



Troisième Benchmark du Commerce Unifié





“opinionway

Les Français et les fonctionnalités e-commerce





Les Français et les fonctionnalités
de Commerce Unifié
OpinionWay pour Proximis

La méthodologie





La méthodologie



Echantillon de **1039 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 **9 juin au 10 juin 2021**.

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 Proximis »

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





Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.

Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%

Age	%
18-24 ans	10%
25-34 ans	16%
35-49 ans	25%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	24%

Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	24%
Nord est	22%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	26%
Artisans/Commerçants/Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales/Cadres	9%
Professions intermédiaires	14%
Catégories populaires	30%
Employés	17%
Ouvriers	13%
Inactifs	43%
Retraités	26%
Autres inactifs	17%



Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	24%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	13%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France iloveretail.fr pour Proximis





Les résultats

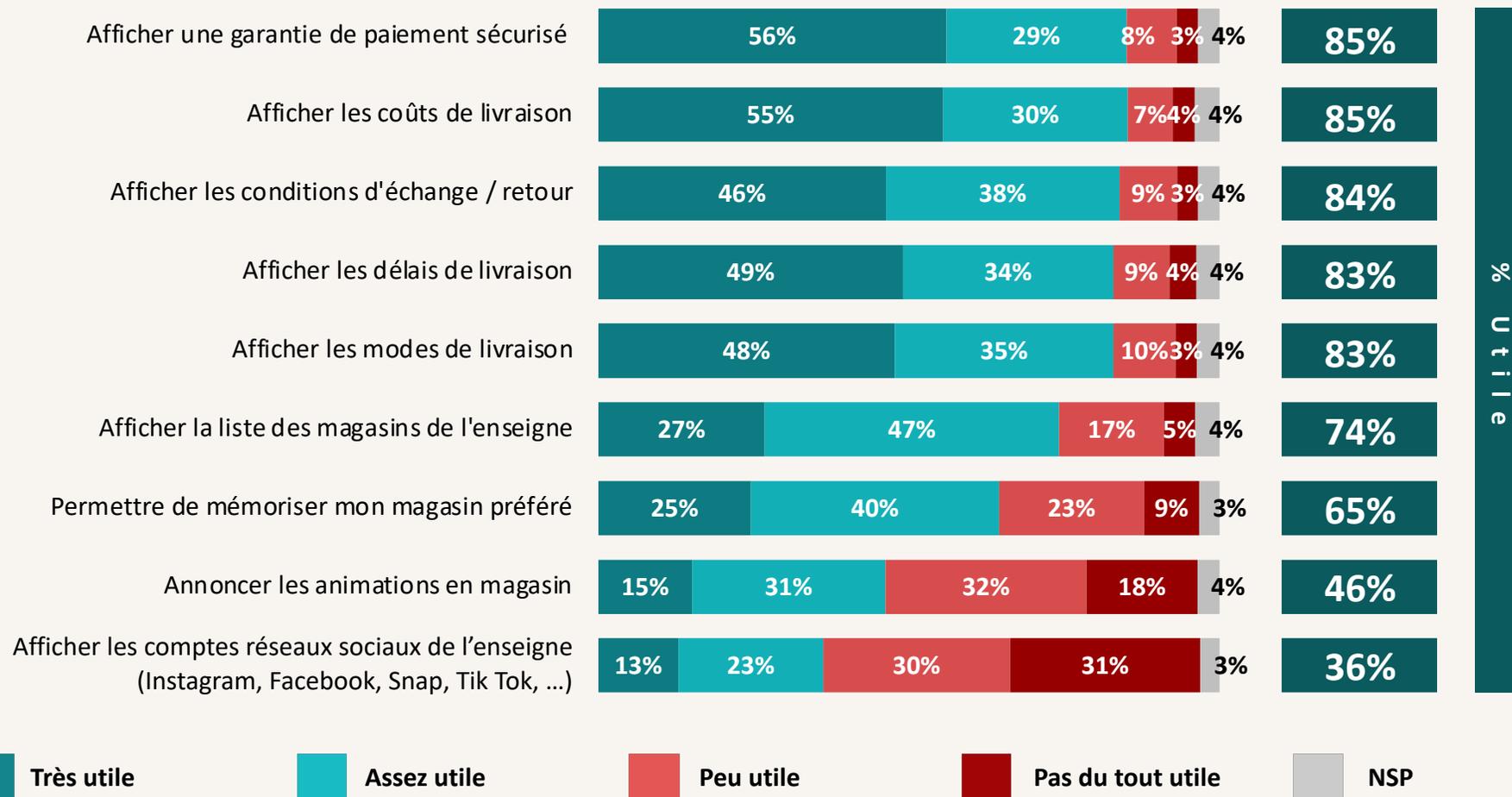


Les Français et les fonctionnalités
de Commerce Unifié
OpinionWay pour Proximis



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

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



Très utile



Assez utile



Peu utile



Pas du tout utile



NSP



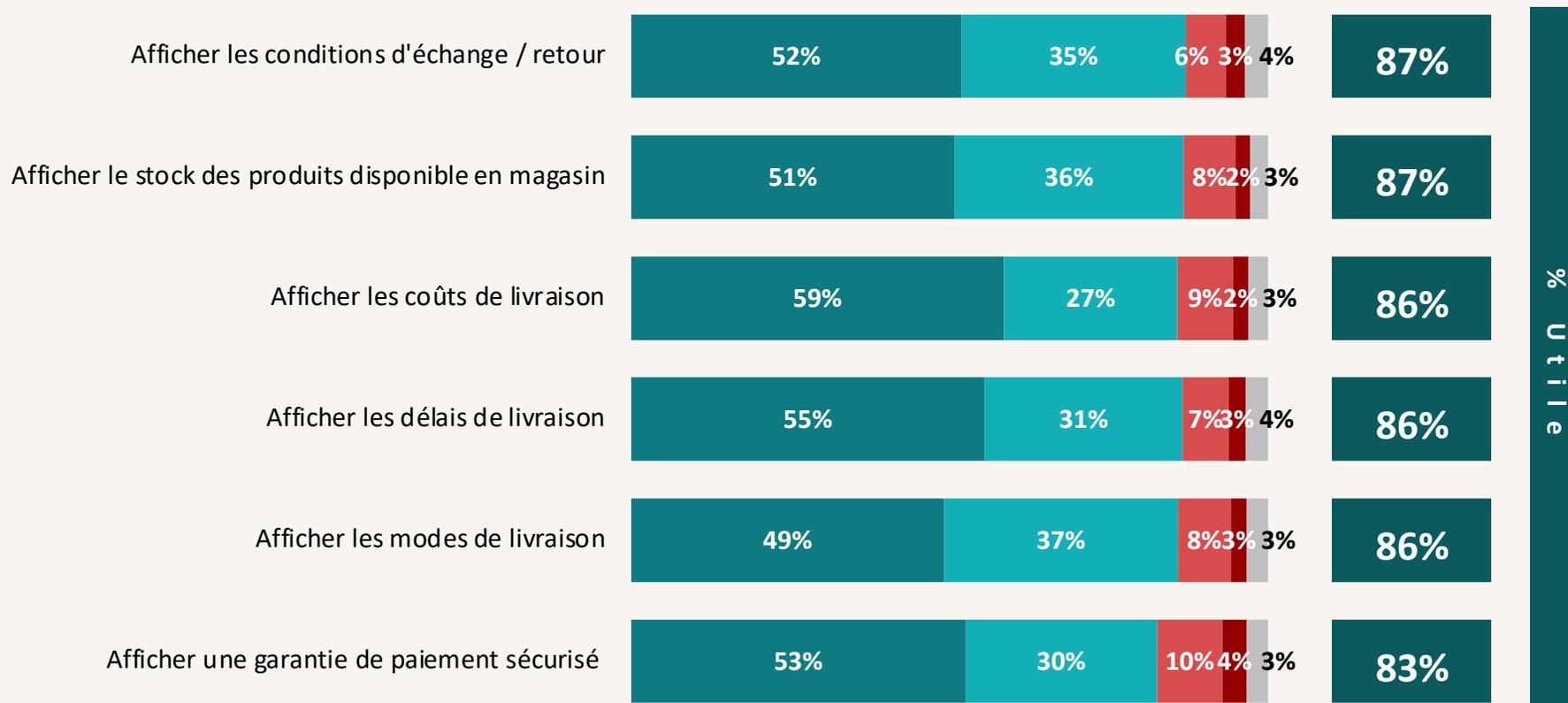
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



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

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



% Utile

Très utile Assez utile Peu utile Pas du tout utile NSP



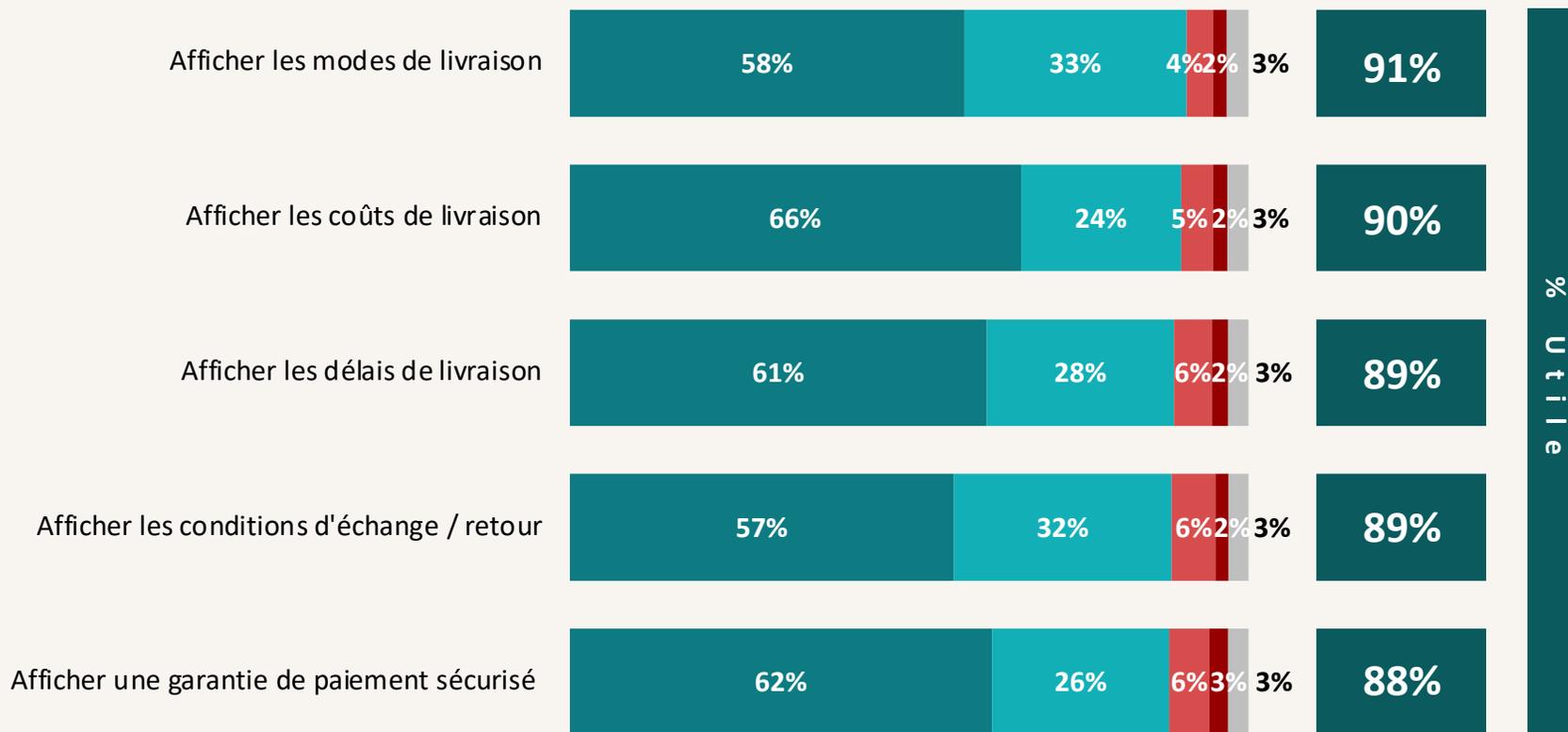
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



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

Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ? *Sur la page récapitulant mon panier d'achat*



Très utile Assez utile Peu utile Pas du tout utile NSP



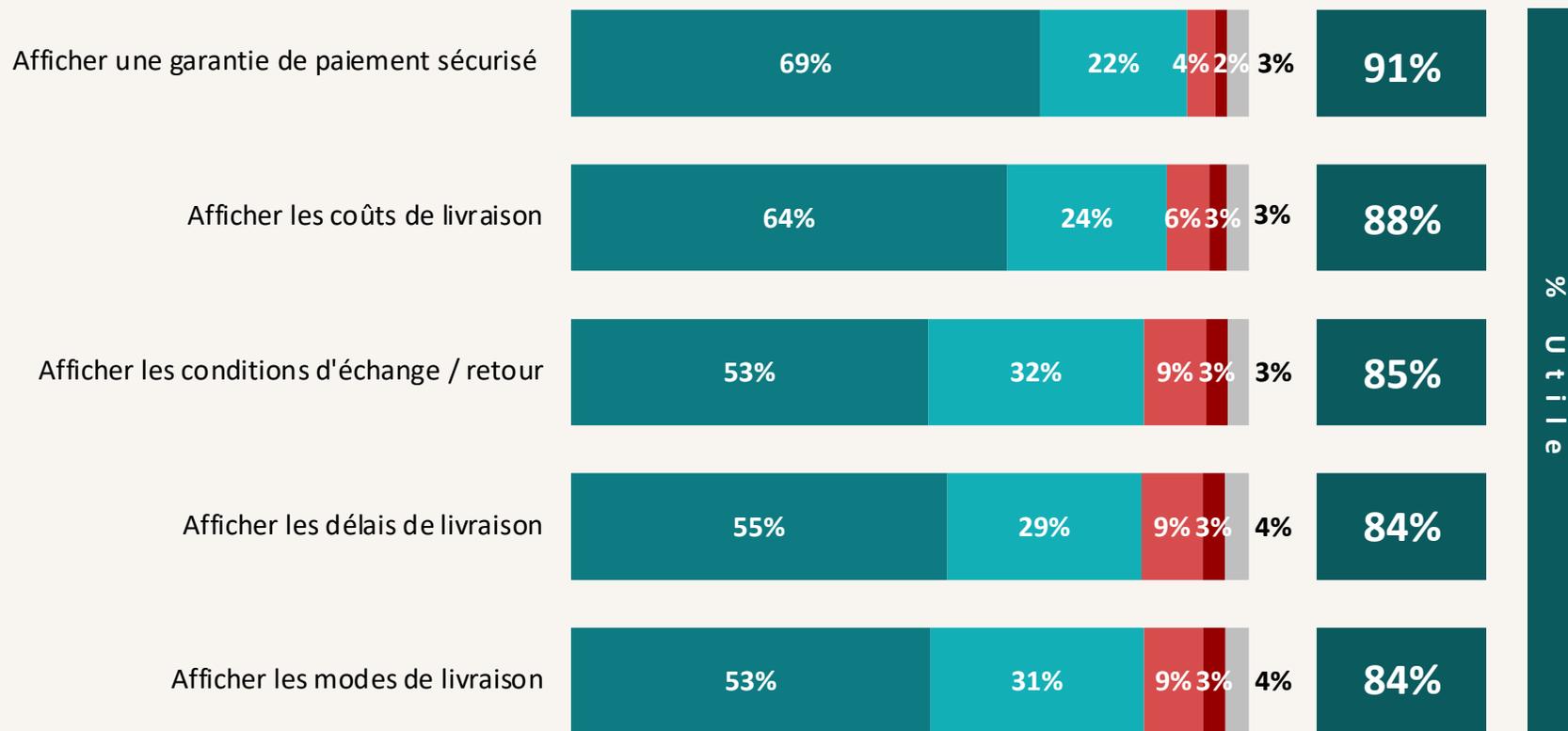
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



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

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



% U t i l e

Très utile Assez utile Peu utile Pas du tout utile NSP



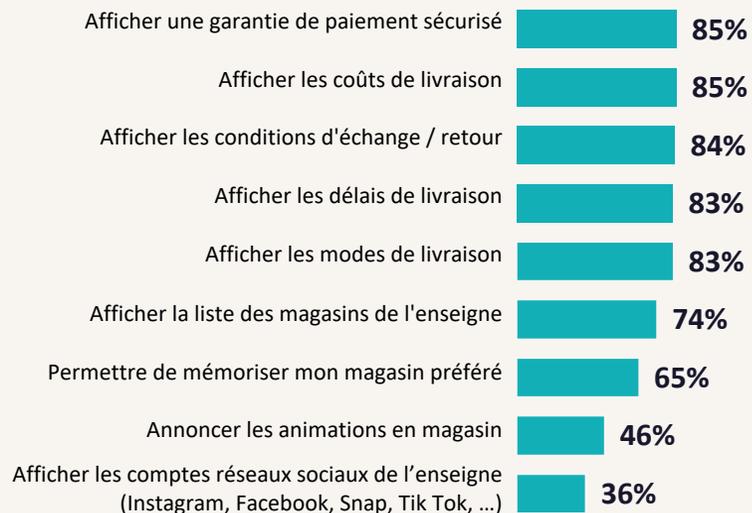
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

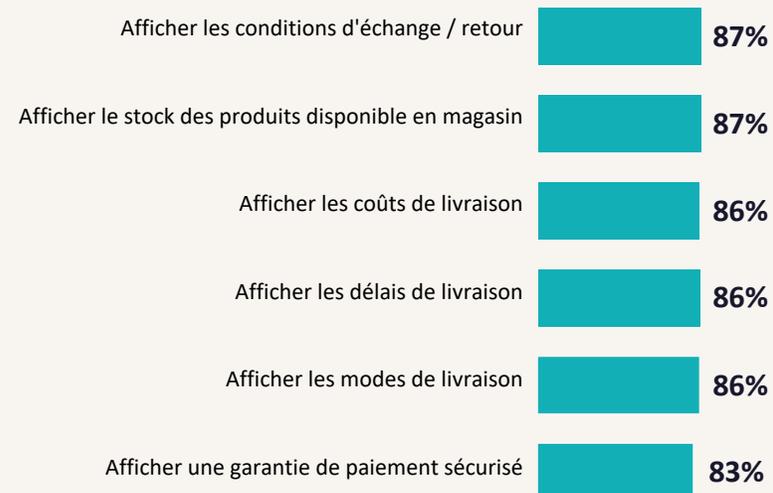
RECAPITULATIF

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

Sur la page d'accueil



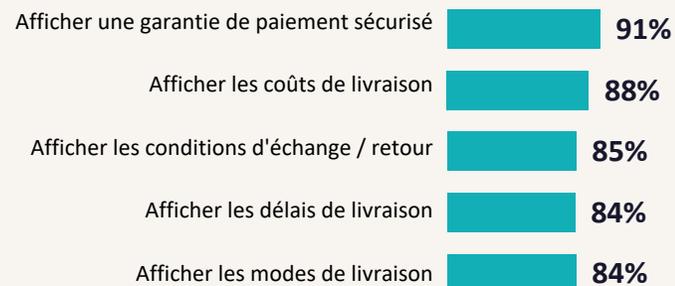
Sur la page de présentation du produit



Sur la page récapitulant mon panier d'achat



Sur la page de paiement



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

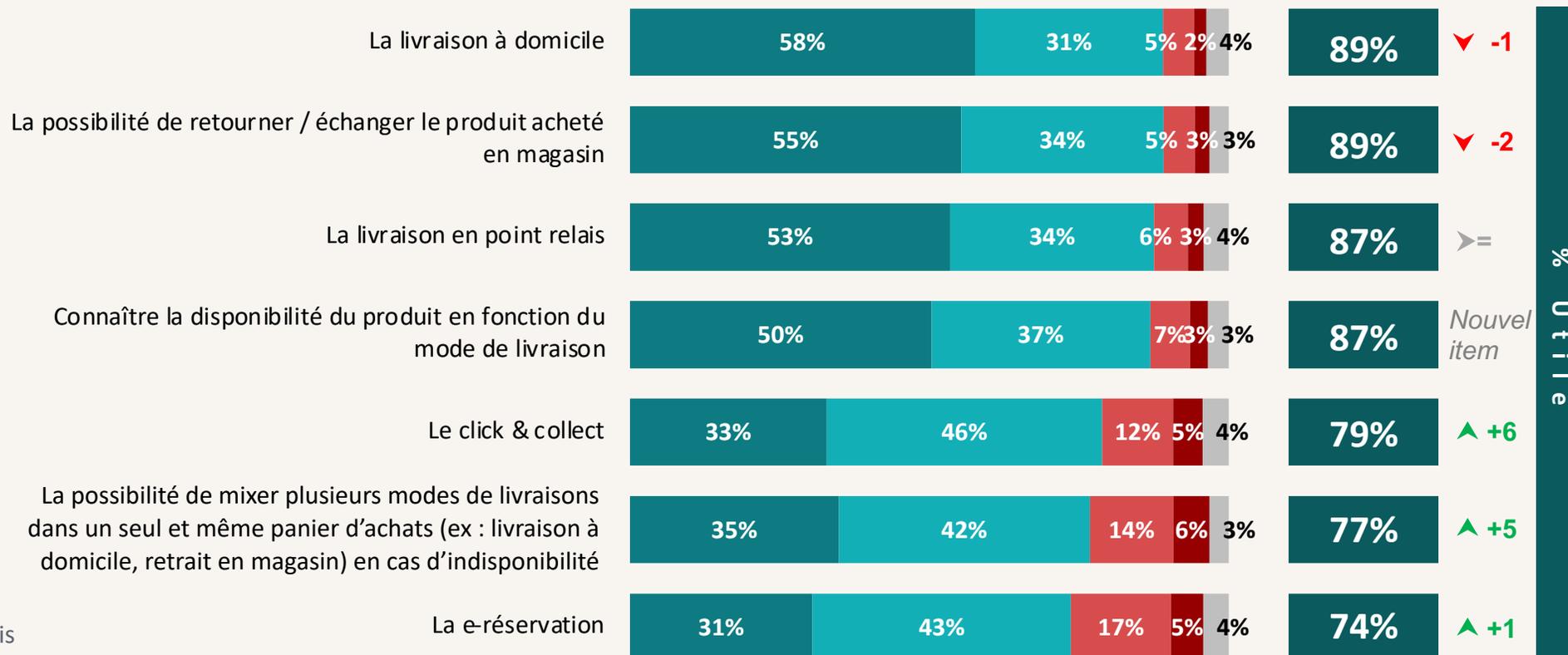
OpinionWay pour Proximis





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

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



▼ / ▲ Evolutions par rapport à la vague précédente (juillet 2020)



% Utile

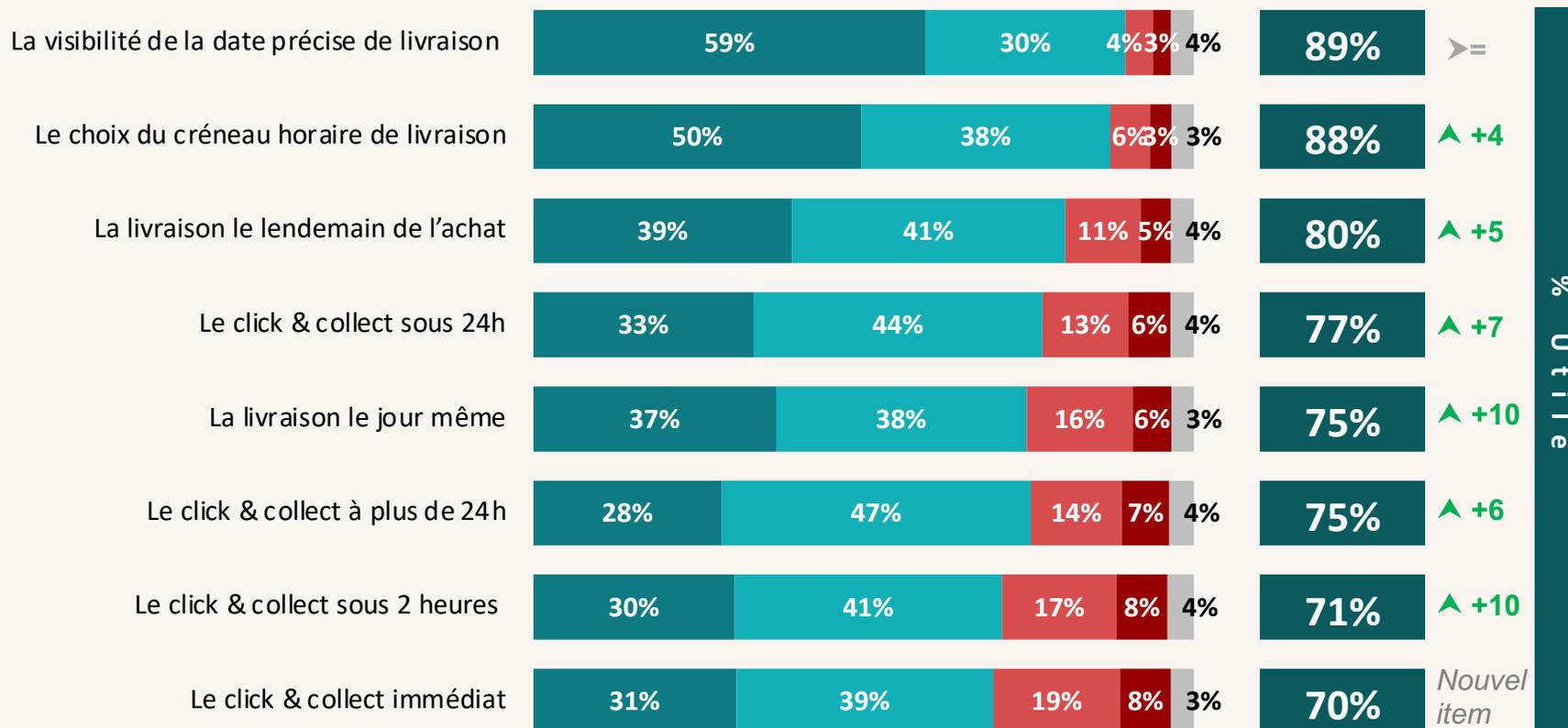
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



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

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



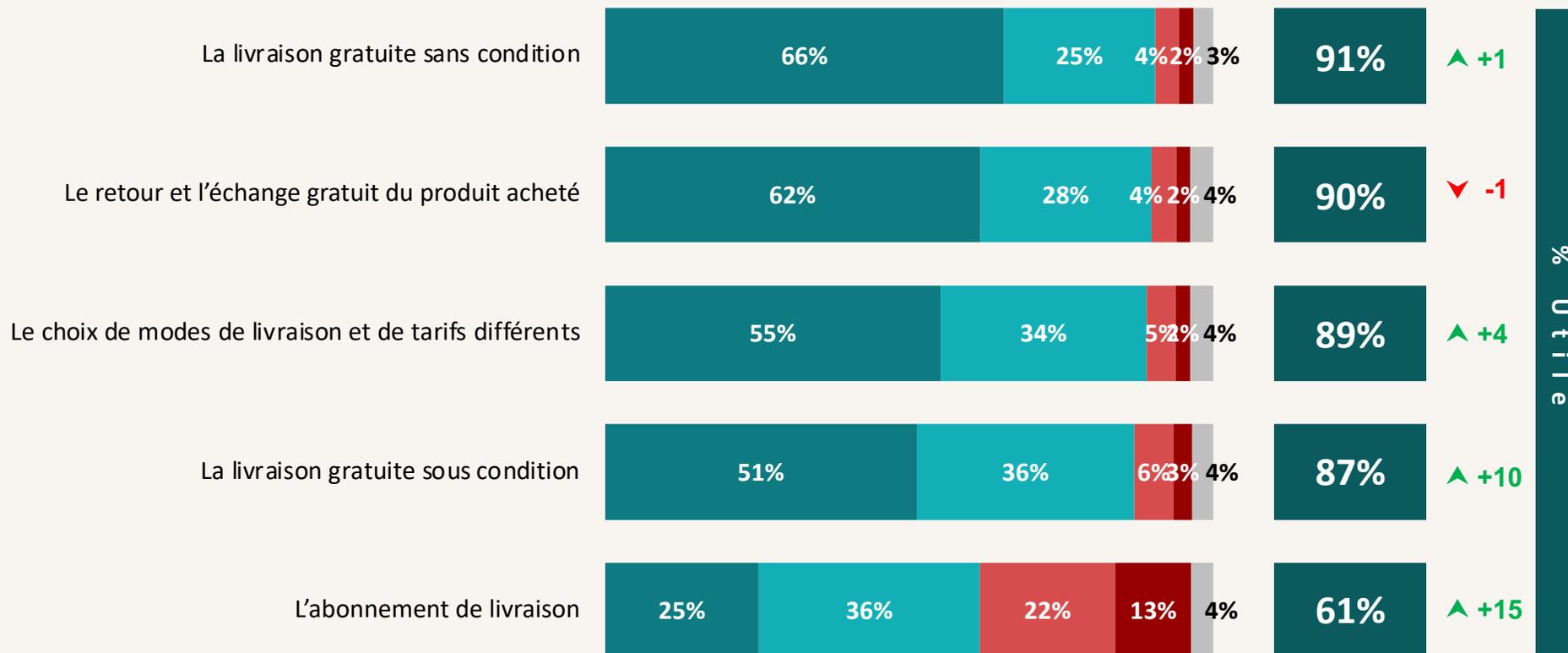
▼ / ▲ Evolutions par rapport à la vague précédente (juillet 2020)





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

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



% U t i l e



▼ / ▲ Evolutions par rapport à la vague précédente (juillet 2020)

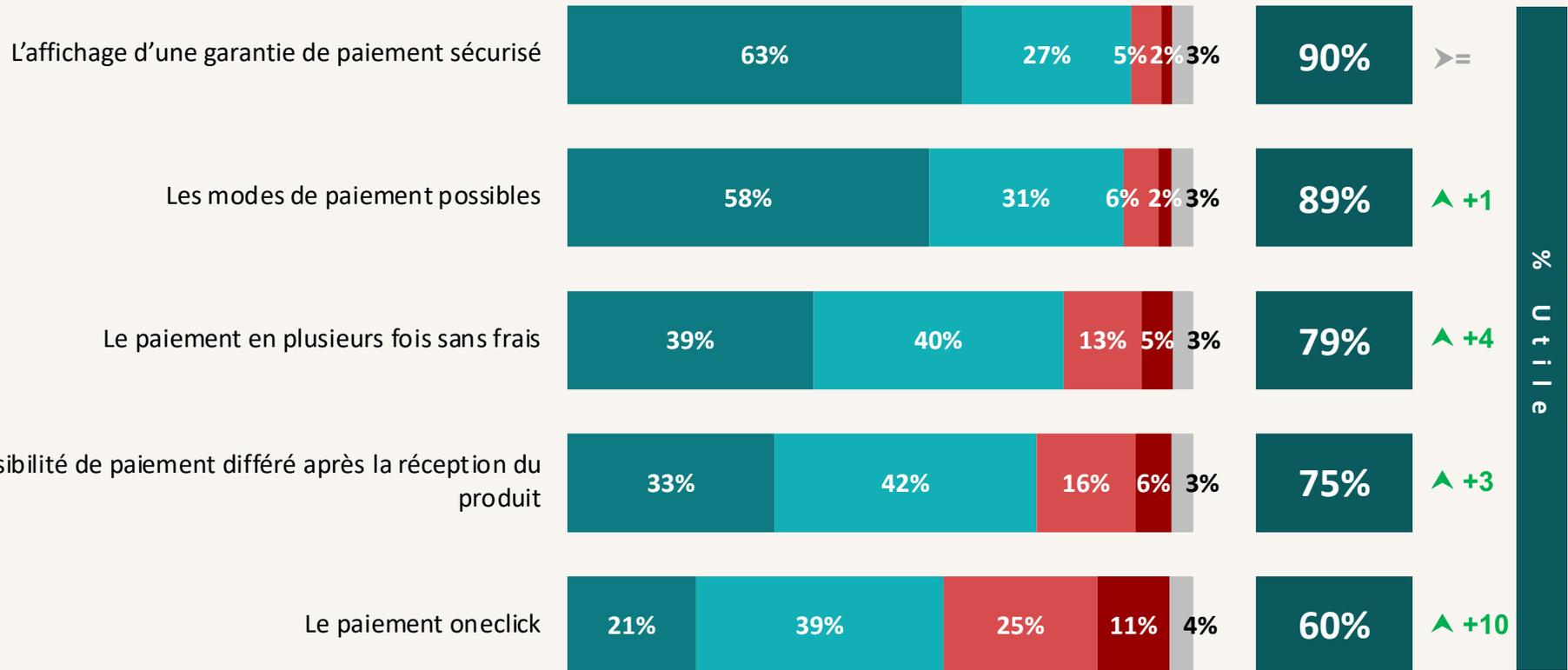


Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

L'utilité des fonctionnalités de paiement

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



Très utile
 Assez utile
 Peu utile
 Pas du tout utile
 NSP

▼ / ▲ Evolutions par rapport à la vague précédente (juillet 2020)



% Utile

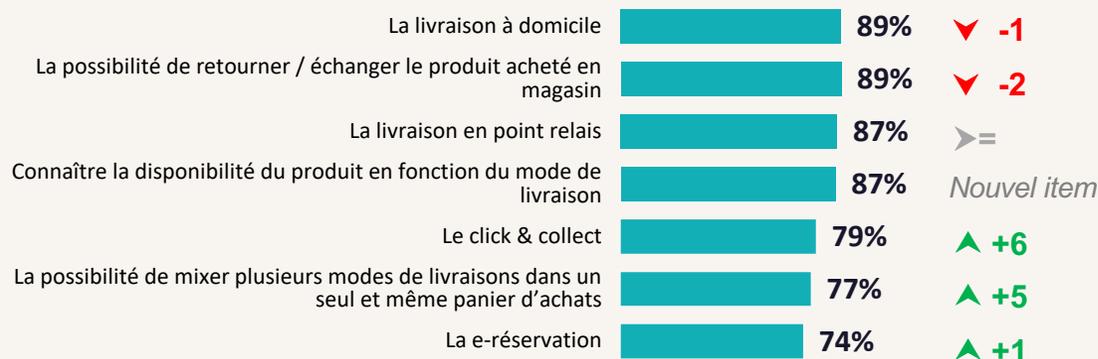
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

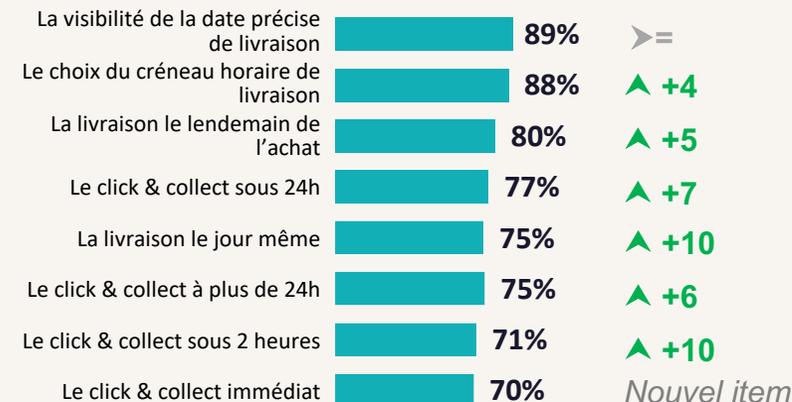
RECAPITULATIF

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

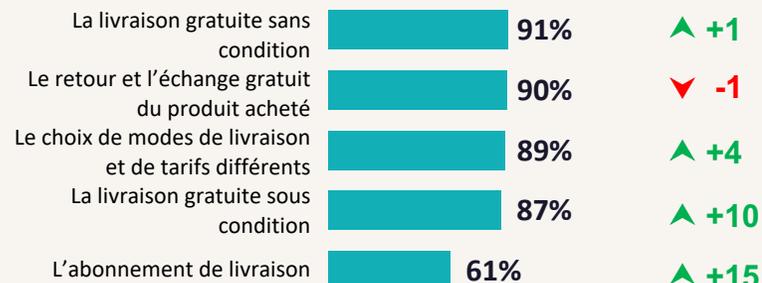
Les modes de livraison



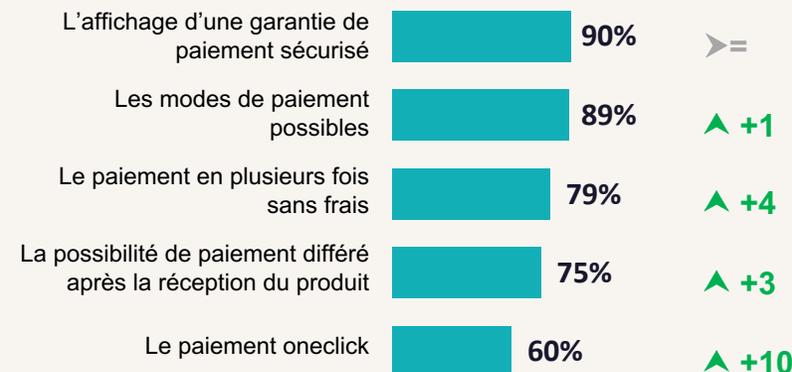
Les délais de livraison



Les coûts de livraison



Le paiement



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

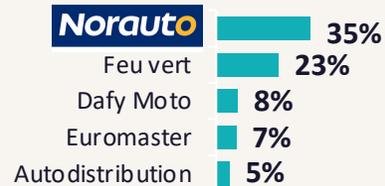
OpinionWay pour Proximis



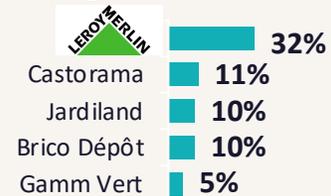
Top 5 des enseignes par secteur

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

Auto/Moto



Bricolage / Jardin



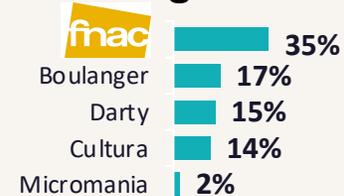
Maison



Beauté/Soins



Culture / High-Tech



Mode / Habillement



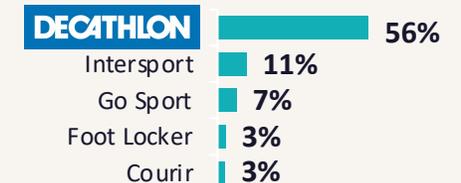
Bijoux/Accessoires



Jouets



Sport / Lifestyle



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





Troisième Benchmark du Commerce Unifié





Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

La méthodologie



La méthodologie



Echantillon de **98 sites web** d'enseignes physiques présentes sur le territoire Français, représentatifs des secteurs : Auto/Moto ; Beauté/Soins ; Bijoux/Accessoires ; Brico/Jardin ; Culture/High-Tech ; Jouet ; Maison ; Mode/Habillement ; Sport/Lifestyle.



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



L'étude a été réalisée du **22 au 29 juin 2021**.



Les résultats détaillés de ce Benchmark peuvent être consultés sur www.proximis.com.

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« **Benchmark iloveretail.fr / Proximis du commerce unifié en France** »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Sites web étudiés

Secteur	Enseigne	URL
Auto/Moto	Autobacs	autobacs.fr
Auto/Moto	Autodistribution	autodistribution.fr
Auto/Moto	Dafy Moto	dafy-moto.com
Auto/Moto	Euromaster	shop.euromaster.fr
Auto/Moto	Feu vert	feuvert.fr
Auto/Moto	Moto Axxe	moto-axxe.fr
Auto/Moto	Motoblouz	motoblouz.com
Auto/Moto	Norauto	norauto.fr
Beauté/Soins	Adopt	adopt.fr
Beauté/Soins	Beauty Success	beautysuccess.fr
Beauté/Soins	Body Shop	thebodyshop.com
Beauté/Soins	Kiko	kikocosmetics.com
Beauté/Soins	L'Occitane en Provence	fr.loccitane.com
Beauté/Soins	Lush	fr.lush.com
Beauté/Soins	Marionnaud	marionnaud.fr
Beauté/Soins	Nocibé	nocibe.fr
Beauté/Soins	Rituals	rituals.com
Beauté/Soins	Sephora	sephora.fr
Beauté/Soins	Yves Rocher	yves-rocher.fr
Bijoux/Accessoires	Accessorize	global.accessorize.com
Bijoux/Accessoires	Agatha	agatha.fr
Bijoux/Accessoires	Histoire d'Or	histoiredor.com
Bijoux/Accessoires	Marc Orian	marc-orian.com
Bijoux/Accessoires	MOA	moa.fr
Bijoux/Accessoires	Pandora	fr.pandora.net
Bijoux/Accessoires	Parfois	parfois.com
Bijoux/Accessoires	Swarovski	swarovski.com
Brico/Jardin	Botanic	botanic.com
Brico/Jardin	Brico Dépôt	www.bricodepot.fr
Brico/Jardin	Bricoman	bricomman.fr
Brico/Jardin	Bricomarché	bricomarche.com
Brico/Jardin	Bricorama	bricorama.fr
Brico/Jardin	Castorama	castorama.fr

Secteur	Enseigne	URL
Brico/Jardin	Gamm Vert	gammvert.fr
Brico/Jardin	Jardiland	jardiland.com
Brico/Jardin	Lapeyre	lapeyre.fr
Brico/Jardin	Leroy Merlin	leroymerlin.fr
Brico/Jardin	Mr. Bricolage	mr-bricolage.fr
Brico/Jardin	Truffaut	truffaut.com
Brico/Jardin	Weldom	weldom.fr
Culture/High-Tech	Be Digital	group-digital.fr
Culture/High-Tech	Boulangier	boulangier.com
Culture/High-Tech	Cultura	cultura.com
Culture/High-Tech	Darty	darty.com
Culture/High-Tech	Fnac	www.fnac.com
Culture/High-Tech	Micromania	micromania.fr
Culture/High-Tech	Nature & Découvertes	natureetdecouvertes.com
Jouet	JouéClub	joueclub.fr
Jouet	King Jouet	king-jouet.com
Jouet	La Grande Récré	lagranderecre.fr
Jouet	Maxi Toys	maxitoys.fr
Jouet	Oxybul Eveil & Jeux	oxybul.com
Jouet	PicWicToys	picwictoys.com
Maison	Action	action.com
Maison	Alinea	alinea.com
Maison	Blanc Cerise	blanc-cerise.com
Maison	But	but.fr
Maison	Casa	fr.casashops.com
Maison	Centrakor	centrakor.com
Maison	Conforama	conforama.fr
Maison	Electro Dépôt	electrodepot.fr
Maison	GiFi	gifi.fr
Maison	Habitat	habitat.fr
Maison	Hema	hema.com
Maison	Keria	keria.com
Maison	La Foir'Fouille	lafoirfouille.fr

Secteur	Enseigne	URL
Maison	Ikea	ikea.com
Maison	Maisons du Monde	maisonsdumonde.com
Mode/Habillement	Agnès b	agnesb.eu
Mode/Habillement	Armand Thiery	armandthiery.fr
Mode/Habillement	Armor-Lux	armorlux.com
Mode/Habillement	Brice / Jules	jules.com
Mode/Habillement	Burton	www.burton.fr
Mode/Habillement	C&A	c-and-a.com
Mode/Habillement	Cache Cache	cache-cache.fr
Mode/Habillement	Camaïeu	camaieu.fr
Mode/Habillement	Celio	celio.com
Mode/Habillement	Damart	damart.fr
Mode/Habillement	Etam	etam.com
Mode/Habillement	Gémo	gemo.fr
Mode/Habillement	H&M	www2.hm.com/fr_fr
Mode/Habillement	IKKS	ikks.com
Mode/Habillement	Kiabi	kiabi.com
Mode/Habillement	La Halle	lahalle.com
Mode/Habillement	Naf Naf	nafnaf.com
Mode/Habillement	Pimkie	pimkie.com
Mode/Habillement	Promod	promod.fr
Mode/Habillement	The Kooples	thekooples.com/fr/
Mode/Habillement	Zara	zara.com/fr/
Sport/Lifestyle	Chausport	chausport.com
Sport/Lifestyle	Citadium	citadium.com
Sport/Lifestyle	Courir	courir.com
Sport/Lifestyle	Decathlon	decathlon.fr
Sport/Lifestyle	Foot Locker	footlocker.fr
Sport/Lifestyle	Go Sport	go-sport.com
Sport/Lifestyle	Intersport	intersport.fr
Sport/Lifestyle	JD Sport	jdsports.fr
Sport/Lifestyle	Quiksilver	quiksilver.fr

Critères étudiés

Critère	Poids
Page d'accueil	
Paiement sécurisé	85%
Coûts de livraison	85%
Conditions d'échange / retour	84%
Délais de livraison	83%
Modes de livraison	83%
Accès à la liste des magasins	74%
Permettre de mémoriser mon magasin préféré	65%
Annonce des animations en magasin	46%
Comptes réseaux sociaux de l'enseigne	36%
Page produit	
Conditions d'échange / retour	87%
La visibilité des stocks magasin depuis le site web	87%
Coûts de livraison	86%
Délais de livraison	86%
Modes de livraison	86%
Garantie de paiement sécurisé	83%
Page panier	
Modes de livraison	91%
Coûts de livraison	90%
Délais de livraison	89%
Conditions d'échange / retour	89%
Garantie de paiement sécurisé	88%
Page paiement	
Garantie de paiement sécurisé	91%
Coûts de livraison	88%
Conditions d'échange / retour	85%
Délais de livraison	84%
Modes de livraison	84%

Critère	Poids
Modes de livraison	
La livraison e-commerce à domicile	89%
Le retour / échange possible en magasin	89%
La livraison e-commerce en point relais	87%
Connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison	87%
Le click & collect	79%
Mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats (ex : livraison à domicile, retrait en magasin) en cas d'indisponibilité	77%
La e-réservation	74%
Délais de livraison	
Visibilité de la date précise de livraison promise	89%
Choix de créneau horaire de livraison	88%
Livraison J+1	80%
Le click & collect sous 24h	77%
Livraison le jour même	75%
Le click & collect à plus de 24h	75%
Le click & collect 2 heures	71%
Le click & collect immédiat	70%
Coûts de livraison	
Retour / échange gratuit	91%
Livraison gratuite sans condition	90%
Choix de tarifs/modes de livraison différents	89%
Livraison gratuite sous condition	87%
Abonnement de livraison	61%
Paiement	
Affichage d'une garantie de paiement sécurisé	90%
Plusieurs modes de paiement possibles	89%
Paiement x fois sans frais	79%
Possibilité de paiement différé après la réception du produit	75%
Paiement oneclick	60%

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France iloveretail.fr pour Proximis



Les résultats par fonctionnalité



Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximi

Modes de livraison



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

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

La Grande Récré	20,00
Boulangier	17,46
Conforama	17,46
Darty	17,46
JouéClub	17,46
Keria	17,46
PicWicToys	17,46
Truffaut	17,46
Alinea	14,81
L'Occitane en Provence	14,81
Leroy Merlin	14,81
Nocibé	14,81
Oxybul Eveil & Jeux	14,81
Sephora	14,81



Modes de livraison

Secteur	Modes de livraison
Jouet	16,39
Culture/High-Tech	13,23
Mode/Habillement	12,17
Beauté/Soins	10,96
Bijoux/Accessoires	10,93
Brico/Jardin	10,71
Maison	10,08
Sport/Lifestyle	10,05
Auto/Moto	9,32

Culture/High-Tech	Modes de livraison
Boulangier	17,46
Darty	17,46
Nature & Découvertes	14,40
Cultura	14,36

Auto/Moto	Modes de livraison
Norauto	14,36
Dafy Moto	11,82
Autobacs	11,41
Moto Axxe	11,41

Jouet	Modes de livraison
La Grande Récré	20,00
JouéClub	17,46
PicWicToys	17,46
Oxybul Eveil & Jeux	14,81

Beauté/Soins	Modes de livraison
L'Occitane en Provence	14,81
Nocibé	14,81
Sephora	14,81

Maison	Modes de livraison
Conforama	17,46
Keria	17,46
Alinea	14,81
But	14,40
Electro Dépôt	14,40

Bijoux/Accessoires	Modes de livraison
Agatha	14,47
Pandora	14,47
Swarovski	13,95

Mode/Habillement	Modes de livraison
Agnès b	14,36
Brice / Jules	14,36
C&A	14,36
Cache Cache	14,36
Celio	14,36
Gémo	14,36
Kiabi	14,36
La Halle	14,36
Naf Naf	14,36
Pimkie	14,36
Promod	14,36

Brico/Jardin	Modes de livraison
Truffaut	17,46
Leroy Merlin	14,81
Bricomarché	14,47
Castorama	14,47

Sport/Lifestyle	Modes de livraison
Intersport	14,40
Courir	14,36
Go Sport	14,36
Decathlon	11,82



Délais de livraison



- Visibilité de la date précise de livraison promise
- Choix de 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
- Le click & collect immédiat

But	17,76
Darty	17,76
Fnac	17,76
Truffaut	17,76
Conforama	17,60
Boulangier	15,36
Sephora	14,91
Casa	12,80
Lapeyre	12,80

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



Délais de livraison

Secteur	Délais de livraison
Culture/High-Tech	10,75
Brico/Jardin	7,50
Jouet	6,92
Auto/Moto	6,62
Maison	6,36
Beauté/Soins	6,23
Bijoux/Accessoires	5,54
Sport/Lifestyle	3,17
Mode/Habillement	3,03

Auto/Moto	Délais de livraison
Autodistribution	9,38
Motoblouz	7,81

Beauté/Soins	Délais de livraison
Sephora	14,91
Marionnaud	12,51
L'Occitane en Provence	9,95

Bijoux/Accessoires	Délais de livraison
Swarovski	12,22
Histoire d'Or	9,98
Marc Orian	7,71

Brico/Jardin	Délais de livraison
Truffaut	17,76
Lapeyre	12,80
Mr. Bricolage	9,98
Brico Dépôt	9,38

Culture/High-Tech	Délais de livraison
Darty	17,76
Fnac	17,76
Boulangier	15,36

Jouet	Délais de livraison
La Grande Récré	9,98
Maxi Toys	7,14
Oxybul Eveil & Jeux	7,14
PicWicToys	7,14

Maison	Délais de livraison
But	17,76
Conforama	17,60
Casa	12,80
Electro Dépôt	12,54

Mode/Habillement	Délais de livraison
Zara	7,36
Celio	7,14
H&M	6,91

Sport/Lifestyle	Délais de livraison
Decathlon	7,14
Go Sport	7,14
Intersport	4,67

Troisième Commerce en France
iloveretail.fr pour Proximis





Coûts de livraison



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

La Halle	17,08
Boulangier	12,92
Camaïeu	12,92
Cultura	12,92
IKKS	12,92
Pandora	12,92
The Kooples	12,92

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



Coûts de livraison

Secteur	Coûts de livraison
Sport/Lifestyle	12,30
Mode/Habillement	11,18
Bijoux/Accessoires	11,16
Culture/High-Tech	10,97
Beauté/Soins	10,40
Jouet	9,24
Auto/Moto	6,91
Maison	6,55
Brico/Jardin	5,59

Auto/Moto	Coûts de livraison
Dafy Moto	12,78
Motoblouz	12,78
Norauto	12,78

Beauté/Soins	Coûts de livraison
Beauty Success	12,78
Nocibé	12,78
Rituals	12,78
Sephora	12,78
Yves Rocher	12,78

Bijoux/Accessoires	Coûts de livraison
Pandora	12,92
Histoire d'Or	12,78
Marc Orian	12,78
Parfois	12,78
Swarovski	12,78

Brico/Jardin	Coûts de livraison
Truffaut	12,78
Botanic	8,61
Leroy Merlin	8,61
Castorama	8,52
Gamm Vert	8,42

Culture/High-Tech	Coûts de livraison
Be Digital	12,92
Boulangier	12,92
Cultura	12,78
Darty	12,78

Jouet	Coûts de livraison
Maxi Toys	12,78
Oxybul Eveil & Jeux	12,78
JouéClub	8,61
PicWicToys	8,61

Maison	Coûts de livraison
Blanc Cerise	12,78
Hema	12,78
Alinea	8,61
Conforama	8,61
Ikea	8,61
Maisons du Monde	8,61

Mode/Habillement	Coûts de livraison
La Halle	17,08
Camaïeu	12,92
IKKS	12,92
The Kooples	12,92

Sport/Lifestyle	Coûts de livraison
Chausport	12,78
Citadium	12,78
Courir	12,78
Decathlon	12,78
Go Sport	12,78
Intersport	12,78
JD Sport	12,78
Quiksilver	12,78



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

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

Motoblouz	16,95
Boulangier	13,13
But	13,13
Celio	13,13
Cultura	13,13
Dafy Moto	13,13
Euromaster	13,13
Gamm Vert	13,13
Histoire d'Or	13,13
JouéClub	13,13
Keria	13,13
Kiabi	13,13
Kiko	13,13
King Jouet	13,13
Lapeyre	13,13
Leroy Merlin	13,13
Ikea France	13,13
Marionnaud	13,13
Mr. Bricolage	13,13



Paie ment

Secteur	Paie ment
Culture/High-Tech	10,05
Auto/Moto	9,33
Beauté/Soins	8,96
Jouet	8,84
Mode/Habillement	8,80
Bijoux/Accessoires	8,47
Brico/Jardin	8,17
Maison	7,64
Sport/Lifestyle	7,45

Auto/Moto	Paie ment
Motoblouz	16,95
Dafy Moto	13,13
Euromaster	13,13

Beauté/Soins	Paie ment
Kiko	13,13
Marionnaud	13,13
Adopt	9,11
Beauty Success	9,11
L'Occitane en Provence	9,11
Lush	9,11
Nocibé	9,11
Yves Rocher	9,11

Bijoux/Accessoires	Paie ment
Histoire d'Or	13,13
Accessorize	9,11
Agatha	9,11
Marc Orian	9,11
MOA	9,11
Pandora	9,11

Brico/Jardin	Paie ment
Gamm Vert	13,13
Lapeyre	13,13
Leroy Merlin	13,13
Mr. Bricolage	13,13

Culture/High-Tech	Paie ment
Boulangier	13,13
Cultura	13,13
Fnac	12,16

Jouet	Paie ment
JouéClub	13,13
King Jouet	13,13
PicWicToys	9,11

Maison	Paie ment
But	13,13
Keria	13,13
Ikea	13,13
Casa	9,11
Hema	9,11
Maisons du Monde	9,11

Mode/Habill.	Paie ment
Celio	13,13
Kiabi	13,13
C&A	12,93

Sport/Lifestyle	Paie ment
Decathlon	12,93
Chausport	9,11
Citadium	9,11
Courir	9,11





Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

Les résultats par secteur



Top Secteurs

#	Secteur	Note globale	Var
1	Culture/High-Tech	13,91	↑ +1
2	Jouet	13,25	↓ -1
3	Mode/Habillement	11,26	↑ +3
4	Bijoux/Accessoires	10,81	↓ -1
5	Auto/Moto	10,47	-
6	Beauté/Soins	9,78	↓ -2
7	Brico/Jardin	9,77	↑ +1
8	Maison	9,27	↓ -1
9	Sport/Lifestyle	9,01	-

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

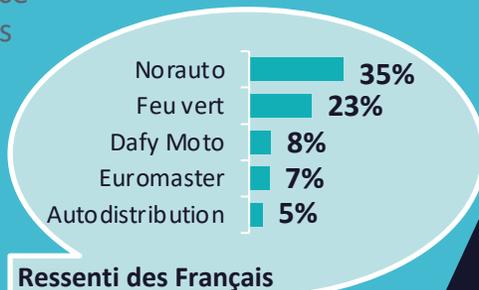


Auto/Moto



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Motoblouz	12,84	↑ +3
2	Dafy Moto	12,81	-
3	Autodistribution	11,53	↑ +3
4	Norauto	11,51	↓ -1
5	Autobacs	11,42	↑ +2
6	Feu vert	9,17	↓ -5
7	Moto Axxe	8,93	↓ -2
8	Euromaster	5,54	-

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



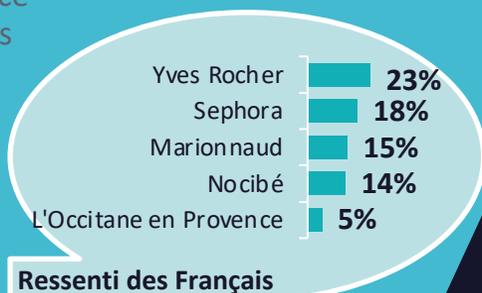


Beauté/Soins



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Sephora	15,43	-
2	Nocibé	14,32	-
3	Yves Rocher	10,66	↑ +4
4	Beauty Success	10,56	-
5	L'Occitane en Provence	9,77	↑ +1
6	Kiko	9,61	↑ +3
7	Marionnaud	9,28	↓ -4
8	Rituals	8,52	↓ -3
9	Adopt	7,05	↑ +1
10	Body Shop	6,76	↓ -2
11	Lush	5,63	-

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

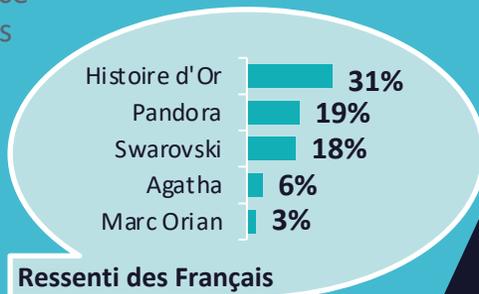


Bijoux/Accessoires



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Histoire d'Or	15,32	↑ +1
2	Marc Orian	14,58	↓ -1
3	Pandora	12,44	↑ +2
4	Swarovski	11,34	↓ -1
5	Agatha	10,96	↓ -1
6	MOA	8,70	-
7	Parfois	8,30	↓ -1
8	Accessorize	4,88	↑ +1

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



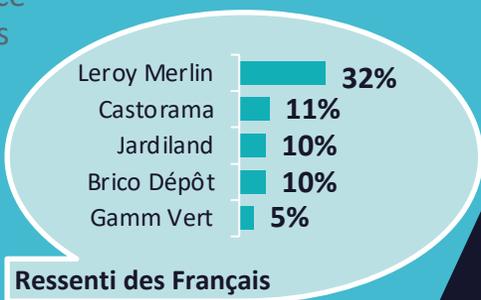


Brico/Jardin



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Truffaut	15,93	-
2	Leroy Merlin	12,61	↑ +2
3	Mr. Bricolage	10,93	↓ -1
4	Gamm Vert	10,70	↓ -1
5	Botanic	10,67	↑ +6
6	Bricomarché	10,52	↑ +4
7	Castorama	10,41	-
8	Lapeyre	10,16	↑ +1
9	Jardiland	9,84	↓ -3
10	Bricorama	9,45	↓ -5
11	Brico Dépôt	8,22	↑ +1
12	Bricoman	6,21	↓ -4
13	Weldom	1,34	-

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



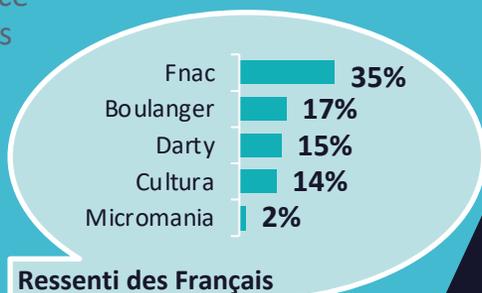


Culture/High Tech



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Darty	16,41	↑ +2
2	Nature & Découvertes	15,85	↑ +2
3	Fnac	15,71	↓ -1
4	Boulangier	15,09	↓ -3
5	Cultura	13,87	↑ +1
6	Be Digital	10,75	↑ +1
7	Micromania	9,71	↓ -2

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



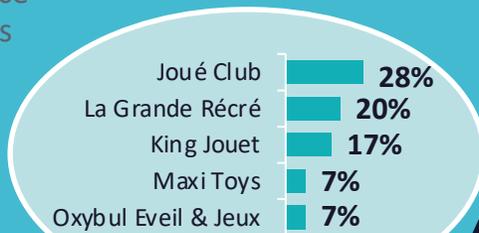


Jouets



#	Enseigne	Note globale	Var
1	La Grande Récré	14,21	-
2	JouéClub	14,19	↑ +1
3	King Jouet	13,98	↑ +1
4	PicWicToys	13,94	↑ +2
5	Maxi Toys	11,81	-
6	Oxybul Eveil & Jeux	11,40	↓ -4

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



Ressenti des Français



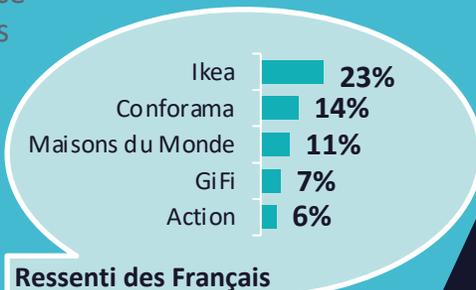


Maison



#	Enseigne	Note globale	Var
1	But	14,68	-
2	Casa	13,98	↑ +3
3	Conforama	12,45	↑ +7
4	Electro Dépôt	12,08	↑ +3
5	Maisons du Monde	11,61	↓ -1
6	Alinea	11,34	↑ +3
7	Keria	11,08	↓ -2
8	Hema	10,78	↑ +1
9	La Foir'Fouille	10,04	↑ +6
10	Ikea	6,98	↑ +1
11	Centrakor	6,84	↑ +3
12	Habitat	6,74	↑ +1
13	Blanc Cerise	5,55	↓ -11
14	GiFi	4,01	↓ -11
15	Action	0,86	↓ -3

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis



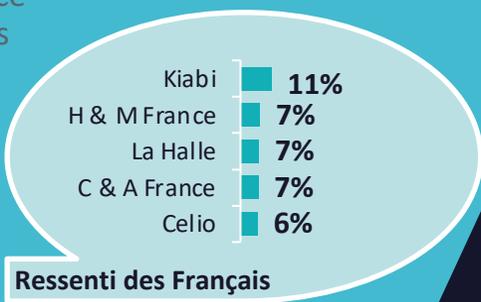


Mode/Habillement



#	Enseigne	Note globale	Var
1	La Halle	14,48	↑ +19
2	Kiabi	14,08	↑ +11
3	Cache Cache	13,72	↑ +6
4	Gémo	13,29	↑ +2
5	Celio	12,73	↑ +13
6	The Kooples	12,59	↑ +2
7	Promod	12,45	↑ +2
8	Armand Thiery	12,40	↑ +1
9	Agnès b	12,38	↓ -7
10	Naf Naf	11,58	↓ -3
11	Pimkie	11,46	↑ +3
12	Camaïeu	11,35	↓ -10
13	Brice / Jules	11,16	↓ -9
14	C&A	10,72	↑ +5
15	IKKS	10,66	↓ -14
16	H&M	10,63	↓ -4
17	Damart	10,43	↓ -2
18	Burton	8,66	↓ -1
19	Etam	8,59	↓ -14
20	Zara	6,90	↓ -4

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France iloveretail.fr pour Proximis



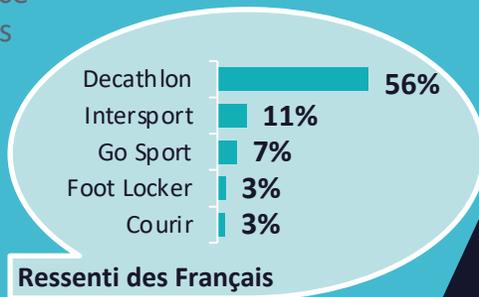


Sport/Lifestyle



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Courir	12,14	↑ +1
2	Decathlon	11,74	↑ +1
3	Chausport	11,60	↑ +4
4	Citadium	11,19	↓ -3
5	Go Sport	8,89	↓ -1
6	Intersport	8,06	-
7	JD Sport	6,49	↓ -2
8	Foot Locker	5,72	-
9	Quiksilver	5,27	-

Troisième Benchmark du Commerce Unifié en France iloveretail.fr pour Proximis



Classement général



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Darty	16,41	↑ +3
2	Truffaut	15,93	↑ +15
3	Nature & Découvertes	15,85	↑ +9
4	Fnac	15,71	↓ -2
5	Sephora	15,43	-
6	Histoire d'Or	15,32	↑ +10
7	Boulangier	15,09	↓ -6
8	But	14,68	↓ -3
9	Marc Orian	14,58	↓ -4
10	La Halle	14,48	↑ +76

Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

Contacts études



iloveretail.fr

Mike Hadjadj
Fondateur

94, rue Marius AUFAN
92300 Levallois-Perret

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

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

www.opinion-way.com

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



Troisième Benchmark du
Commerce Unifié en France
iloveretail.fr pour Proximis

Quelques uns de nos clients

JouéClub!

LADURÉE
Paris



La
Grande
Récré

G K R R O Y U S P

agnès b.

AGATHA
PARIS



MISE AU GREEN

BOGART



GĒMO



Jeff de Bruges

IKKS



Armor·lux



TEN
FÉDÉRATION
FRANÇAISE
NIS

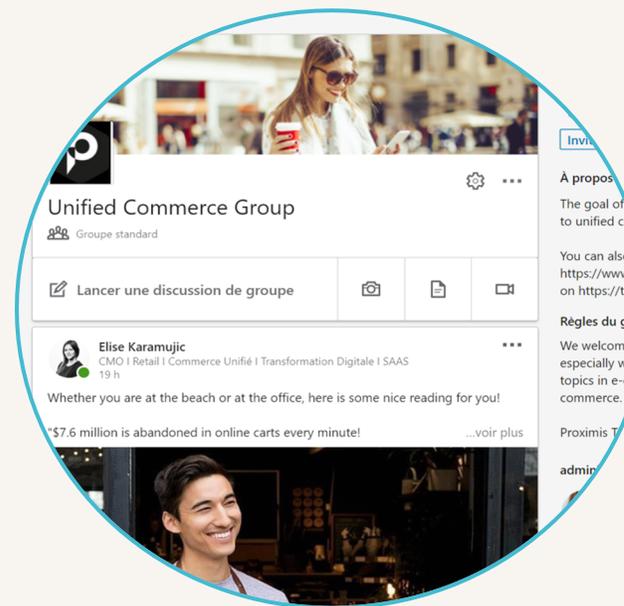


Soyez informés des dernières actualités du Commerce Unifié



Suivez notre page LinkedIn

<https://www.linkedin.com/company/proximis>



Rejoignez notre groupe : Unified Commerce

<https://www.linkedin.com/groups/8778044/>