



## DOSSIER DE PRÉSENTATION



[meilleurechainedemagasins.fr](http://meilleurechainedemagasins.fr)



12

# SOMMAIRE



1. L'HISTOIRE DES TROPHÉES	P.4
2. L'ORGANISATEUR	P.5
3. PRÉSENTATION DES 5 TROPHÉES	P.6
4. LES CATÉGORIES	P.8
5. LA COMMUNICATION	P.9
6. L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS	P.10
7. POURQUOI PARTICIPER ?	P.13
8. COMMENT FAIRE GAGNER SON ENSEIGNE ?	P.14
9. COMMENT BIEN EXPLOITER LES TROPHÉES ?	P.15
10. LES ÉTUDES DE MARCHÉ	P.16
11. LES PARTICIPANTS	P.20
12. LES LAURÉATS DE LA PRÉCÉDENTE ÉDITION	P.21
13. LES DATES-CLÉS	P.22
14. LES CONTACTS	P.24





# 1. L'HISTOIRE DES TROPHÉES

Depuis la première édition en 2008, les Trophées connaissent un succès croissant, aussi bien du côté des enseignes que des clients !

Aujourd'hui, ce concours prend une ampleur de plus en plus importante : le million de votes a été atteint lors de la précédente édition. Cela en fait, de loin, l'élection de consommateurs la plus importante dans le secteur du retail français.

Elle permet aux consommateurs d'exprimer leur opinion et d'évaluer leurs enseignes physiques (Meilleure Chaîne de Magasins) et digitales (Meilleur E-commerçant de l'Année) favorites, en une dizaine de questions. Elle a également pour objectif de générer des résultats médiatiques positifs pour les enseignes.

En 2018, le Trophée « Meilleure Franchise de l'Année » fait son apparition.

Ce mode de collaboration, entre deux entreprises indépendantes juridiquement et financièrement, est de plus en plus répandu en France. Il était essentiel de valoriser les entrepreneurs qui se sont lancés dans l'aventure de la franchise, d'où la création de ce Trophée.

En 2019, l'organisateur des élections a souhaité qu'un nouveau Trophée voit le jour, attribuant ainsi le Trophée « Meilleure Relation Client de l'Année », toutes catégories confondues, à l'enseigne ayant obtenu le meilleur résultat sur ce critère.

En 2024, un nouveau Trophée 2025 a été créé pour valoriser les démarches et actions des enseignes sur un enjeu majeur de notre société qu'est le développement durable. L'intitulé de ce nouveau Trophée est : « Meilleure Démarche Environnementale de l'Année ».



## 2. L'ORGANISATEUR

MEILLEURE CHAÎNE  
DE MAGASINS



Meilleure Chaîne de Magasins est l'entité commerciale en charge de l'exécution et de l'organisation des concours en France de « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année », « Meilleur E-commerçant de l'Année », « Meilleure Franchise de l'Année », « Meilleure Relation Client de l'Année » et « Meilleure Démarche Environnementale de l'Année » .

Pascal Lescouzères en est son directeur général France depuis 8 ans. C'est l'interlocuteur privilégié de toutes les enseignes qui participent aux Trophées. Il assure la coordination des intervenants et la bonne organisation du déroulement des votes et de la remise des Trophées. Il est également le porte-parole des Trophées dans les différentes actions de communication afin de donner, chaque année davantage, tout son rayonnement à l'événement.

Pascal Lescouzères a choisi de faire appel à Qualimétrie pour comptabiliser et analyser les votes des consommateurs. Qualimétrie est un institut d'études marketing indépendant, spécialisé dans le management de l'expérience client. L'institut est reconnu pour son savoir-faire en matière de conduite de projets et pour sa politique de transparence dans son approche méthodologique, sans faire appel à la sous-traitance. Qualimétrie dispose de méthodologies pertinentes qui assurent la qualité de ses process et de ses analyses.

*"Remporter le Trophée distingue votre enseigne comme la meilleure de l'année pour les consommateurs, vos clients. Faire savoir que vous avez remporté ce Trophée génère des retombées médiatiques positives, crée une dynamique au sein de vos équipes commerciales et participe à la bonne performance des résultats commerciaux de votre enseigne".*



**Pascal Lescouzères,**  
Directeur général France  
Meilleure Chaîne de Magasins

### 3. PRÉSENTATION DES 5 TROPHÉES



Pascal Lescouzères, Directeur Général France Meilleure Chaîne de Magasins présente les Trophées



Scannez pour lire la vidéo

#### « MEILLEURE CHAÎNE DE MAGASINS DE L'ANNÉE »



« Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année » est l'élection de consommateurs la plus importante et la plus populaire dans le secteur du retail français.

Le questionnaire de l'élection est une évaluation factuelle des enseignes préférées des Français, au travers de différents critères définis en fonction du type de catégorie et de commerce. Pour cette édition, ce sont environ 250 enseignes physiques, appartenant à 37 catégories et 7 secteurs d'activité, qui participent aux Trophées « Meilleure Chaîne de Magasins 2025 ». A l'issue du vote des consommateurs, les enseignes seront récompensées, comme preuve d'une satisfaction client. Les enseignes lauréates du Trophée Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année qui se développent en franchise seront également récompensées par le Trophée Franchise de l'Année. Les réseaux de franchise pourront alors communiquer sur l'un des Trophées, ou sur les deux.

#### « MEILLEUR E-COMMERÇANT DE L'ANNÉE »



Attribué pour la première fois en 2013, le Trophée « Meilleur E-commerçant de l'Année » fait partie des plus grandes enquêtes de consommateurs sur le marché des sites de vente en ligne.

Plus de 200 enseignes possédant un site marchand participent aux Trophées « Meilleur E-commerçant de l'Année 2025 » ; une participation qui augmente significativement d'année en année, aussi bien du côté des enseignes que celui des consommateurs. A l'issue des votes des Français, des enseignes de vente en ligne se verront remettre le Trophée « Meilleur E-commerçant de l'Année 2025 ».

### 3. PRÉSENTATION DES 5 TROPHÉES



#### « MEILLEURE FRANCHISE DE L'ANNÉE »

Pour la 7<sup>e</sup> année, les consommateurs pourront remettre le Trophée de la « Meilleure Franchise de l'Année ». Ce Trophée a pour vocation de mettre en avant le commerce en réseau. Pour participer au Trophée « Meilleure Franchise de l'Année », l'enseigne doit compter au minimum 30 points de vente.

Les enseignes lauréates du Trophée Meilleure Franchise de l'Année sont également récompensées par le Trophée Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année (et réciproquement pour les commerces se développant en franchise). Les enseignes de magasins et les réseaux de franchise peuvent ainsi communiquer sur l'un des deux Trophées ou sur les deux.



#### « MEILLEURE RELATION CLIENT DE L'ANNÉE »

La relation client place l'humain au cœur du lien qui unit l'enseigne et les consommateurs. Socle d'une confiance existante, le développement de la relation client est la base du succès d'une enseigne. Ce Trophée est le témoin d'une relation de confiance stable, durable et performante, installée avec succès entre la marque et les consommateurs.

Les Trophées « Meilleure Relation Client de l'Année » seront attribués aux chaînes de magasins et aux e-commerçant ayant obtenu les meilleures notes sur la qualité du service après-vente et/ou du service client, le sentiment d'être un client privilégié, l'amabilité des équipes, la compétence, les conseils des équipes, avec des critères spécifiques à la relation client, pour chaque secteur : services, distribution spécialisée, restauration, distribution, maison et jardin, mode, beauté-santé. Pour les Trophées 2025, il sera attribué un Trophée or (pour le premier) et argent (pour le second) dans chaque secteur.



#### « MEILLEURE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE DE L'ANNÉE »

Cette année, un nouveau Trophée sur 2025 a été créé pour valoriser les démarches et actions des enseignes sur un enjeu majeur de notre société qu'est le développement durable. Le nouveau Trophée est intitulé : « Meilleure Démarche Environnementale de l'Année ». Ce Trophée récompensera les enseignes ayant obtenu les meilleures notes sur les critères spécifiques à la démarche environnementale dans chaque secteur. Il sera attribué un Trophée or (pour le premier) et argent (pour le second) dans chaque secteur.

## 4. LES CATÉGORIES



### « MEILLEURE CHAÎNE DE MAGASINS DE L'ANNÉE », 37 CATÉGORIES

Agences de voyage / Animalerie - Aliments pour animaux / Articles de sport / Bijouterie - Montres / Boulangeries / Bricolage / Camping - Village de vacances / Centres automobiles / Chaussures / Chocolateries, Glaces & desserts / Cosmétique & coiffure / Cosmétique naturel & bio / Décoration & idées cadeaux / Discount non alimentaire / Distribution bio / Epicerie fine, thés et cafés / Fleuristes / Fournitures & cartouches d'encre / Fruits & légumes / Hypermarchés - Supermarchés / Informatique, Multimédia & électroménager / Jardinerie / Jouets & jeux / Lingerie / Literie / Mobilier & décoration / Marques distributeur / Mode enfant / Mode femme / Mode homme / Mode mixte / Opticiens / Parapharmacie / Puériculture / Restauration / Sandwicheries - Viennoiseries / Surgelés



### « MEILLEUR E-COMMERÇANT DE L'ANNÉE », 35 CATÉGORIES

Agences de voyage / Animalerie - Aliments pour animaux / Articles de sport / Banques & courtiers en ligne / Bijouterie - Montres / Bricolage / Camping - Village de vacances / Chaussures / Cigarettes électroniques / Cosmétique & coiffure / Cosmétique naturel & bio / Décoration - Linge de maison - Tissus / Discount non alimentaire / Drives & supermarchés en ligne / Epicerie fine, thés & cafés / Fleuristes / Fournitures et cartouches d'encre / Jardinerie / Jouets & jeux / Informatique, Multimédia & Electroménager / Lingerie / Literie / Livraison de repas / Mobilier & décoration / Mode enfant / Mode femme / Mode homme / Mode mixte / Nutrition - Diététique - Esthétique minceur / Parapharmacie en ligne / Puériculture / Seconde main / Services & accessoires automobiles / Surgelés / Véhicule d'occasion



### « MEILLEURE FRANCHISE DE L'ANNÉE », 21 CATÉGORIES

Agences immobilières / Appareils auditifs / Cavistes / Cigarettes électroniques / Commerces de proximité / Cuisinistes / Décoration - Linge de maison - Tissus / Déménagement - Self-stockage / Instituts de beauté / Location de voitures et véhicules utilitaires / Matériaux de construction - Courtage travaux / Piscines et spas / Pizzerias - Tacos - Street food / Rénovation de l'habitat / Réseau hôtelier / Saladeries - Healthy food / Salons de coiffure / Seconde main / Services à la personne / Sport - Musculation / Vélos

## 5. LA COMMUNICATION



### LE SITE INTERNET

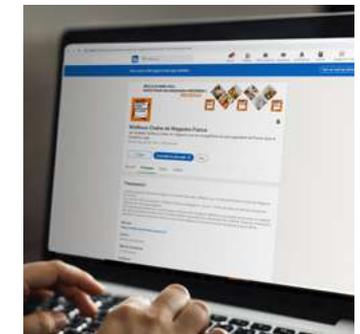
Actualités, conditions de participation, règlement du concours, méthodologie et organisation, secteurs et catégories représentés...  
Le site Internet [meilleurechainedemagasins.fr](http://meilleurechainedemagasins.fr) présente les informations indispensables aux enseignes afin de comprendre les enjeux des Trophées et pouvoir s'inscrire.

Pendant la période des votes, les consommateurs se rendent sur le site afin d'accéder aux formulaires et évaluer leurs enseignes préférées.

### LES RÉSEAUX SOCIAUX

Les Trophées « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année » et « Meilleur E-commerçant de l'Année » animent leurs réseaux sociaux - Instagram, Facebook, X (ex-Twitter), LinkedIn - en postant régulièrement les dates-clés, appels aux votes, noms des finalistes, révélation des lauréats... ainsi que des actualités du secteur.

Pour cette édition, les hastags #MCM2025 et #MEA2025 ont été lancés afin d'être repris dans la communication des Trophées et celles des enseignes participantes.





## 6. L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS

Sont éligibles à l'élection « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année » et « Meilleure Franchise de l'Année », les enseignes comptant au moins 30 magasins en France. Pour « Meilleur E-commerçant de l'Année », toutes les enseignes ayant un site de vente en ligne peuvent participer. La liste évolue chaque année, en fonction de l'actualité des secteurs. Pour cette édition, plus de 500 enseignes influentes dans leur domaine ont été référencées. Les enseignes non référencées au lancement du concours ont jusqu'au 30 mai 2024 pour s'inscrire aux Trophées, sous réserve de répondre aux conditions de participation.

### LE VOTE DES CONSOMMATEURS

Lors de la phase d'évaluation, les consommateurs choisissent de voter pour une enseigne, parmi les Trophées « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année », « Meilleur E-commerçant de l'Année » et « Meilleure Franchise de l'Année ».

Les consommateurs ont la possibilité d'évaluer différentes chaînes de magasins ou e-commerçants par un lien générique qui les mène sur le site des votes. Les internautes choisissent une catégorie et sélectionnent l'enseigne pour laquelle voter.

Les consommateurs répondent alors à une série de 10 questions, en fonction de la catégorie choisie.

Leur vote est alors validé et leur participation au concours enregistrée.

S'ils le souhaitent, ils peuvent aussi répondre à 5 questions facultatives sur leurs habitudes d'achat dans la catégorie sélectionnée.

Les consommateurs peuvent voter pour une seconde enseigne, qu'ils sélectionnent également parmi les enseignes proposées.

Chaque consommateur peut voter pour 2 enseignes au maximum, dans 2 catégories différentes - ou dans 2 concours différents - et lors d'une unique connexion.

Pour inciter les consommateurs à voter, seuls ceux ayant réalisé 2 évaluations sont habilités à gagner par tirage au sort de nombreux cadeaux tels qu'un séjour en hôtel-spa, un téléviseur LED, une tablette numérique ou des tickets de grattage.

De plus, un week-end pour deux personnes à Lisbonne est à remporter pour ceux qui ont complété au moins une fois les questions facultatives sur les habitudes d'achat.

A la clôture des votes, toutes les adresses mail sont contrôlées avant validation définitive, pour parer à d'éventuelles tentatives de fraude.





## 6. L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS

### ET LES FINALISTES SONT...

Après l'analyse des résultats, 2 à 5 finalistes sont désignés, pour chaque catégorie. Si la catégorie comporte moins de 3 nominés, le nombre d'évaluations minimum exigible peut être abaissé. Enfin, si les nominés ne sont pas au moins 2 dans la catégorie, celle-ci est annulée. Afin de figurer dans le classement et faire partie des finalistes, une enseigne « Meilleure Chaîne de Magasins », « Meilleure Franchise de l'Année » ou « Meilleur E-commerçant de l'Année » doit recueillir au minimum 150 votes. Le finaliste est désigné en fonction de la qualité de ses notes et du nombre de votants pour l'enseigne.

#### Méthodologie du concours

##### Un questionnaire Vote :

Évaluation factuelle de l'enseigne préférée au travers de 6 critères communs, et 3 critères pouvant varier selon le type de **catégorie et de commerce**.

Puis, des questions de profil (*âge, genre, CSP, code postal*)



##### Un questionnaire sur les habitudes d'achats des consommateurs :

Questionnaire facultatif, sur les **habitudes de fréquentation, préférences et comportements** d'achat spécifiques à la catégorie de l'enseigne évaluée

### >>> FOCUS SUR LES CRITÈRES D'ÉVALUATION

Selon les Trophées et les catégories, les critères d'évaluations ne sont pas les mêmes (on n'attend pas les mêmes services d'un coiffeur que d'un magasin de surgelés !)

On trouve ainsi des questions sur :

- L'ambiance
- La facilité de naviguer sur le site
- Le rapport qualité/prix
- Les promotions et offres spéciales
- Le choix des produits ou des services
- La qualité des produits et des services
- La compétence des équipes
- La récompense de la fidélité
- La livraison
- L'amabilité des équipes
- L'efficacité du service d'aide à l'achat
- La qualité du service après-vente/service client
- Le sens du service des équipes

## 6. L'ORGANISATION DES ÉLECTIONS



Emeric Bayart, CEO de l'institut d'études Qualimétrie, présente la méthodologie des votes et leurs évaluations



Scannez pour lire la vidéo

### LES LAURÉATS SONT...

Pour remporter le Trophée de « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2025 », « Meilleur E-commerçant de l'Année 2025 » ou « Meilleure Franchise de l'Année 2025 », les enseignes doivent posséder la note globale la plus élevée de leur catégorie.

Les lauréats de chaque catégorie participent automatiquement aux Trophées généraux :

- Un Grand Prix « Meilleure Chaîne de Magasins » et un Grand Prix « Meilleur E-commerçant de l'Année » est attribué au vainqueur, toutes catégories confondues de ces concours.
- Un Trophée « Meilleure Relation Client de l'Année » est remis aux chaînes de magasins ou e-commerçants ayant obtenu les meilleures notes sur les critères spécifiques de services client.
- Un Trophée « Meilleure Démarche Environnementale de l'Année » est remis aux chaînes de magasins ou e-commerçants ayant obtenu les meilleures notes sur les critères spécifiques de développement durable.



## 7. POURQUOI PARTICIPER ?



Les labels sont des signes de confiance et un gage de qualité pour 8 Français sur 10.



Scannez pour lire la vidéo

### LES TROPHÉES, UN OUTIL DE COMMUNICATION ET DE STRATÉGIE MARKETING INDÉNIABLE

Les consommateurs français estiment que les concours composés de votes de clients sont plus fiables que ceux composés d'un jury de professionnels\*. C'est tout le crédit que détiennent les Trophées Meilleure Chaîne de Magasins avec un million de votes de consommateurs dénombrés lors de la précédente édition.

En remportant le Trophée, l'enseigne gagne aussi :

#### 1- La reconnaissance de ses clients

Les consommateurs aiment leur enseigne et ils l'expriment en votant pour elle.

#### 2 - L'investissement de ses équipes

Les Trophées constituent une fierté, participent à l'adhésion à la marque et renforcent la cohésion du groupe. Remporter les Trophées entraîne une dynamique au cœur des forces de ventes.

#### 3 - Un outil de communication vers les clients

Les Trophées constituent également un outil de communication de premier ordre auprès des clients. Ils les confortent dans leur choix de magasin et dans leurs achats.

#### 4 - Une source d'informations stratégiques

Les questionnaires des Trophées offrent une évaluation fine des enseignes. Les réponses apportées lors des votes permettent de sonder le comportement d'achat des clients, d'évaluer leurs ressentis et ainsi d'ajuster l'offre.

\* Source : *Panorama du commerce français en 2023* réalisé à partir des votes des consommateurs au questionnaire Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024, du 31 mars au 18 juillet 2023



## 8. COMMENT FAIRE GAGNER SON ENSEIGNE ?

### DES OUTILS D'INCITATION AU VOTE MIS À DISPOSITION DES ENSEIGNES

Pour participer, il suffit de se connecter sur le site [meilleurechainedemagasins.fr](https://meilleurechainedemagasins.fr) et remplir le formulaire de participation en ligne. Si votre enseigne n'est pas présélectionnée dans les listes au lancement du concours, ou si vous souhaitez participer dans une autre catégorie que celle où votre enseigne est inscrite, vous avez jusqu'au 30 mai 2024 pour faire l'inscription aux Trophées, sous réserve de répondre aux conditions de participation

Après avoir obtenu la validation de l'inscription auprès de l'organisateur, l'enseigne peut débiter sa communication :

#### • **Après des équipes :**

Présenter les Trophées et l'importance de se rassembler autour d'un objectif : celui d'être lauréat ! Chacun dans l'entreprise doit être moteur pour donner envie aux clients de voter.

#### • **Après des clients :**

Avant et pendant la période de vote, que ce soit dans les magasins ou sur Internet, chaque client doit être informé de la participation de l'enseigne. Pour faciliter les démarches d'incitation au vote, l'organisation des Trophées a mis au point plusieurs outils qu'elle met à disposition :

- Un logo charté « Votez pour nous ! » est transmis gracieusement aux enseignes. Elles peuvent l'arborez sur l'ensemble de leur communication (page d'accueil du site internet, newsletter, campagnes digitales, etc.).
- Un lien cliquable payant qui atterrit directement à la page du questionnaire de l'enseigne ou un lien générique gratuit qui mène à la page d'accueil du questionnaire.



*Il est important de mettre en place des actions d'incitation aux votes à destinations des clients*



## 9. COMMENT BIEN EXPLOITER LES TROPHÉES ?

### UN AVANTAGE CONCURRENTIEL MAJEUR SUR LEQUEL COMMUNIQUER

Les enseignes élues Meilleure Chaîne de Magasins et Meilleur E-commerçant ont une année pour renforcer leur notoriété en tant que lauréats des Trophées et faire savoir que les consommateurs leur ont décerné un prix.

Après acquisition de la licence, l'enseigne doit exploiter toutes les opportunités pour rendre visible son Trophée. Les possibilités sont multiples : apposer le logo sur différents médias comme les publicités, les campagnes digitales, la presse magazine, l'affichage, ... Il en va de même sur les sites Internet, les réseaux sociaux, les newsletters, etc.

Pour les enseignes qui ont des points de vente physiques, il est recommandé d'apposer le logo à l'entrée du magasin, sur la vitrine, le comptoir d'accueil, les PLV, les supports merchandising ou encore les flyers promotionnels.

Enfin, en interne, les enseignes peuvent reproduire le logo du Trophée sur les supports de communication, affichage, extranet ou encore documents de formation. C'est un élément de fierté pour le groupe, il renforce l'adhésion à l'enseigne et consolide la cohésion d'équipe.



Partout, le logo Meilleure Chaîne de Magasins ou Meilleur E-commerçant rappelle que l'enseigne a été primée par les consommateurs.

C'est un marqueur distinctif fort pour la marque, un facilitateur pour le commerce, un booster pour les ventes.

*Les logos des Trophées sont des vecteurs d'image forts, affichant la reconnaissance de la marque par ses consommateurs.*



## 10. UNE ÉTUDE DE MARCHÉ APPROFONDIE

### LES RAPPORTS SECTORIELS

En participant à l'enquête de la précédente édition, les votants ont répondu à une série de questions sur leurs usages et leurs habitudes d'achat. **De ce sondage en ligne, réalisé à partir d'un million de votes de consommateurs, sont nés des rapports sectoriels présentant les résultats de la satisfaction client et les modes de consommation actuels.** Elaborés par l'institut d'études Qualimétrie, ces rapports sont à disposition des enseignes qui le demandent.

Essentiels pour renforcer la connaissance des clients, ces rapports représentent un outil primordial pour comprendre les comportements des consommateurs et la situation de la concurrence dans différents secteurs.

**Les rapports fournissent les performances détaillées des enseignes participantes.**

Chaque rapport se compose d'un premier volet sur la satisfaction client (classement annuel de la satisfaction client globale, note et classification par critère en magasin et sur le web, recommandations des enseignes par les clients, etc.) et un second volet sur le comportement d'achat (raison principale du choix d'une enseigne, fréquence et circuit d'achat, panier moyen, profil du votant).



#### Comportement du consommateur

La meilleure façon de connaître le consommateur et l'image qu'il a de la marque



#### Benchmark sectoriel

Les résultats de l'enquête illustrent un panorama complet et nominatif des secteurs, mettant en évidence les forces d'une marque et celles de ses concurrents



#### Positionnement

Avec ces indications, les marques peuvent concevoir des stratégies pour améliorer leur positionnement et augmenter leurs parts de marché



#### Notoriété de la marque

L'élection donne l'occasion de promouvoir et d'accroître la notoriété d'une marque



#### Différenciation et valeur ajoutée

L'enseigne lauréate peut utiliser son titre pendant un an, offrant une différence et une valeur ajoutée reconnue à ses clients



## 10. UNE ÉTUDE DE MARCHÉ APPROFONDIE



Emeric Bayart, CEO de l'institut d'études Qualimétrie, rappelle l'intérêt marketing des rapports sectoriels.



Scannez pour lire la vidéo

### Rapports sectoriels : ce qu'il faut retenir pour les enseignes physiques en 2023\* :

- En point de vente, la compétence et les conseils des équipes ainsi que la proactivité des interlocuteurs sont mis en avant par les votants, même si le dernier point se détériore légèrement par rapport à 2022.
- Alors que la tendance était plutôt à une baisse des performances en 2022, la plupart des critères génèrent davantage de satisfaction que l'an dernier. Ceux impactant le plus fortement la satisfaction globale ont tous atteint ou dépassé le seuil des 8,5 pts. Il s'agit de la proactivité, de la compétence et des conseils des équipes, de la qualité des produits/services et du SAV, du rapport qualité-prix et de la disponibilité et choix des produits/services.

### Rapports sectoriels : ce qu'il faut retenir pour les enseignes digitales en 2023\* :

- Concernant le e-commerce, après une baisse observée au cours de la précédente édition, l'ensemble des critères enregistre de meilleures notes de satisfaction.
- Trois critères se différencient positivement, à savoir la qualité, les conditions de livraison qui obtient la note la plus élevée (8,8) et la conformité des commandes ainsi que la qualité des produits/services qui impactent fortement le niveau de satisfaction globale.

### Résumé de l'année 2023\* :

- La note moyenne de satisfaction globale attribuée par les consommateurs à leur enseigne favorite est de **8,8/10 pour les points de vente physiques et 8,7 pour les e-commerçants**, soit une augmentation de la satisfaction dans les deux cas par rapport à 2022.
- En e-commerce, la *Distribution spécialisée* et la *Beauté, Santé, Accessoires de mode* se démarquent positivement des autres secteurs.
- Pour les points de vente, les *Services* et la *Distribution alimentaire* restent en retrait mais réduisent leur écart avec les autres secteurs.

Avec ces informations, les enseignes peuvent s'appuyer sur des données représentatives en matière de consommation. Ces rapports sont une source d'informations pertinentes afin de répondre au mieux aux attentes clients et ainsi améliorer la qualité des services ou des produits proposés. Pour demander un rapport sectoriel correspondant à une catégorie : [contact@meilleurechainedemagasins.fr](mailto:contact@meilleurechainedemagasins.fr)

\* Source : *Panorama du commerce français en 2023* réalisé à partir des votes des consommateurs au questionnaire Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024, du 31 mars au 18 juillet 2023



## 10. UNE ÉTUDE DE MARCHÉ APPROFONDIE

### ÉTAT DES LIEUX DE LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS\*

Tous concours et secteurs confondus, la note moyenne de satisfaction globale que les votants ont attribuée à leur enseigne favorite est de 8,8/10. Après un recul observé lors des deux dernières éditions, la note moyenne revient à son niveau de 2020. On constate que les moins de 35 ans sont les plus satisfaits (9,0).

En tête, on retrouve le secteur de la *Restauration, Alimentation spécialisée*, suivi une nouvelle fois par la *Beauté, Santé, Accessoires de mode* qui réduit son écart par rapport à l'an passé.

En bas du classement, les *Services* et la *Distribution alimentaire* ferment la marche. Néanmoins, les *Services* continuent leur belle progression amorcée en 2022, avec une note de 8,7 (+0,4 pt vs 2022 et +0,5 pt vs 2021) et se rapprochent des secteurs *Maison, Jardin, Décoration* et *Mode*.



\* Source : *Panorama du commerce français en 2023* réalisé à partir des votes des consommateurs au questionnaire Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024.



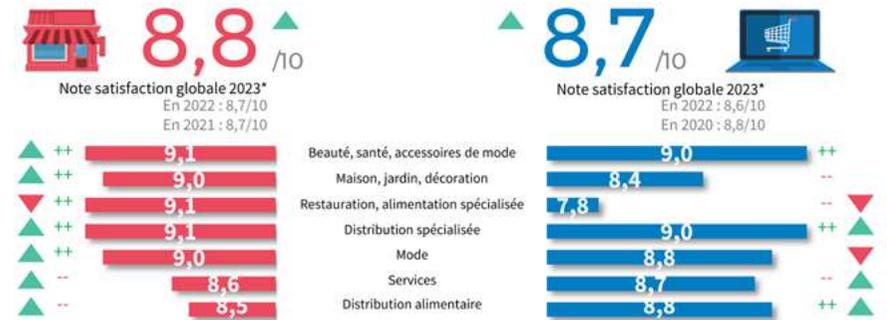
## 10. UNE ÉTUDE DE MARCHÉ APPROFONDIE

### ÉTAT DES LIEUX DE LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS PAR CIRCUIT DE DISTRIBUTION\*

En 2023, le niveau moyen de satisfaction globale des consommateurs augmente, à la fois pour les points de vente physiques et les e-commerçants.

Dans le détail du e-commerce, deux secteurs se distinguent positivement : il s'agit de la **Beauté, Santé, Accessoires de mode**, stable par rapport à 2022 et de la **Distribution spécialisée**, en forte progression depuis la dernière édition (+0,4 pt). La **Restauration, Alimentation spécialisée** est, quant à elle, en retrait, mais le nombre de votants pour ce secteur dans le digital est faible cette année.

Les points de vente obtiennent des notes moyennes relativement homogènes, mis à part pour les **Services** et la **Distribution alimentaire**, de nouveau en bas du classement. À noter tout de même une amélioration de la satisfaction et une réduction de l'écart avec les autres secteurs.



Bases : Points de vente (n= 686 048) / e-commerce (n= 67 038)

++ et -- : vs la note de satisfaction globale respective

### ÉTAT DES LIEUX DE LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS PAR CATÉGORIE\*

Top Points de vente*		Top E-commerce*	
Agences immobilières	9,5 (Top 2 2022)	Jouets et jeux	9,4 (Top 3 2022)
Mode enfant	9,5 (Top 4 2022)	Mode enfant	9,2 (Top 2 2022)
Puériculture	9,5	Surgelés	9,2 (Top 4 2022)
Seconde main	9,5	Camping - Village de vacances	9,1 (Top 1 2022)
Saladeries - Healthy Food	9,4 (Top 1 2022)	Parapharmacie	9,1 (Top 5 2022)

Flop Points de vente*		Flop E-commerce*	
Distribution bio	8,5	Discount non alimentaire	8,4 (Flop 4 2022)
Marques distributeur	8,5	Informatique, multimédia et électroménager	8,4
Hypermarchés et supermarchés	8,4	Ameublement	8,3 (Flop 1 2022)
Restauration rapide	8,3 (Flop 1 2022)	Agences de voyage	8,3 (Flop 5 2022)
Agences de voyage	8,2 (Flop 2 2022)	Bricolage	8,3

Bases : Points de vente (n= 686 048) / e-commerce (n= 67 038)

Cette année, les catégories **Puériculture** et **Seconde main** font leur entrée dans le top des points de vente. Les trois autres catégories qui les accompagnent faisaient déjà partie des meilleurs résultats l'année dernière et maintiennent un niveau de satisfaction client élevé.

Concernant le e-commerce, on retrouve l'intégralité des catégories présentes dans le top de 2022 mais à des places différentes. Ainsi, **Camping - Village de vacances**, qui était en top 1 lors de la dernière édition, se retrouve 4<sup>e</sup> et **Jouets et jeux**, alors 3<sup>e</sup> en 2022, passe en 1<sup>ère</sup> position.

\* Source : *Panorama du commerce français en 2023* réalisé à partir des votes des consommateurs au questionnaire Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024.



## 11. LES PARTICIPANTS

Des centaines d'enseignes concourent aux Trophées « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2025 », « Meilleur E-commerçant de l'Année 2025 » et « Meilleure Franchise de l'Année 2025 ». Dans chaque catégorie, il n'y a qu'un seul gagnant.

### Exemples d'enseignes ayant déjà participé aux Trophées :



Agences de voyage



Agences Immobilières



Camping - Village de vacances



Chaussures



Cosmétique naturel & Bio



Animalerie - Aliments pour animaux



Drives & Supermarchés en ligne



Bricolage



Bâtiment et Habitat



Mode Enfant



Parapharmacie



Restauration



Sandwicheries



Discount non alimentaire



Surgelés



Opticiens



## 12. LES LAURÉATS DE LA PRÉCÉDENTE ÉDITION



Découvrez la remise des Trophées Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024.



Scannez pour lire la vidéo

### LA REMISE DES TROPHÉES 2024

Le mercredi 11 octobre 2023, après 4 mois de compétition, les Trophées « Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année 2024 », « Meilleur E-commerçant de l'Année 2024 », « Meilleure Franchise de l'Année 2024 » et « Meilleure Relation Client de l'Année 2024 » ont été remis aux enseignes lauréates.



## 13. LES DATES-CLÉS



### AGENDA DES PROCHAINES ÉLECTIONS

- Période de vote : du 30 mars au 10 juillet 2024
- Proclamation des finalistes : 30 août 2024
- Cérémonie de remise des Trophées 2025 : octobre 2024



## 14. LES CONTACTS



### CONTACT PRESSE

40 degrés sur la banque  
Jean-Luc Boncenne  
[info@banquise.com](mailto:info@banquise.com)  
01 40 92 11 40

### CONTACT

#### MEILLEURE CHAÎNE DE MAGASINS

Pascal Lescouzères  
[pl.meilleurechaine@orange.fr](mailto:pl.meilleurechaine@orange.fr)

[meilleurechainedemagasins.fr](http://meilleurechainedemagasins.fr)

