



pionet



# Quatrième Benchmark du commerce unifié

Classement annuel réalisé par [iloveretail.fr](http://iloveretail.fr) pour Planet  
Septembre 2022

*“opinionway*



# Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France -  
iloveretail.fr pour Planet





# La méthodologie

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

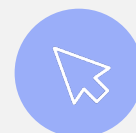
*“opinionway*

# La méthodologie de l'enquête



**Echantillon de 1063 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.**

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



**L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).**



**Les interviews ont été réalisées du 27 au 28 juillet 2022.**

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

« Sondage OpinionWay pour Planet »

Et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

# Le profil de l'échantillon

## Population française âgée de 18 ans et plus. Source : *INSEE*

Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%

Age	%
18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	24%
65 et plus	27%

Région	%
Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

Activité professionnelle	%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	29%
Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	4%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	29%
Employés	17%
Ouvriers	12%
Inactifs	42%
Retraités	28%
Autres inactifs	14%

Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	21%
De 2 000 à 19 999 habitants	18%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%



# Les résultats

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

*“opinionway*

# 1. L'utilité des fonctionnalités proposées sur les sites de commerce en ligne

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



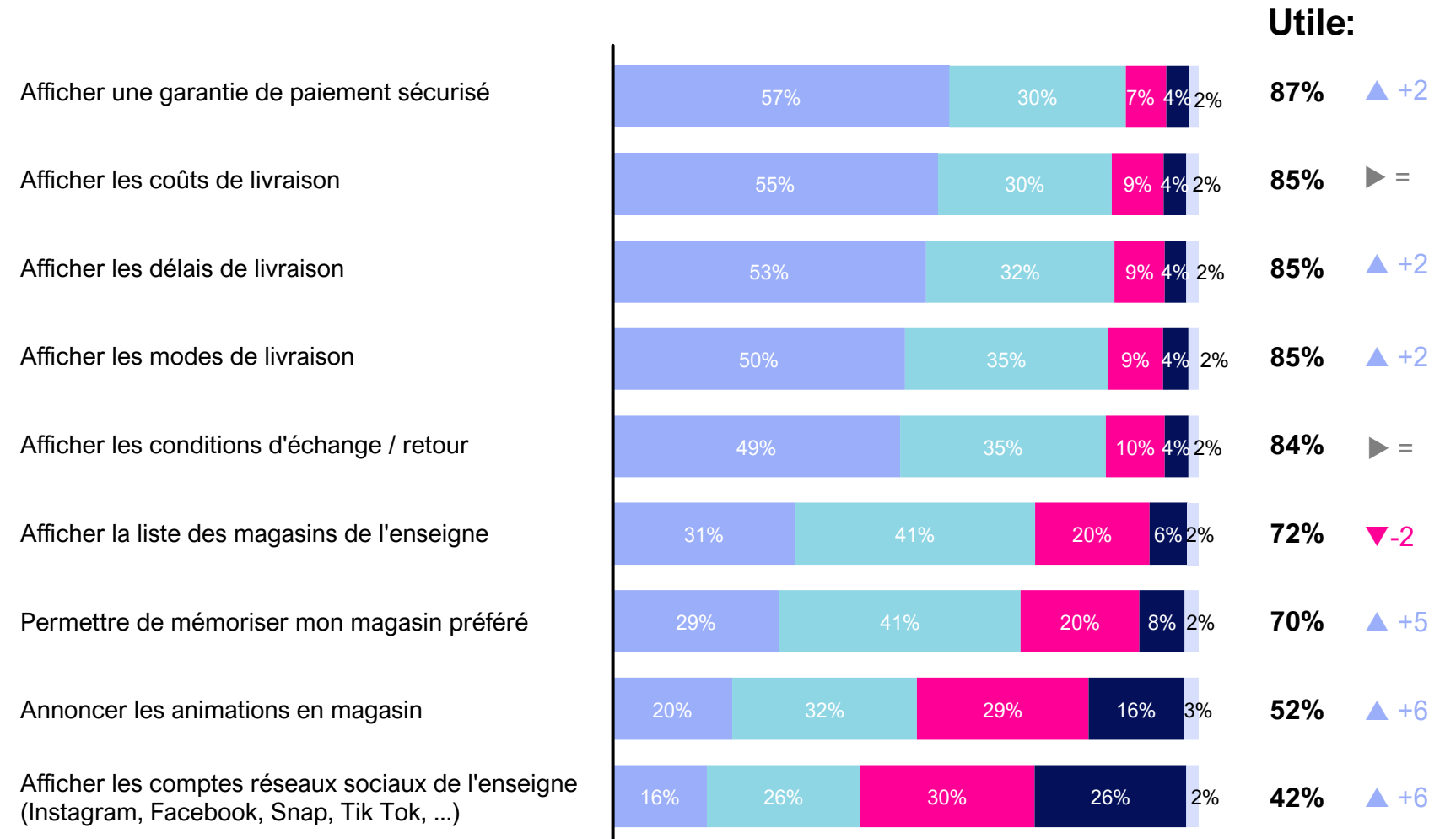


# L'utilité de l'affichage des fonctionnalités sur la page d'accueil

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

## Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



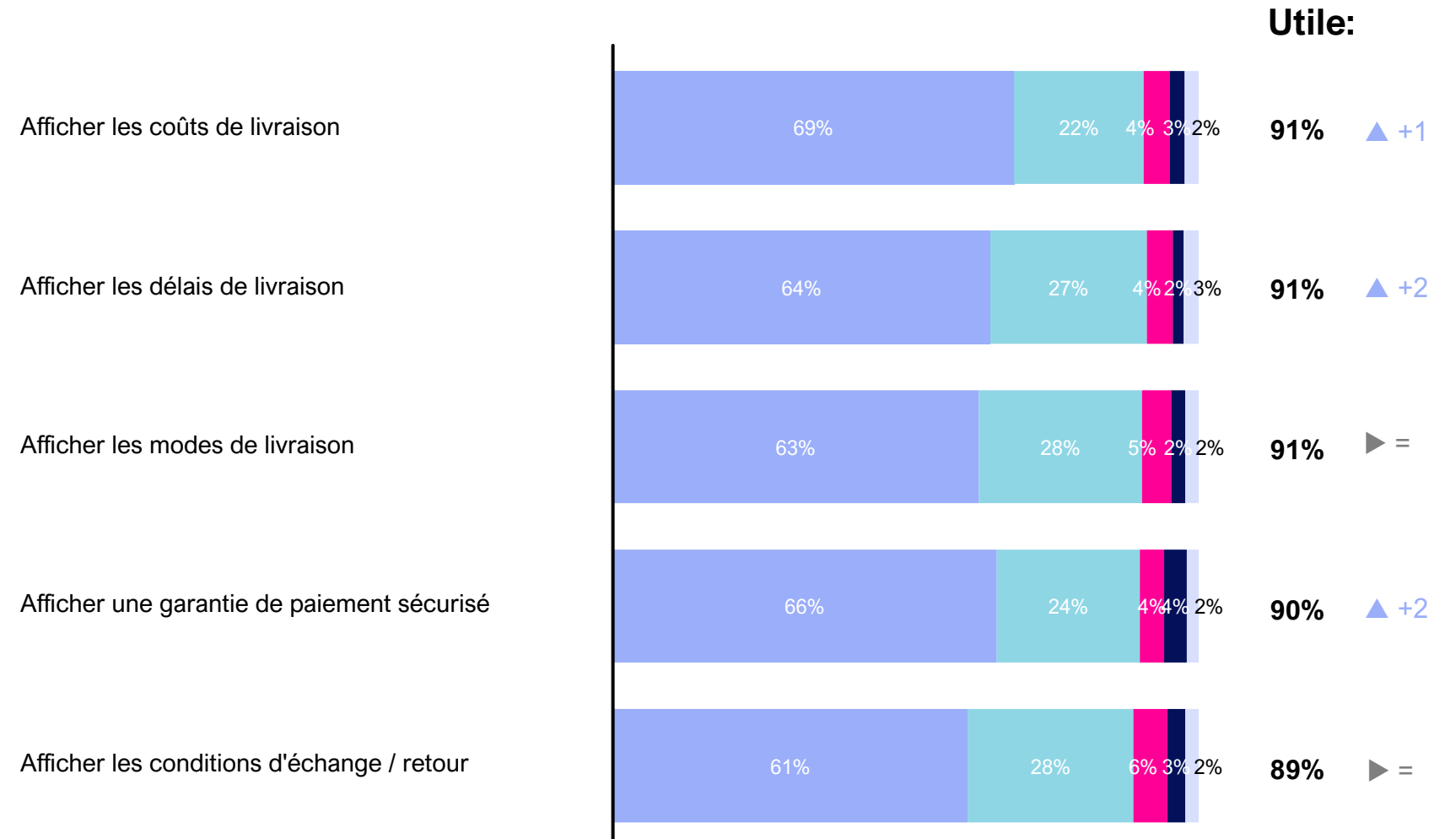
● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



# L'utilité de l'affichage des fonctionnalités sur la page de présentation du produit

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021

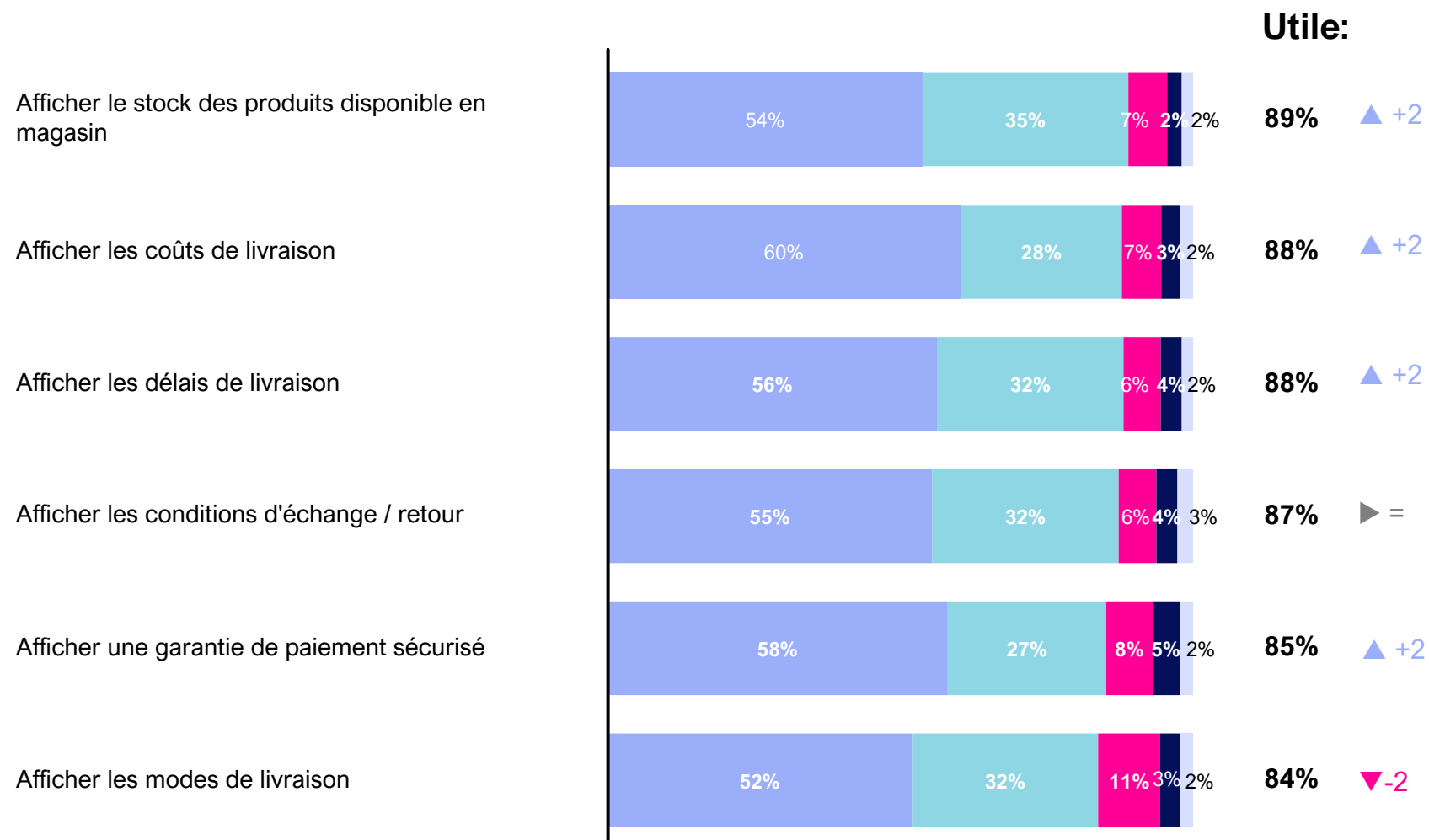


# L'utilité de l'affichage des fonctionnalités sur la page récapitulant mon panier d'achat

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



# L'utilité de l'affichage des fonctionnalités sur la page de paiement

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

**Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?**



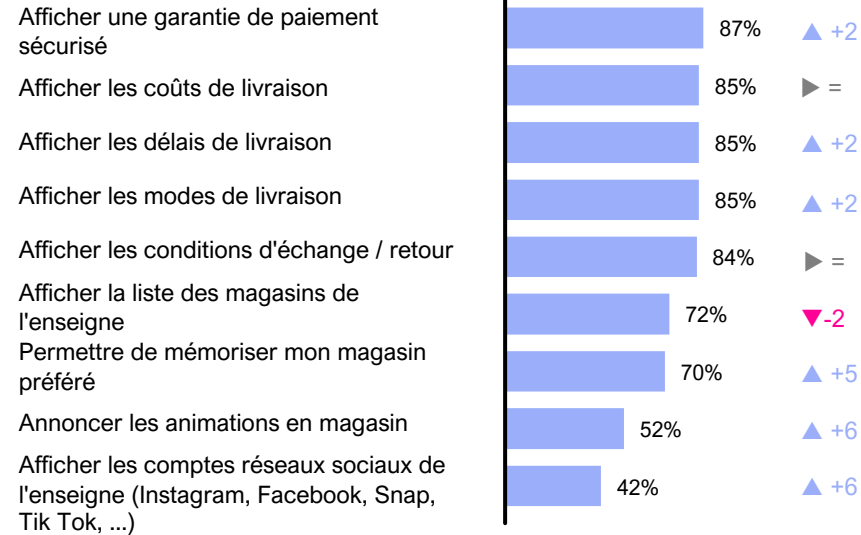
● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



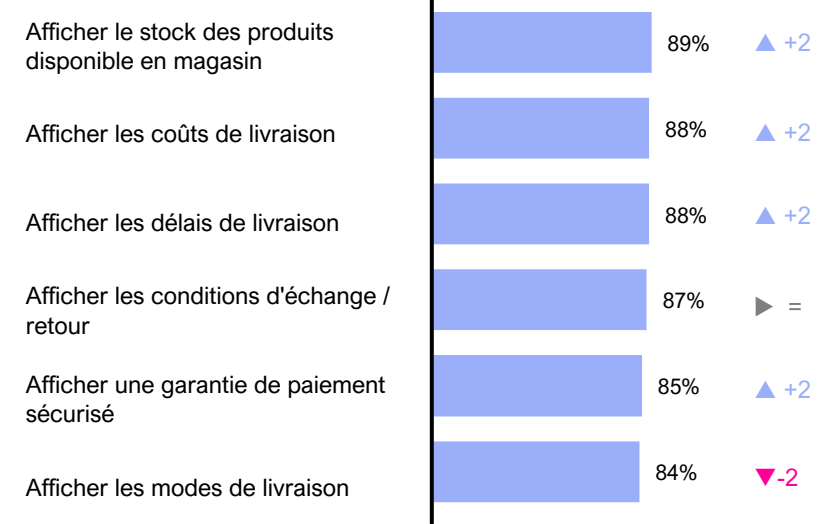
# Récapitulatif

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

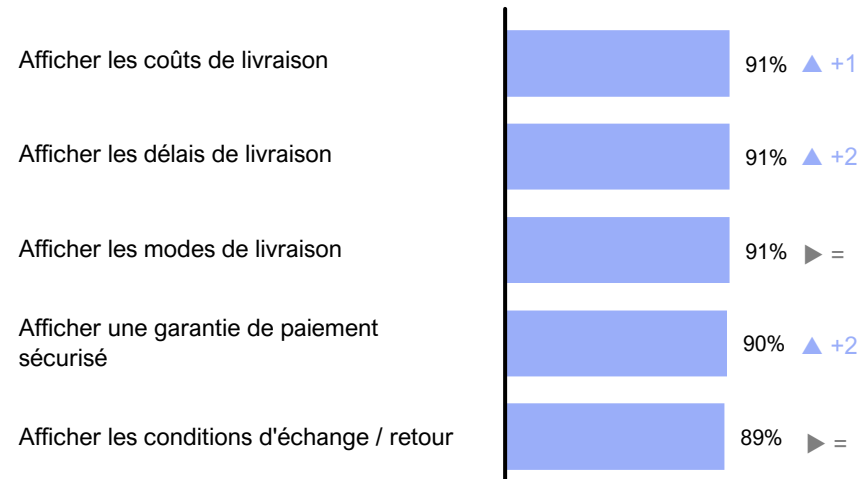
## Sur la page d'accueil



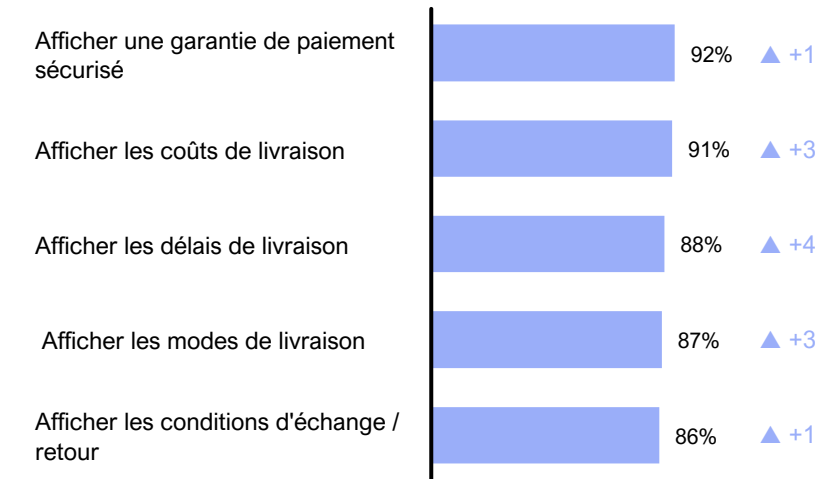
## Sur la page de présentation du produit



## Sur la page récapitulant mon panier d'achat



## Sur la page de paiement



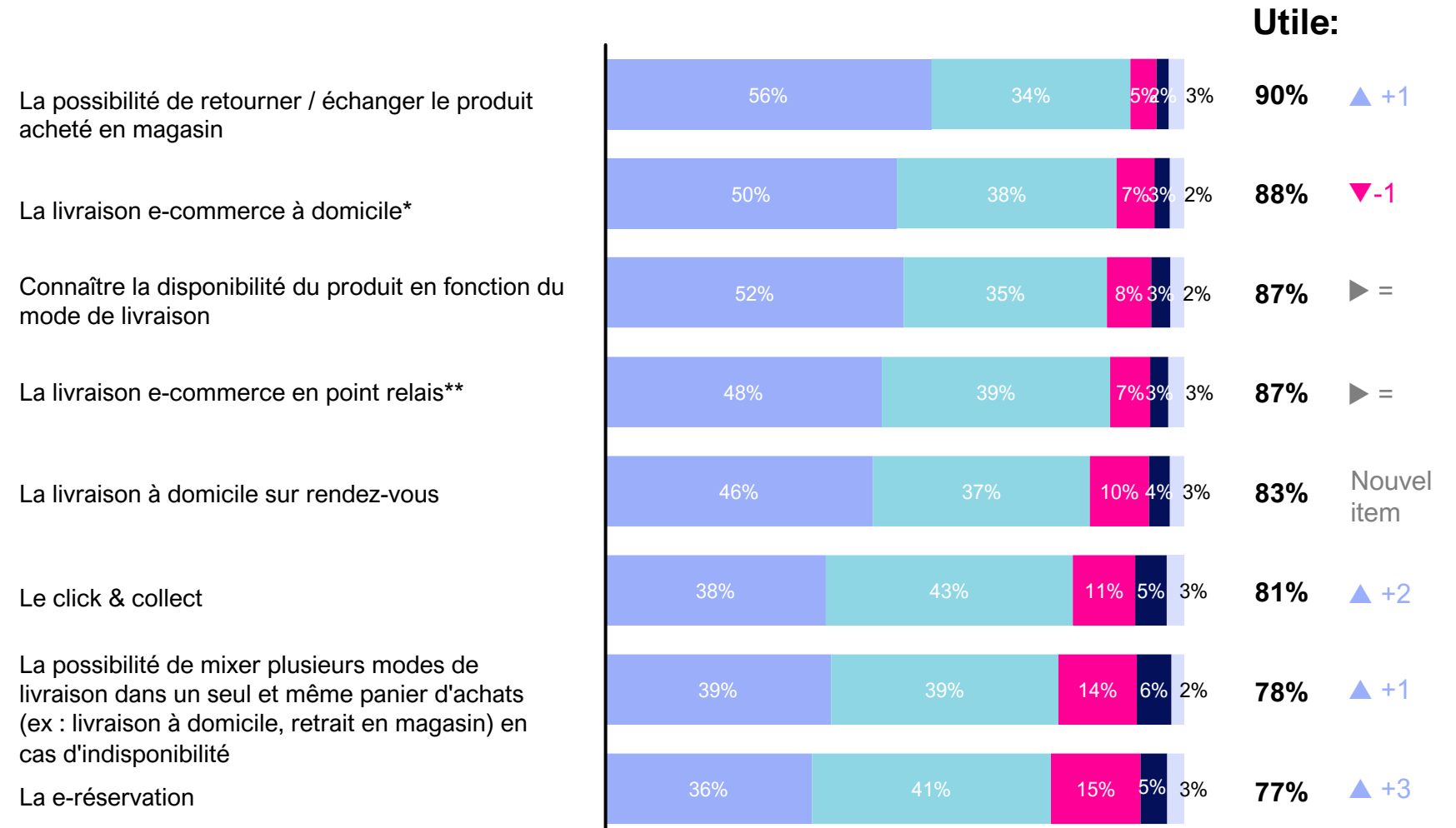
Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# L'utilité des fonctionnalités concernant les options des modes de livraison

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021

\* En juin 2021, l'item proposé était « la livraison à domicile »

\*\* En juin 2021, l'item proposé était « la livraison en point relais »

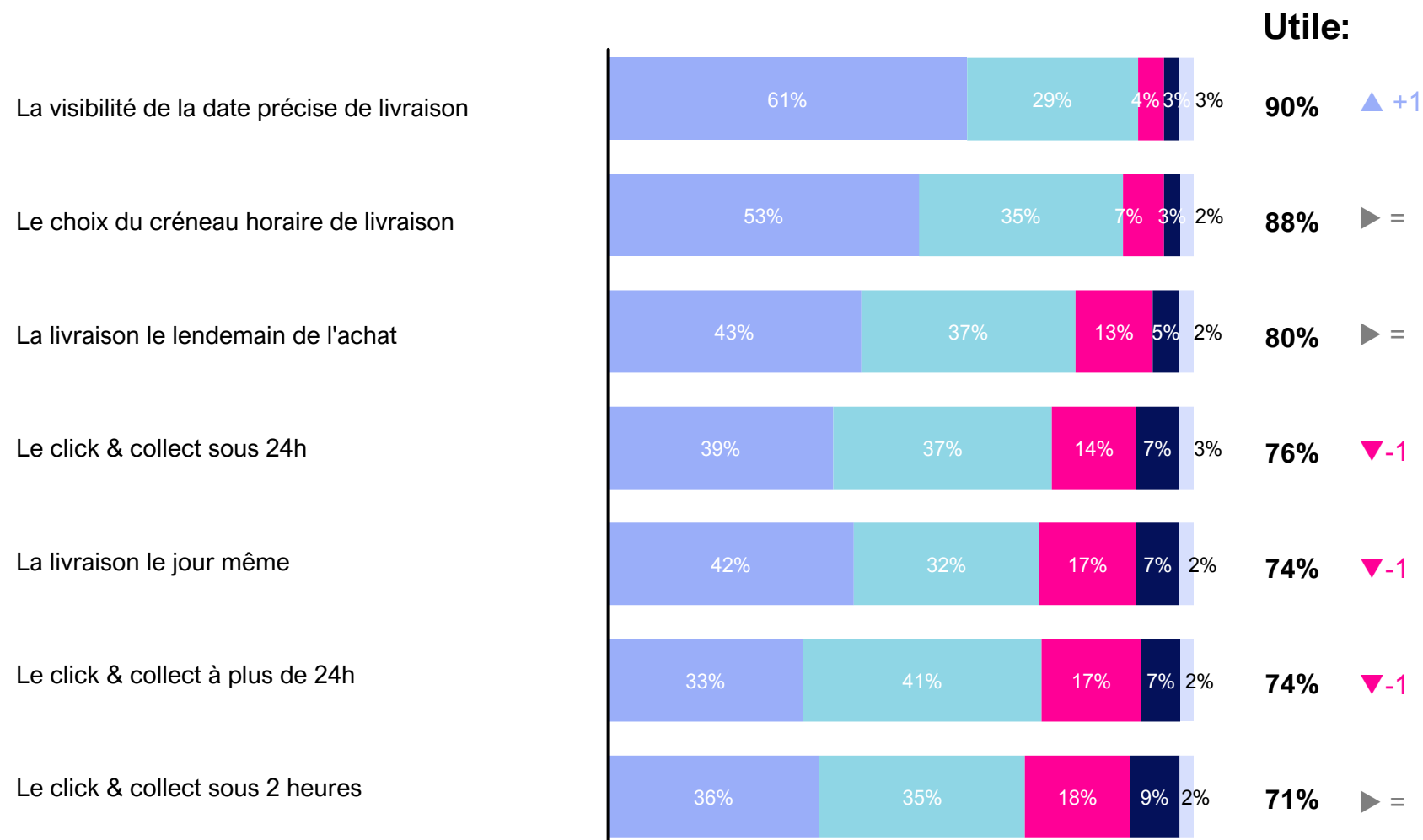


# L'utilité des fonctionnalités concernant les options Les délais de livraison

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



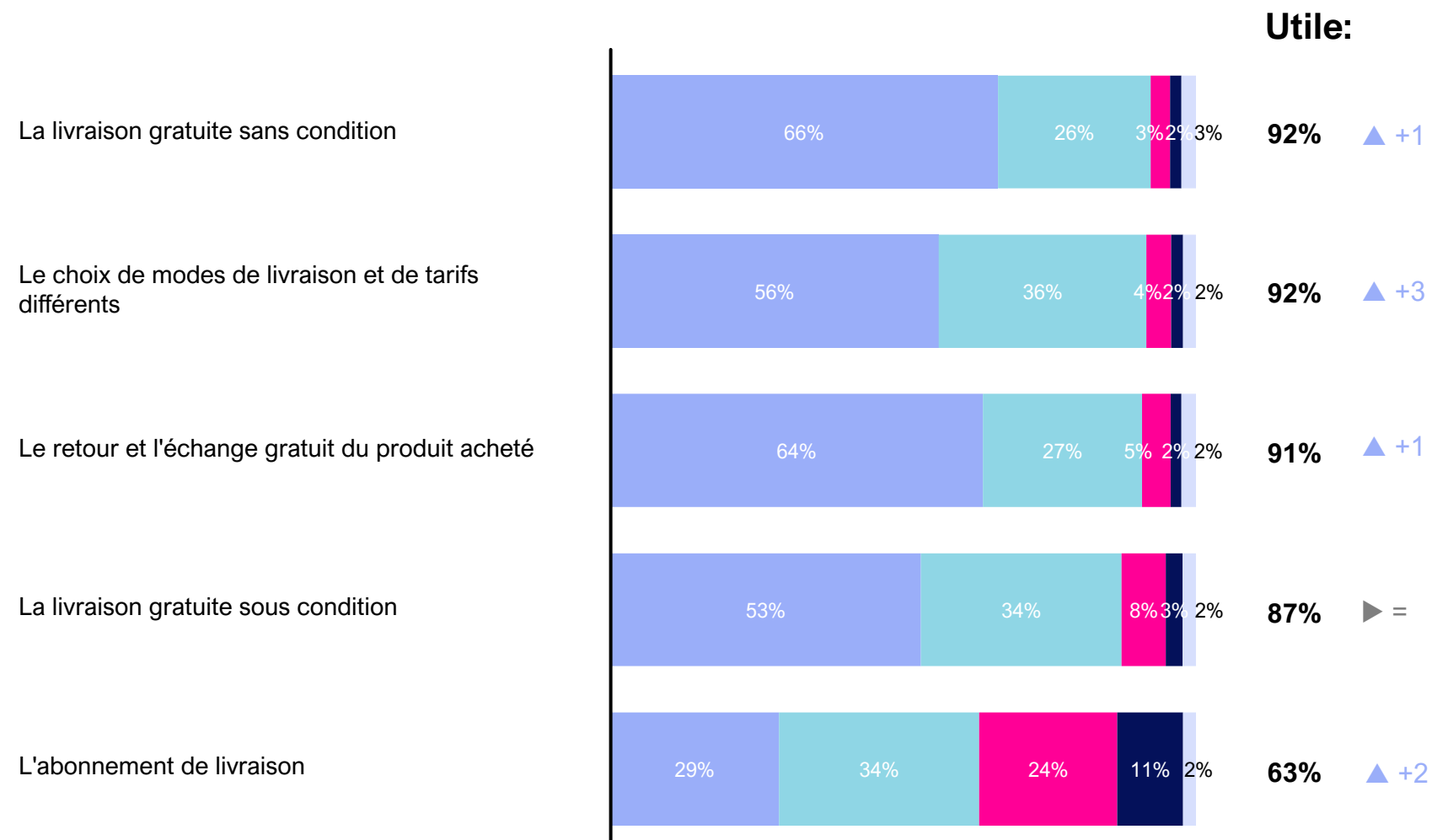
● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



# L'utilité des fonctionnalités concernant les options des coûts de livraison

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



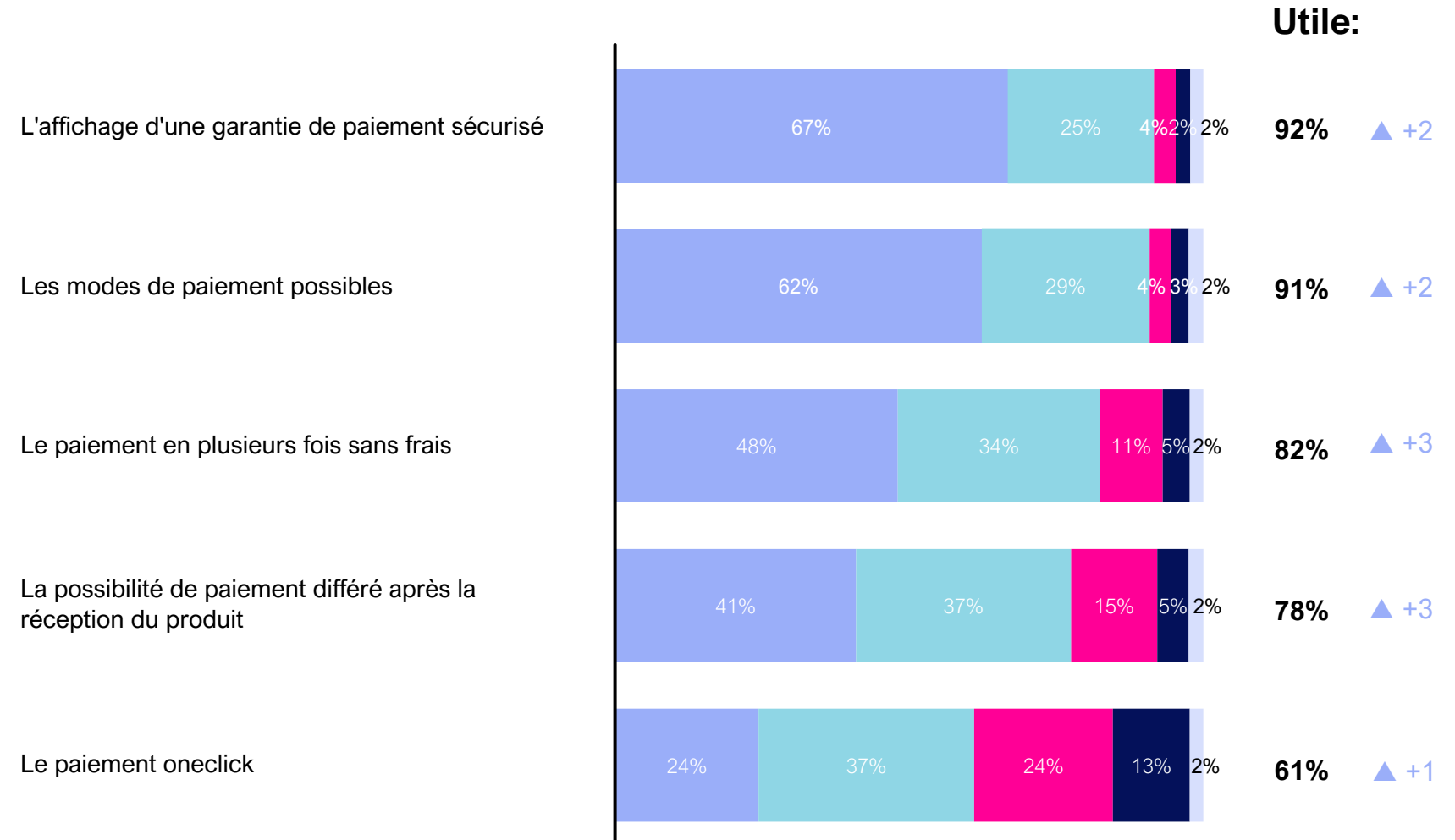


# L'utilité des fonctionnalités concernant les options

## Le paiement

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



● Très utile ● Assez utile ● Peu utile ● Pas du tout utile ● NSP ▲▼: évolutions depuis juin 2021



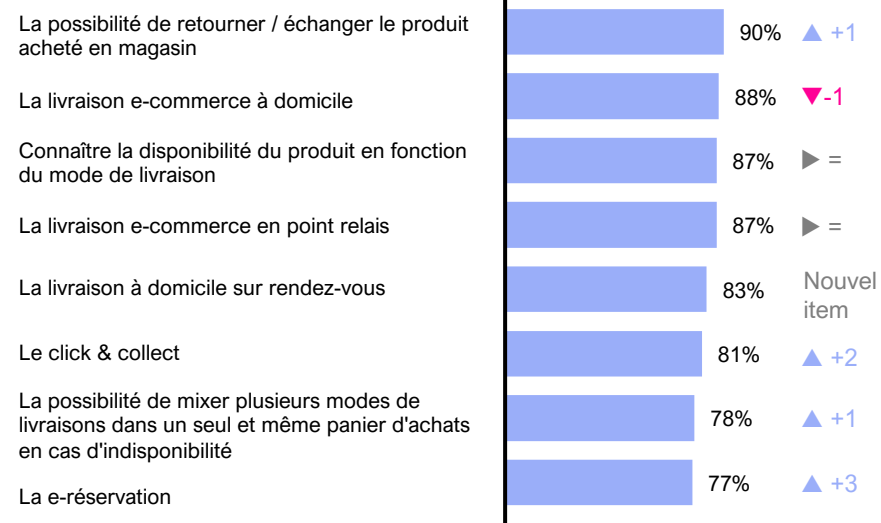
# Récapitulatif

## Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

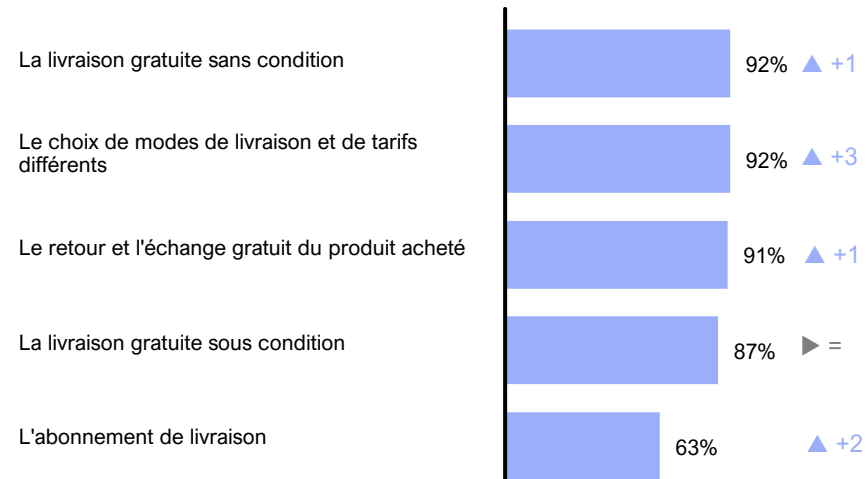
Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



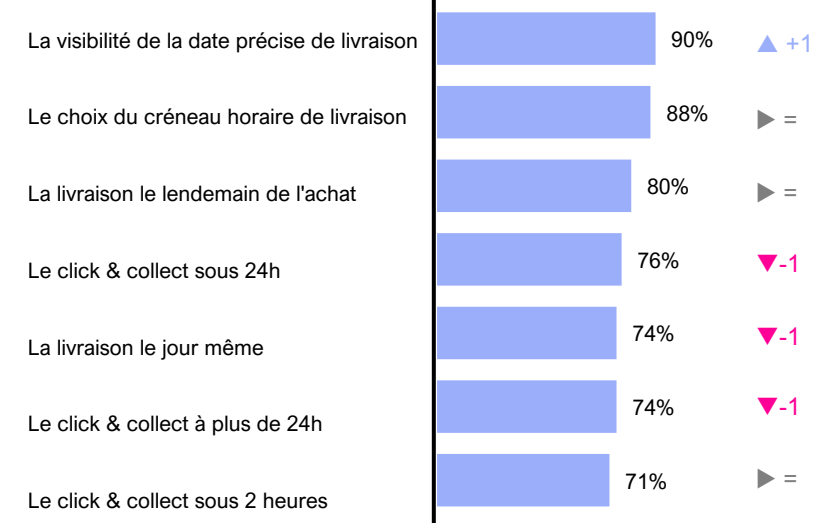
### Les modes de livraison



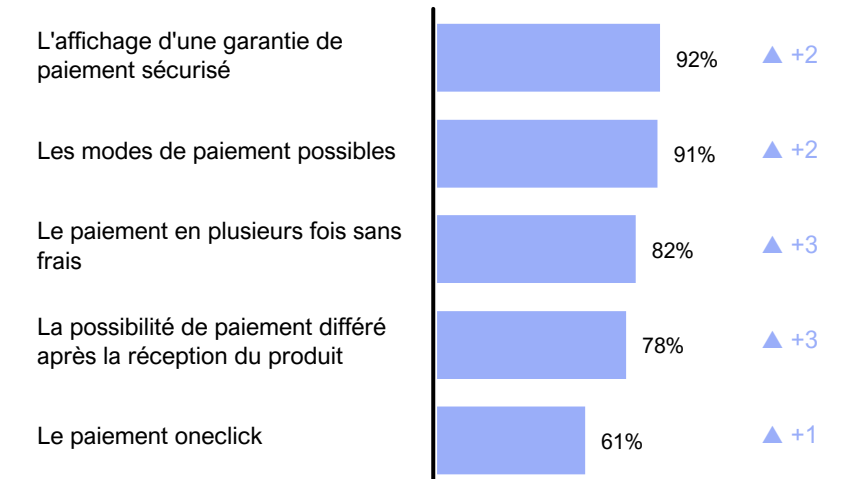
### Les coûts de livraison



### Les délais de livraison



### Le paiement



## 2. Les enseignes dont le site Internet propose les meilleurs fonctionnalités

Les Français et les fonctionnalités de commerce unifié OpinionWay pour Planet

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet

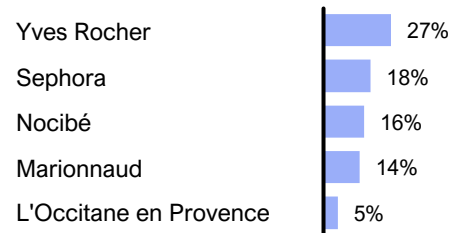


# Récapitulatif du top 5 des enseignes par secteur

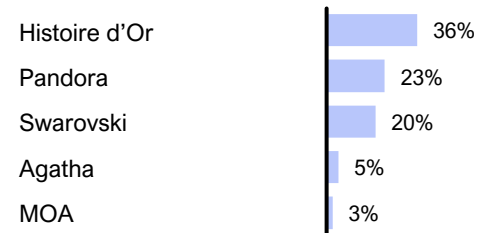
Les Français et les  
fonctionnalités de commerce  
unifié OpinionWay pour Planet

**Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ?**

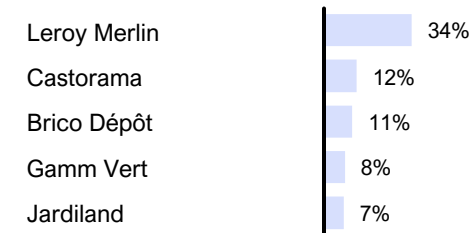
## Beauté / Soins



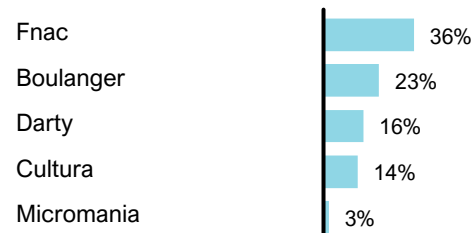
## Bijoux / Accessoires



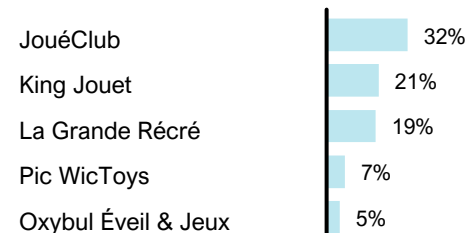
## Bricolage / Jardin



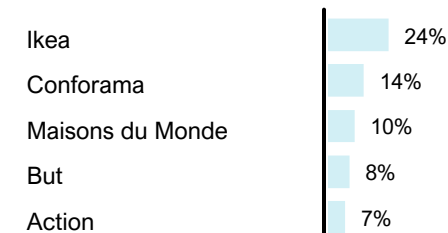
## Culture / High-Tech



## Jouets



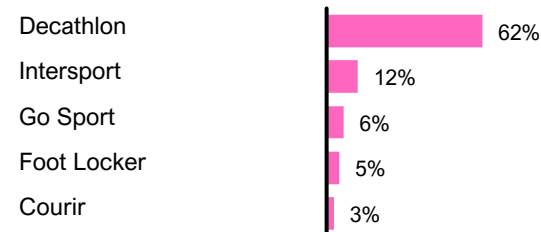
## Maison



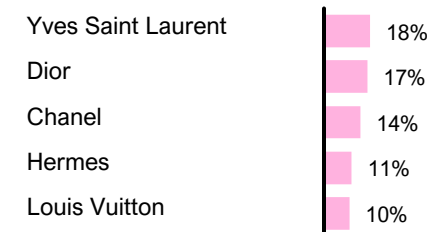
## Mode / Habillement



## Sport / Lifestyle



## Luxe



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet





# Quatrième Benchmark du commerce unifié

Classement annuel réalisé par [iloveretail.fr](http://iloveretail.fr) pour Planet  
Septembre 2022

*“opinionway*



# 1

# La méthodologie

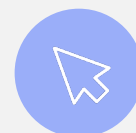
Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



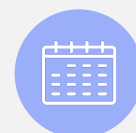
# La méthodologie de l'enquête



Echantillon de 99 sites web d'enseignes physiques présentes sur le territoire Français, représentatifs des secteurs ; Beauté/Soins ; Bijoux/Accessoires ; Brico/Jardin ; Culture/High-Tech ; Jouet ; Maison ; Mode/Habillement ; Sport/Lifestyle ; Luxe.



Simulation d'achat de 3 articles - hors market place -, avec livraison Paris 15ème. Notation de la présence de 50 critères avec pondération selon l'importance pour le consommateur.



L'étude a été réalisée du 27 juillet au 3 août 2022.



Les résultats détaillés de ce Benchmark peuvent être consultés sur <https://retail.weareplanet.com/benchmark-commerce-unifie-2022/>

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

« Benchmark iloveretail.fr / Planet du commerce unifié en France »

Et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

# Sites web étudiés

Beauté / Soins	
Adopt	adopt.fr
Beauty Success	beautysuccess.fr
Body Shop	thebodyshop.com
Kiko	kikocosmetics.com
L'Occitane en Provence	fr.loccitane.com
Lush	fr.lush.com
Marionnaud	marionnaud.fr
Rituals	rituals.com
Sephora	sephora.fr
Yves Rocher	yves-rocher.fr
Accessorize	global.accessorize.com
Agatha	agatha.fr
Histoire d'Or	histoiredor.com
MOA	moa.fr
Pandora	fr.pandora.net
Parfois	parfois.com

Brico / Jardin	
Swarovski	swarovski.com
Botanic	botanic.com
Brico Dépôt	www.bricodepot.fr
Bricoman	bricomman.fr
Bricomarché	bricomarche.com
Bricorama	bricorama.fr
Castorama	castorama.fr
Gamm Vert	gammvert.fr
Jardiland	jardiland.com
Lapeyre	lapeyre.fr
Leroy Merlin	leroymerlin.fr
Mr. Bricolage	mr-bricolage.fr
Truffaut	truffaut.com
Weldom	weldom.fr

Culture / High-Tech	
Be Digital	group-digital.fr
Boulangier	boulangier.com
Cultura	cultura.com
Darty	darty.com
Fnac	www.fnac.com
Micromania	micromania.fr
Nature & Découvertes	natureetdecouvertes.com
JouéClub	jouclub.fr
King Jouet	king-jouet.com
La Grande Récré	lagranderecre.fr
Oxybul Eveil & Jeux	oxybul.com
PicWicToys	picwictoys.com

Sport / Lifestyle	
Citadium	citadium.com
Courir	courir.com
Decathlon	decathlon.fr
Foot Locker	footlocker.fr
Go Sport	go-sport.com
Intersport	intersport.fr
JD Sports	jdsports.fr
Quiksilver	quiksilver.fr

Luxe	
Balenciaga	balenciaga.com
Burberry	burberry.com
Dior	dior.com
Fendi	fendi.com
Hermès	hermes.com
Prada	prada.com
Cartier	cartier.com
Chanel	chanel.com
Valentino	valentino.com
Louis Vuitton	fr.louisvuitton.com
Weston	eu.jmweston.com
Yves Saint Laurent	ysl.com

Mode / Habillement	
Agnès b	agnesb.eu
Armand Thierry	armandthierry.fr
Armor-Lux	armorlux.com
Brice / Jules	jules.com
Burton	www.burton.fr
C&A	c-and-a.com
Cache Cache	cache-cache.fr
Celio	celio.com
Damart	damart.fr
Etam	etam.com
H&M	www2.hm.com/fr_fr
IKKS	ikks.com
Kiabi	kiabi.com
Naf Naf	nafnaf.com
Pimkie	pimkie.com
Promod	promod.fr
The Kooples	thekooples.com
Zara	zara.com

Maison	
Action	action.com
Alinea	alinea.com
Blanc Cerise	blanc-cerise.com
But	but.fr
Casa	fr.casashops.com
Centrakor	centrakor.com
Conforama	conforama.fr
Electro Dépôt	electrodepot.fr
GiFi	gifi.fr
Habitat	habitat.fr
Hema	hema.com
Keria	keria.com
La Foir'Fouille	lafoirfouille.fr
Ikea	ikea.com
Maisons du Monde	maisonsdumonde.com



# Critères étudiés

Page d'accueil	
Paieement sécurisé	87%
Coûts de livraison	85%
Délais de livraison	85%
Modes de livraison	85%
Conditions d'échange / retour	84%
Accès à la liste des magasins	72%
Permettre de mémoriser mon magasin préféré	70%
Annonce des animations en magasin	52%
Comptes réseaux sociaux de l'enseigne	42%

Page produit	
La visibilité des stocks magasin depuis le site web	89%
Coûts de livraison	88%
Délais de livraison	88%
Conditions d'échange / retour	87%
Garantie de paiement sécurisé	85%
Modes de livraison	84%

Page panier	
Modes de livraison	91%
Coûts de livraison	91%
Délais de livraison	91%
Garantie de paiement sécurisé	90%
Conditions d'échange / retour	89%

Page paiement	
Garantie de paiement sécurisé	92%
Coûts de livraison	91%
Délais de livraison	88%
Modes de livraison	87%
Conditions d'échange / retour	86%

Modes de livraison	
Le retour / échange possible en magasin	90%
La livraison e-commerce à domicile	88%
La livraison e-commerce en point relais	87%
Connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison	87%
La livraison à domicile sur rendez-vous	83%
Le click & collect	81%
Mixer plusieurs modes de livraison dans un seul et même panier d'achats (ex : livraison à domicile, retrait en magasin) en cas d'indisponibilité	78%
La e-réservation	77%

Délais de livraison	
Visibilité de la date précise de livraison promise	90%
Le choix d'un créneau horaire de livraison	88%
Livraison J+1	80%
Le click & collect sous 24h	76%
Livraison le jour même	74%
Le click & collect à plus de 24h	74%
Le click & collect 2 heures	71%

Coûts de livraison	
Livraison gratuite sans condition	92%
Choix de tarifs/modes de livraison différents	92%
Retour / échange gratuit	91%
Livraison gratuite sous condition	87%
Abonnement de livraison	63%

Paiement	
Affichage d'une garantie de paiement sécurisé	92%
Plusieurs modes de paiement possibles	91%
Paiement x fois sans frais	82%
Possibilité de paiement différé après la réception du produit	78%
Paiement oneclick	61%



2

# Les résultats

Par fonctionnalité

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - [iloveretail.fr](http://iloveretail.fr) pour Planet



# Modes de livraison

- Le retour / échange possible en magasin
- La livraison e-commerce à domicile
- La livraison e-commerce en point relais
- Connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison
- La livraison à domicile sur rendez-vous
- Le click & collect
- Mixer plusieurs modes de livraison dans un seul et même panier d'achats (ex : livraison à domicile, retrait en magasin) en cas d'indisponibilité
- La e-réservation

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



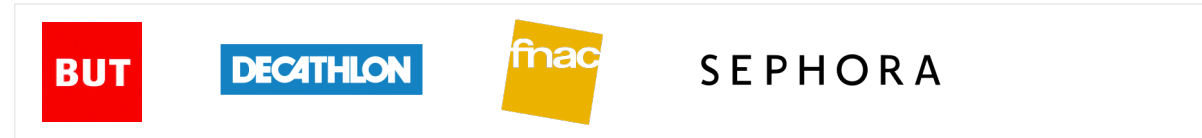
## Conforama

Conforama	17,70
Gémo	17,53
Bricoman	15,38
Fnac	15,38
Boulangier	15,23
Darty	15,23
Electro Dépôt	15,23
PicWicToys	15,23
Truffaut	15,23
Cache Cache	15,20
Go Sport	15,20
La Grande Récré	15,20
But	15,11
Kiabi	15,08
Agnès b	14,93
La Foir'Fouille	14,93

Culture/High-Tech	12,65
Jouet	12,11
Mode/Habillement	11,80
Brico/Jardin	10,31
Maison	9,98
Sport/Lifestyle	9,86
Bijoux/Accessoires	9,54
Beauté/Soins	8,83
Luxe	7,09

# Délais de livraison

- Visibilité de la date précise de livraison promise
- Le choix d'un créneau horaire de livraison
- Livraison J+1
- Le click & collect sous 24h
- Livraison le jour même
- Le click & collect à plus de 24h
- Le click & collect 2 heures



But	20,00
Decathlon	20,00
Fnac	20,00
Sephora	20,00
Conforama	17,32
Leroy Merlin	17,32
Marionnaud	17,32
Nocibé	17,32
Darty	16,82
Bricoman	14,43
Bricorama	14,43

Culture/High-Tech	11,60
Brico/Jardin	9,63
Jouet	8,19
Beauté/Soins	7,71
Bijoux/Accessoires	7,31
Sport/Lifestyle	6,97
Maison	6,80
Luxe	5,89
Mode/Habillement	4,29

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# Coûts de livraison

- Livraison gratuite sans condition
- Choix de tarifs/modes de livraison différents
- Retour / échange gratuit
- Livraison gratuite sous condition
- Abonnement de livraison

 BEAUTY SUCCESS Marc Orian	 SAINT LAURENT	 Histoire d'Or	 VALENTINO
--	--	--	--

Beauty Success	12,94
Cartier	12,94
Chanel	12,94
Histoire d'Or	12,94
Marc Orian	12,94
Valentino	12,94
Yves Saint Laurent	12,94

Bijoux/Accessoires	12,25
Mode/Habillement	11,67
Sport/Lifestyle	11,12
Beauté/Soins	10,39
Luxe	10,14
Culture/High-Tech	9,70
Jouet	8,57
Maison	6,51
Brico/Jardin	5,89

# Paieiment

- Affichage d'une garantie de paiement sécurisé
- Plusieurs modes de paiement possibles
- Paiement x fois sans frais
- Possibilité de paiement différé après la réception du produit
- Paiement oneclick

Armor-Lux	13,12
Boulangier	13,12
Burton	13,12
But	13,12
Cultura	13,12
Etam	13,12
Fnac	13,12
Gamm Vert	13,12
Gémo	13,12
H&M	13,12
Habitat	13,12
Histoire d'Or	13,12
JD Sports	13,12
Kiabi	13,12
King Jouet	13,12
La Grande Récré	13,12
Lapeyre	13,12
Ikea	13,12
Marc Orian	13,12
Micromania	13,12
Naf Naf	13,12
Pandora	13,12
Pimkie	13,12
Promod	13,12

Mode/Habillement	10,43
Culture/High-Tech	10,08
Bijoux/Accessoires	10,01
Jouet	9,78
Luxe	9,06
Sport/Lifestyle	8,86
Maison	8,29
Beauté/Soins	7,27
Brico/Jardin	7,25

3

# Les résultats

Par secteur

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# Top secteurs



#	Secteur	Note globale	Var
1	Culture/High-Tech	13,07	▶ =
2	Jouet	12,13	▶ =
3	Bijoux/Accessoires	10,70	▲ +1
4	Mode/Habillement	10,62	▼ -1
5	Brico/Jardin	9,87	▲ +1
6	Luxe	9,70	new
7	Sport/Lifestyle	9,10	▲ +1
8	Beauté/Soins	9,07	▼ -3
9	Maison	8,66	▼ -2

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet



# Beauté/Soins

1.

SEPHORA

2.

NOCIBÉ  
LA BEAUTÉ PARTAGÉE

3.

Marionnaud

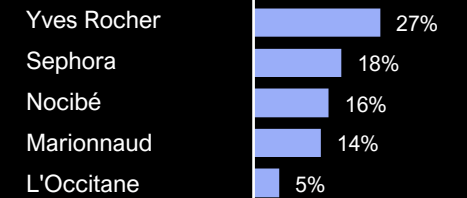
Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet



#	Enseigne	Note	Var
1	Sephora	15,42	▶ =
2	Nocibé	13,51	▶ =
3	Marionnaud	10,06	▲ +4
4	Yves Rocher	9,68	▼ -1
5	Rituals	9,32	▲ +3
6	Kiko	8,47	▶ =
7	Beauty Success	8,12	▼ -3
8	Body Shop	7,72	▲ +2
9	L'Occitane en Provence	6,82	▼ -4
10	Adopt	6,06	▼ -1
11	Lush	4,56	▶ =



## Ressenti des Français



# Bijoux/Accessoires

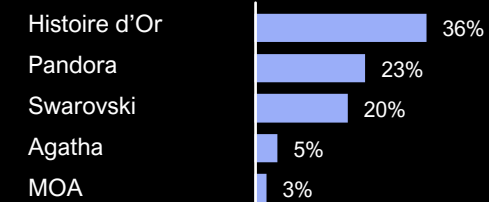
1. **Histoire d'Or**  
1. Marc Orian

3. **SWAROVSKI**

4. **PANDORA**

#	Enseigne	Note	Var
1	Histoire d'Or	13,98	▶ =
1	Marc Orian	13,98	▶ =
3	Swarovski	12,15	▲ +1
4	Pandora	11,08	▼ -1
5	MOA	10,82	▲ +1
6	Agatha	10,54	▼ -1
7	Parfois	8,16	▶ =
8	Accessorize	4,89	▶ =

## Ressenti des Français



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet



# Brico/Jardin

1. **bricorama**

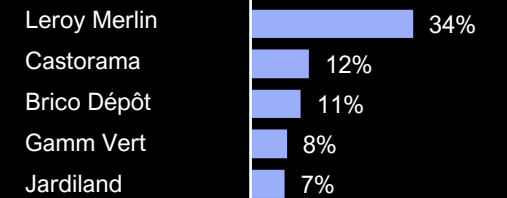
2. **TRUFFAUT**

3. **castorama**

#	Enseigne	Note	Var
1	Bricorama	13,00	▲ +9
2	Truffaut	12,13	▼ -1
3	Castorama	11,75	▲ +4
4	Leroy Merlin	11,73	▼ -2
5	Gamm Vert	11,38	▼ -1
6	Jardiland	11,19	▲ +3
7	Bricoman	9,63	▲ +5
8	Lapeyre	9,26	▶ =
9	Botanic	9,23	▼ -4
10	Mr. Bricolage	8,19	▼ -7
11	Bricomarché	7,85	▼ -5
12	Weldom	7,03	▲ +1
13	Brico Dépôt	5,97	▼ -2



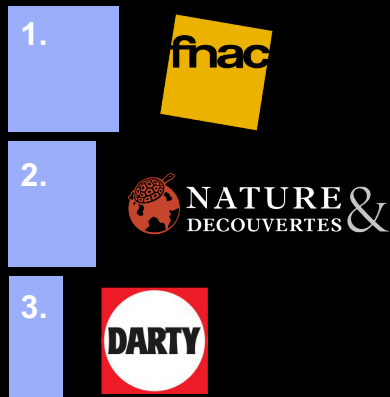
## Ressenti des Français



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# Culture/High-Tech

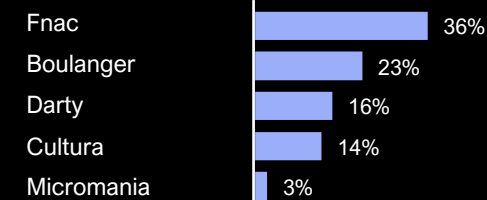


#	Enseigne	Note	Var
1	Fnac	15,45	▲ +2
2	Nature & Découvertes	15,04	▶ =
3	Darty	14,61	▼ -2
4	Cultura	14,34	▲ +1
5	Boulangier	13,47	▼ -1
6	Micromania	10,90	▲ +1
7	Be Digital	7,68	▼ -1

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



## Ressenti des Français



# Jouet

1.

King Jouet

2.

La Grande Récré

3.

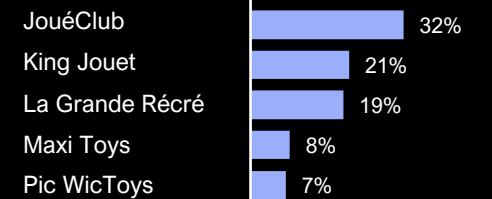
JouéClub!

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



#	Enseigne	Note	Var
1	King Jouet	12,69	▲ +2
2	La Grande Récré	12,60	▼ -1
3	JouéClub	12,18	▼ -1
4	PicWicToys	11,78	▶ =
5	Oxybul Eveil & Jeux	11,42	▶ =

## Ressenti des Français



# Luxe

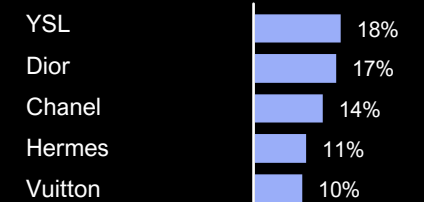
1. LOUIS VUITTON

2. SAINT LAURENT

3. DIOR

#	Enseigne	Note	Var
1	Louis Vuitton	12,24	new
2	Yves Saint Laurent	11,20	new
3	Dior	10,56	new
4	Balenciaga	10,37	new
5	Chanel	10,08	new
6	Cartier	9,96	new
7	Prada	9,91	new
8	Valentino	9,40	new
9	Burberry	8,88	new
10	Fendi	8,86	new
11	Weston	8,24	new
12	Hermes	8,19	new

## Ressenti des Français



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# Maison

1.



2.

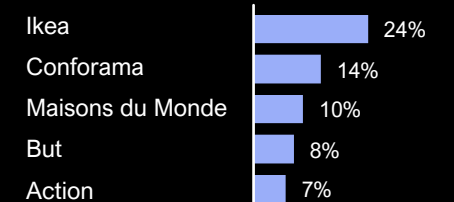
BUT

3.

Conforama

#	Enseigne	Note	Var
1	Electro Dépôt	14,67	▲ +3
2	But	13,29	▼ -1
3	Conforama	12,91	▶ =
4	Maisons du Monde	12,73	▲ +1
5	Alinea	10,86	▲ +1
6	Ikea	9,40	▲ +4
7	La Foir'Fouille	8,58	▲ +2
8	Casa	8,47	▼ -6
9	Keria	8,12	▼ -2
10	GiFi	7,83	▲ +4
11	Hema	7,34	▼ -3
12	Blanc Cerise	5,92	▲ +1
13	Habitat	5,26	▼ -1
14	Centrakor	3,92	▼ -3
15	Action	0,55	▶ =

## Ressenti des Français



Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



# Mode/Habillement

1.

**KIABI**  
la mode à petits prix

2.

**GĒMO**

3.

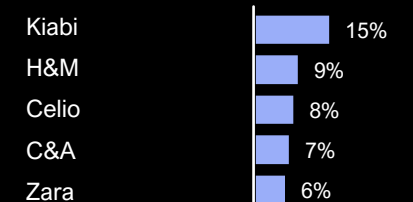
**LA HALLE**  
Chaussures et Vêtements

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet



#	Enseigne	Note	Var
1	Kiabi	13,59	▲ +1
2	Gémo	13,30	▲ +2
3	La Halle	12,74	▼ -2
4	Pimkie	11,82	▲ +7
5	IKKS	11,56	▲ +9
6	Cache Cache	11,44	▼ -3
7	Celio	11,30	▼ -2
8	Agnès b	11,23	▲ +1
9	Brice / Jules	11,04	▲ +3
10	The Kooples	10,84	▼ -4
11	Damart	10,41	▲ +5
12	C&A	10,34	▲ +1
13	H&M	10,30	▲ +2
14	Naf Naf	10,26	▼ -4
15	Etam	10,24	▲ +3
16	Armand Thiery	9,86	▼ -8
17	Promod	9,40	▼ -10
18	Armor-Lux	8,69	▲ +2
19	Burton	7,27	▼ -2
20	Zara	6,84	▼ -1

## Ressenti des Français





# Sport/Lifestyle

1.

**DECATHLON**

2.

**CITADIUM®**

3.

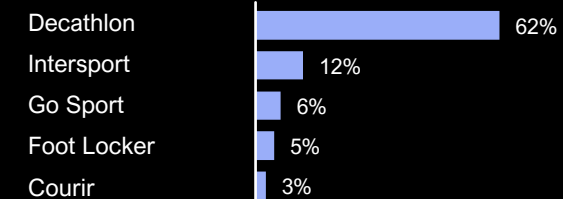
**COURIR®**

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - [iloveretail.fr](http://iloveretail.fr) pour Planet



#	Enseigne	Note	Var
1	Decathlon	13,33	▲ +1
2	Citadium	11,54	▲ +1
3	Courir	10,26	▼ -2
4	Intersport	9,60	▲ +1
5	Go Sport	8,82	▼ -1
6	JD Sports	7,52	▶ =
7	Foot Locker	6,16	▶ =
8	Quiksilver	5,58	▶ =

## Ressenti des Français



# Classement général

1.

fnac

2.

SEPHORA

3.

NATURE &  
DECOUVERTES

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - iloveretail.fr pour Planet



#	Enseigne	Note	Var
1	Fnac	15,45	▲ +3
2	Sephora	15,42	▲ +3
3	Nature & Découvertes	15,04	▶ =
4	Electro Dépôt	14,67	▲ +28
5	Darty	14,61	▼ -4
6	Cultura	14,34	▲ +12
7	Histoire d'Or	13,98	▼ -1
8	Marc Orian	13,98	▲ +1
9	Kiabi	13,59	▲ +5
10	Nocibé	13,51	▲ +1
11	Boulangier	13,47	▼ -4
12	Decathlon	13,33	▲ +22
13	Gémo	13,30	▲ +7
14	But	13,29	▼ -6
15	Bricorama	13,00	▲ +54
16	Conforama	12,91	▲ +10
17	La Halle	12,74	▼ -7
18	Maisons du Monde	12,73	▲ +17
19	King Jouet	12,69	▼ -3
20	La Grande Récré	12,60	▼ -8



# Contacts études

## iloveretail.fr



**Mike Hadjadj**  
Fondateur

94, rue Marius AUFAN  
92300 Levallois-Perret

**+33 6 27 30 52 08**

[mike@iloveretail.fr](mailto:mike@iloveretail.fr)

[www.iloveretail.fr](http://www.iloveretail.fr)

[@MikeHadjadj](https://twitter.com/MikeHadjadj)

## OpinionWay



**Frédéric Micheau**  
Directeur des études d'opinion

15, place de la République  
75003 Paris

**+33 1 81 81 83 00**

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

[www.opinionway.com](http://www.opinionway.com)

[@Fmicheau](https://twitter.com/Fmicheau)

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié  
en France - iloveretail.fr pour Planet





# L'expérience shopping ultime sur tous les canaux

Les consommateurs veulent pouvoir acheter et retourner quand, où et comme ils souhaitent



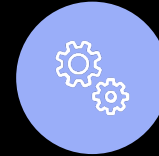
Améliorez l'expérience client



Augmentez votre chiffre d'affaires et votre performance



Réduisez vos coûts de maintenance et vos délais de mise en production



Optimisez vos opérations quotidiennes



Assurez le succès de votre projet

## Ce que les consommateurs veulent

- Une expérience d'achat fluide et agréable
- Un processus de paiement sécurisé et sans friction
- Un processus de livraison et de retour fiable et efficace

## Parcours d'achat en magasin et sur le web

-  Parcourir
-  Reserve & Collect
-  Click & Collect
-  Livraison standard
-  Livraison le jour même
-  Retours en magasin et en ligne

## Challenges pour les retailers

- Intégrez rapidement de nouvelles applications malgré les silos existants
- Gérez facilement les nouveaux flux omnicanaux
- Transformez le réseau de magasins tout en facilitant le travail du vendeur

## Notre offre

**Une solution entièrement intégrée offrant des capacités de gestion des commandes et de paiement omnicanal pour offrir la meilleure expérience d'achat sur tous les canaux**

- Plateforme de commerce unifiée intégrant un order management et un data hub connectés pour une meilleure expérience client.
- Passerelle en ligne et hors ligne à la pointe de la technologie avec paiement sécurisé et prévention de la fraude
- Accélérateurs pour une mise sur le marché plus rapide : e-commerce website, Click & Collect, In-person Checkout.
- Services à valeur ajoutée nativement intégrés : Détaxe, conversion de devises (DCC), business intelligence

## Pourquoi choisir Planet ?



Plus de 35 ans  
d'expertise avec les  
plus grands retailers



Un point de contact  
unique pour toutes  
vos demandes



Assistance sur  
place et dans la  
langue locale  
24h/24 et 7j/7



Forte expertise et  
engagements  
envers les CGV  
pour vous assurer  
d'obtenir le soutien  
dont vous avez  
besoin



Des bureaux dans  
toutes les grandes  
capitales européennes



**iplanet**

The home of feel-good connected commerce

[weareplanet.com](http://weareplanet.com)