



ÉDITION SPÉCIALE

LES MARQUES À L'HEURE DU CORONAVIRUS



AVEC VOUS AUJOURD'HUI



Marion Darrieutort
CEO
Elan Edelman



Amélie Aubry
Managing Director Brand
Elan Edelman



Lisa Tauleigne
Deputy Managing Director
Edelman Intelligence

Agenda

- 1. Introduction par Marion Darrieutort** 5'
- 2. Présentation des résultats de l'étude** 20'
- 3. Cas de marques inspirantes** 10'
- 4. Enseignements pour demain** 10'

⊥

“Solve, don’t sell!”

T

⊥

Les résultats de l'étude

T

PLUS QUE JAMAIS, LA CONFIANCE EST UN CAPITAL PRÉCIEUX...

En ce temps de crise, je me tourne de plus en plus vers les marques en lesquelles je suis absolument sûr.e de pouvoir avoir confiance

51%

... DONT LA PRÉSERVATION EST FORTEMENT CONDITIONNÉE PAR LA RÉPONSE DES MARQUES A LA CRISE

Les marques et les entreprises que je vois privilégier leurs profits
au détriment de l'humain pendant cette crise **perdront ma confiance
à jamais**

⊥
64%

LE COMPORTEMENT ACTUEL DES MARQUES INFLUE SUR LES FUTURES DECISIONS D'ACHAT...

La façon dont une marque répond à cette crise aura un **impact important** sur la **probabilité que j'achète des produits de cette marque à l'avenir**

┆
50%

... MAIS AUSSI SUR LES DÉCISIONS D'ACHAT PRÉSENTES !

J'ai récemment commencé à utiliser une nouvelle marque en raison de la façon innovante ou compatissante dont elle a répondu à la pandémie

20%

J'ai convaincu d'autres personnes d'arrêter d'utiliser une marque dont je jugeais le comportement en réponse à la pandémie inapproprié

20%

OR, DANS CETTE PÉRIODE DE CRISE, LES ATTENTES DES FRANÇAIS À L'ÉGARD DES MARQUES SONT PARTICULIÈREMENT FORTES

Notre pays ne pourra sortir de cette crise que si les marques jouent un rôle majeur dans la résolution des problèmes actuels

┆

58%

Durant cette crise, nous avons vu émerger la

« MARQUE SOIGNANTE »

**Quelles sont les 4 attitudes
pour devenir une marque soignante ?**

⊥

Proposez des solutions concrètes

T



LVMH



dyson

#1 PROPOSEZ DES SOLUTIONS CONCRÈTES

Le « business as usual » n'est plus acceptable

J'attends des marques qu'elles fassent évoluer leur production pour aider les gens à résoudre leurs difficultés actuelles

87%

J'attends des marques qu'elles offrent ou baissent les prix de leurs produits pour les soignants, les professions en première ligne, et ceux dont les emplois ont été affectés

90%

⊥

Communiquez de façon adaptée

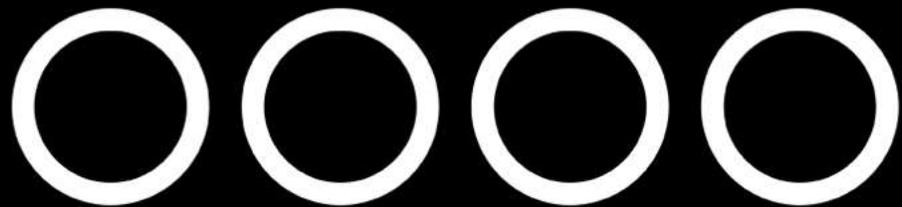
T

**IF YOU EVER DREAMED OF PLAYING
FOR MILLIONS AROUND THE WORLD,**

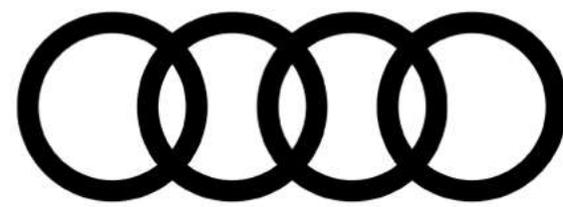
NOW IS YOUR CHANCE.

Play inside, play for the world.





**KEEP
DISTANCE**



**STAY
TOGETHER**



STAY HOME OF THE WHOPPER®

#2 COMMUNIQUEZ... DE FAÇON ADAPTÉE

Témoignez de l'empathie

J'attends des marques qu'elles expriment publiquement leur soutien aux personnes les plus touchées par cette pandémie

76%

#2 COMMUNIQUEZ... DE FAÇON ADAPTÉE

Concentrez votre discours sur les solutions que vous offrez

J'attends des marques qu'elles axent leur publicité et leur communication sur la manière dont leurs produits peuvent aider les consommateurs à mieux vivre la situation actuelle

77%

J'attends des marques qu'elles communiquent uniquement sur les produits qui démontrent qu'elles ont bien pris en compte la crise et son impact sur les Français

78%

#2 COMMUNIQUEZ... DE FAÇON ADAPTÉE

Les faits et les preuves avant tout

J'attends des marques qu'elles informent sur la manière dont elles protègent leurs employés et leurs clients

87%

J'attends des marques qu'elles informent sur les changements apportés à la façon dont elles opèrent, et comment avoir accès à leurs produits et services

86%

⊥

**Contribuez, pour jouer pleinement
votre rôle**

T

#3 CONTRIBUEZ, JOUEZ PLEINEMENT VOTRE RÔLE

D'abord auprès de vos employés, en les protégeant à tout prix

J'attends des marques qu'elles fassent tout pour protéger la santé et la sécurité économique de ses employés et fournisseurs, même si cela entraîne des pertes financières

┆

91%



...SECURE HEALTH

RestezChezVous

QUAND SEATTLE

...SAUFSI VOTRE PATRON DECIDE QUE VOTRE

COMPTE SES

VIE VAUT MOINS QUE SES PROFITS

DOLLARS

N'EST PAS

EUROPE EN

MORT



CÉDRIC BRUN Secrétaire général de la CGT PSA Valenciennes (Nord)

PSA : LES SYNDICATS INQUIETS D'UNE RÉOUVERTURE

Coronavirus : Édouard Philippe réunira à nouveau les responsables politiques jeudi matin (sources concordantes à BFMTV)



#3 CONTRIBUEZ, JOUEZ PLEINEMENT VOTRE RÔLE

Mais aussi auprès de vos communautés

J'attends des marques qu'elles permettent aux individus de rester proches les uns des autres

77%

J'attends des marques qu'elles utilisent les réseaux sociaux pour favoriser l'esprit de communauté et l'entraide

70%

⊥

N'agissez pas seul, collaborez

T

#4 N'AGISSEZ PAS SEULS, COLLABOREZ

La coopération de tous les acteurs est essentielle

J'attends des marques qu'elles travaillent avec le gouvernement et les organismes d'aides pour gérer la crise

87%

J'attends des marques qu'elles agissent comme un filet de sécurité, en intervenant là où l'on a besoin d'elles et où elles sont capables de prendre le relais du gouvernement

79%



J'aime mon bistrot et je le soutiens !

[Soutenir les bistrots !](#)

[Espace établissements](#)

[Les partenaires](#)

[FAQ](#)

[Contact](#)

Tous ensemble solidaires pour
nos Cafés-Hôtels-Restaurants



**Je soutiens mon
bistrot préféré !**

- 👉 En commandant dès maintenant : les 10 000 premières commandes abordées de +50% !
- 👉 En lui envoyant un message de soutien
- 👉 En partageant l'initiative autour de moi

Bientôt accessible



**Je suis un établissement
& je participe à l'opération !**

- 👉 En recevant dès maintenant des précommandes en vue de la réouverture
- 👉 En bénéficiant de conseils d'experts
- 👉 En échangeant avec d'autres professionnels du secteur

J'inscris mon établissement

Le mouvement des entreprises qui se mobilisent pendant la crise

Nous proposons à nos salariés de s'engager pour l'intérêt général.



20+
entreprises

30 000+
salariés

#TousConfinésTousEngagés

DEVENIR UNE « MARQUE SOIGNANTE »

#1

Proposez des solutions concrètes

#2

Communiquez de façon adaptée

#3

Contribuez, jouez pleinement votre rôle

4.

N'agissez pas seuls, collaborez

⊥

**Être une marque soignante,
c'est soigner la crise sanitaire**

⊥

11-11-11





DECATHLON

PARIS • Hier

08.09 **LCI**
SPÉCIALE
CORONAVIRUS

ibis
budget
HOTELS

300 HÔTELS PRÊTS À ACCUEILLIR LES MALADES

VIRUS

17 920 morts au total ont été recensés en France depuis le début de l'épidémie (J. Salomon, directeur de la Santé)

NEVERS

8⁹

⊥

**Être une marque soignante,
c'est soigner la crise économique**

⊥

COVID-19 information

Our planet is faced with a pandemic that affects all of us. In this difficult context, every day, Danone's teams demonstrate exceptional commitment in all the countries where we are present and are united for the same cause: to protect our supply chain so that we can continue providing you with your daily food supply.

Our top priority is to ensure the safety of our 100,000 employees around the world as well as that of our partners.

Danone is taking radical measures to strengthen the resilience of our teams and our value chain :

- All employment contracts secured and wages guaranteed for the 100,000 Danone employees worldwide until June 30.
- Extensive coverage (health, childcare, quarantine) for all employees worldwide.
- Specific bonus for all employees working on site during the pandemic.
- Financial support of € 250M for the 15,000 small businesses in our global ecosystem (farmers, suppliers, service providers), financed by Danone's cash flow.



Sodexo : les dirigeants divisent par deux leur rémunération

Sophie Bellon, présidente du conseil d'administration, renonce à 50 % de son salaire fixe sur les six prochains mois, tout comme Denis Machuel, le directeur général, qui va en sus abandonner son bonus annuel. Cet argent alimentera un programme de soutien aux salariés les plus vulnérables.

 Lire plus tard

Marchés financiers



 Commenter



POUR VOUS SOUTENIR, NOUS BLOQUONS LE PRIX DE TOUTES LES MARQUES.

Soit plus de 10 000 produits à prix bloqués jusqu'au 15 mai 2020.



Intermarché
TOUS UNIS

⊥

**Être une marque soignante,
c'est soigner la crise sociétale**

⊥



BlaBlaHelp

Une application BlaBlaCar
d'entraide pour les courses
pendant le Covid-19.



Le meilleur d'ARTE au service des enseignants et de leurs élèves.

Ouvrir un compte gratuit

⊥

**Et dès maintenant, comment
organiser le jour d'après ?**

T

#1

**The first to talk
walks the talk**

#2

Vers un marketing à social impact

#3

Le purpose comme boussole

⊥

Merci à vous.
#StayHome

T