

OÙ FAIRE SES ACHATS EN TOUTE CONFIANCE

Entre une conjoncture délicate et des changements majeurs dans les modes de consommation, les enseignes ne ménagent pas leurs efforts pour continuer d'attirer les Français dans leurs magasins.

Tout un programme. En juin dernier, à l'occasion de son assemblée générale, la fédération professionnelle Procos, qui réunit plus de 300 enseignes spécialisées en France, a lancé un nouveau plan d'action baptisé «Agir pour un commerce qui donne envie». Entre une conjoncture maussade marquée depuis des années par de multiples aléas (Gilets jaunes, manifestations contre la réforme des retraites, Covid-19, flambée des prix...) et des modifications en profondeur de la consommation (accroissement des achats en ligne, développement de l'économie circulaire et de l'occasion), toutes les marques dont les boutiques sont présentes dans nos rues et galeries marchandes doivent faire face à de sérieux défis. «Pour résister, elles ne peuvent plus se contenter de vendre des produits, elles doivent également proposer sans cesse de nouveaux services pour satisfaire les consommateurs», souligne Philippe Moati, cofondateur de la société d'études L'ObSoCo. Heureusement, bon nombre de commerçants n'ont pas attendu pour prendre le problème à bras-le-corps, et leurs clients apprécient déjà les efforts consentis.

La preuve avec ce palmarès exceptionnel des meilleures enseignes. Réalisé par l'institut Statista R, il présente l'originalité de reposer sur un vaste sondage auprès de 20 000 Français qui ont noté la qualité du service de leurs boutiques préférées, sans que jamais celles-ci soient mises au courant. Un gage d'indépendance pour les résultats. Autre intérêt de cette étude : son ampleur. Près de 150 secteurs différents ont été étudiés avec plus de 2 700 sociétés recensées. Parmi les meilleurs élèves se trouvent logiquement des marques rompues à l'accueil de par leur activité, comme les compagnies aériennes long-courriers traditionnelles, les hôtels haut de gamme

ou encore les magasins de vêtements de luxe, dont la note moyenne dépasse les 8,50 sur 10 contre 7,89 pour l'ensemble du classement. Il est vrai qu'au prix où elles facturent elles ne peuvent pas se permettre de snober le chaland. Certaines réussissent même à être appréciées par ceux qui poussent la porte de leurs magasins sans être prêts à passer en caisse. C'est le cas par exemple chez Roche Bobois, dont le panier moyen pour ses meubles chics (plus de 3 400 euros) n'est pas accessible au tout-venant. Mais l'accueil en boutique sait rester courtois avec le visiteur de passage. C'est aussi cela, agir pour donner envie...

Bruno Declairieux

LA MÉTHODE DE L'ENQUÊTE

Réalisé par notre partenaire Statista R, ce classement a été établi sur la base d'un sondage effectué cet été auprès de 20 000 Français. Ces derniers ont été invités à noter de 0 à 10 les enseignes fréquentées habituellement ces trois dernières années à partir de trois critères : le niveau d'attention et la qualité des conseils fournis par les vendeurs en magasin ou par téléphone, mais aussi leur envie de recommander cette marque auprès de leurs proches. Au total, sur plus de 2 700 enseignes, 533 ayant obtenu les meilleurs scores au sein de 147 secteurs ont été primées. En fonction du nombre de sociétés recensées pour chacun de ces secteurs, la taille du classement diffère : un top 2 pour moins de 10, un top 3 entre 10 et 19 et un top 5 pour 20 et plus. Rappelons que l'étendue d'un réseau ne joue pas dans le résultat final : une enseigne implantée localement peut très bien obtenir une meilleure note qu'une plus grande installée partout en France. **statista**

LES CHAMPIONS DU TOURISME ET DE LA RESTAURATION

La question du pouvoir d'achat étant centrale pour leurs clients, les chaînes qui savent offrir un bon rapport qualité-prix se voient davantage récompensées.



Logis Hôtels

Cette enseigne d'hôteliers indépendants propose une offre forcément moins standardisée que les chaînes plus intégrées.

CRÊPÈRIES

1	L'Atelier Artisan Crêpier	7,75
2	Baraporn	7,73

CRÔTISSERIES

1	Royal Caribbean	8,49
2	MSC Croisières	8,10
3	Ponant	8,05

HÔTELS SUPER ÉCONOMIQUES

1	B&B Hotels	7,47
2	Ibis Budget	7,41

HÔTELS ÉCONOMIQUES

1	Logis Hôtels	8,25
2	Ibis Styles	7,93
3	Ibis	7,72

HÔTELS MILIEU DE GAMME

1	New Hotel	8,19
2	Golden Tulip	8,07
3	Novotel Suites	8,03
4	Mercure	7,99
5	Novotel	7,86

HÔTELS HAUT DE GAMME

1	Relais & Châteaux	8,98
2	Marnott Hotels	8,80
3	MGallery	8,75

LIVRAISON DE PLATS PRÉPARÉS

1	Refectory	7,93
2	Seazon	7,75
3	Frichti	7,67

PIZZAS À EMPORTER OU LIVRÉES

1	Pizza Bonici	8,21
2	Basilic & Co	7,97
3	Tutti Pizza	7,87

Citadines

Ses logements touristiques mixant les services d'un hôtel et les équipements d'un Airbnb séduisent de plus en plus.

RESIDENCES HÔTELIÈRES

1	Terres de France	7,77
2	HMC Hotels & Resorts	7,68
3	Citadines	7,58

RESTAURATION RAPIDE

1	Tacos Avenue	7,85
2	Popeyes	7,70
3	Fresh Burritos	7,61
4	Berliner	7,51
5	Mezzo Di Pasta	7,46

RESTAURATION SERVIE À TABLE

1	Les Comptoirs d'Alice	8,45
2	La Côte et TÂRTE	8,23
3	Le Comptoir du Malt	8,03
4	Le Pain Quotidien	7,89
5	Poire Rouge	7,85

SANDWICHEERIES

1	Factory & Co	7,80
2	La Mie Câline	7,62
3	Bagel Corner	7,57

TOUR-OPÉRATEURS

1	Venté Voyages	8,43
2	Exotismes	8,40
3	Terres d'Aventure	8,16
4	Voyageurs du Monde	7,97
5	Ôvoyages	7,84

VILLAGES ET CLUBS DE VACANCES

1	Goélia	8,19
2	Club Med	8,09
3	Villages Clubs du Soleil	8,05
4	Club Lookés	7,99
5	Azureva	7,96

Villages Clubs du Soleil

A la tête de 17 villages de vacances en France, ce groupe marseillais a racheté son concurrent Vacancéole pour élargir son offre commerciale.

Bioburger

Avec des menus dès 8,90 euros, cette chaîne bio prouve que l'on peut faire bon et pas cher même dans le fast-food.

AGENCES DE VOYAGE

1	Selectour	8,09
2	Lederc Voyages	7,91
3	TUI Store	7,88

BARS À SALADE RESTAURATION HEALTHY

1	La Paradis du Fruit	8,12
2	Pokawa	8,02
3	Salad&Co	7,91
4	Island Poké	7,85
5	Green is Better	7,78

CAFÉS ET SALONS DE THÉ

1	Café Joyeux	8,29
2	Columbus Café & Co	7,77
3	French Coffee Shop	7,52

CAFÉTÉRIAS

1	Crescendo Restauration	7,38
2	Autogrill	7,14

CAMPINGS

1	Capfun	8,19
2	Sondays	8,04
3	Aloe Vacances	8,01
4	Les Castels	7,88
5	Yellow Village	7,87

CHAÎNES DE BURGERS

1	Black & White Burger	8,25
2	Les Burgers de Papa	8,21
3	Bioburger	8,20
4	Big Fernand	8,16
5	Steak'n Shake	8,10



ILLUSTRATIONS GÉNÉRIQUES À L'AIDE DE L'IA

Les notes dans la colonne de droite sont sur 10. Elles traduisent la satisfaction des personnes interrogées quant à la qualité de service. Le rang tient compte aussi des décimales suivantes.