiquement qu'ils ont acheté des produits chez un détaillant donné.

Les finances personnelles et la question des sources d'énergie sont aussi des sujets d'actualité sur Reddit.

Trouvez les conclusions de l'étude sur en suivant ce lien (<http://www.national.ca/Regard-neuf/rapport-regard-neuf.aspx>).

En bref:

- 60% des conversations avaient trait aux entreprises et à leurs pratiques commerciales.
- Lorsqu'il était question des entreprises canadiennes dans les conversations, 82% des participants visés par l'étude ont soulevé l'enjeu des comportements responsables.
- Les Canadiens vont soutenir des entreprises et des organismes agissant de manière responsable envers leurs employés et leurs clients.
- En matière de technologie, les Canadiens s'exprimant sur Reddit veulent que l'industrie et le gouvernement procurent aux Canadiens aient un accès équitable aux technologies existantes ou émergentes.

TAGS : REDDIT (/TAG/REDDIT), ÉTUDE (/TAG/ETUDE),
COMPORTEMENT RESPONSABLE (/TAG/COMPORTEMENT-RESPONSABLE), SONIC BOOM (/TAG/SONIC-BOOM),
NATIONAL (/TAG/NATIONAL)