

FNAC, SEPHORA, LOUIS VUITTON, DECATHLON QUELS SITES MARCHANDS REPONDENT LE MIEUX AUX ATTENTES DES FRANÇAIS ?

RÉSULTATS DE LA QUATRIÈME ÉDITION DU BENCHMARK DU COMMERCE UNIFIÉ EN FRANCE BENCHMARK ILOVERETAIL.FR POUR PLANET

A quelques jours de Paris Retail Week, Planet, leader technologique mondial de commerce connecté, sort avec iloveretail.fr la 4^{ème} édition de son benchmark du commerce unifié. Une étude menée avec OpinionWay sur les attentes des Français face aux fonctionnalités des sites e-commerce - délais et coûts de livraison, paiement, modes de délivrance... - a permis de définir 50 critères privilégiés par les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. iloveretail.fr a ensuite simulé sur 99 sites web d enseignes physiques non-alimentaires l'achat et la livraison d'articles, avant d'analyser, sous forme de benchmark, les résultats et performances des enseignes en fonction de ces 50 critères. L'occasion d'observer le travail réalisé par les enseignes depuis un an alors que le e-commerce français continue sa progression à deux chiffres. A noter, le benchmark intègre cette année une nouvelle catégorie dédiée au secteur du luxe.

EN BREF

- Au classement général, c'est **Fnac** qui l'emporte, suivi de **Sephora**. Viennent ensuite **Natures & Découvertes** et **Electro Dépôt**, la surprise de ce classement avec un gain de 28 places par rapport à 2021. Parmi les autres fortes progressions, Bricorama gagne 54 places et Decathlon 22 places. Truffaut, second en 2021, dégringole pour sa part à la 24^{ème} place.
- Comme à leur habitude, les secteurs **Culture/High-Tech** et **Jouet**, historiquement les plus concurrencés par le web, ont innové pour rester dans la course et arrivent premier et deuxième. En revanche **la Mode/Habillement** cède sa 3^{ème} place aux Bijoux/Accessoires. Le secteur **Maison** arrive dernier du classement.
- Le benchmark intègre pour la première fois le secteur du **Luxe**, avec un podium constitué de **Louis Vuitton**, **Yves Saint Laurent** et **Dior**.
- Concernant les modes de livraison, **Conforama**, 3^{ème} en 2021, arrive en tête avec une note de 17,70. Gemo et Bricoman entrent dans le top 14 en prenant directement la 2^{ème} et 3^{ème} place, ex-aequo avec la Fnac.
- **But**, **Decathlon**, **Fnac** et **Sephora** font carton plein en matière de délais de livraison avec la note maximale de 20. Des performances à saluer d'autant plus que c'est le sujet sur lequel les enseignes peinent le plus avec une note moyenne de 7,12.
- L'item des **coûts de livraison** est largement dominé par les secteurs **Luxe et Bijoux** avec une première place préemptée en ex-aequo par **Cartier**, **Chanel**, **Histoire d'Or**, **Marc Orian**, **Valentino**, **Yves-Saint-Laurent** et **Beauty Success**.
- Dans le secteur Beauté/Soins, **Sephora** devance à nouveau **Nocibé** tandis que **Marionnaud**, en progression de 4 places, monte sur la troisième marche du podium.
- **King Jouet** et **La Grande Récré** dominent le jouet.
- **Electro Dépôt** prend la tête du classement **Maison**, suivi par **But** et **Conforama**.
- Dans le secteur **Brico/Jardin**, **Bricorama** progresse de 9 places et prend la tête du classement, suivi de **Truffaut** et **Castorama**.
- A noter, dans le secteur Mode/Habillement, le trio de tête composé de marques axées petits prix, à savoir **Kiabi**, **Gemo** et **La Halle**. **IKKS** gagne 9 places (en 5^{ème} position) tandis que **Promod** en perd 10.

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

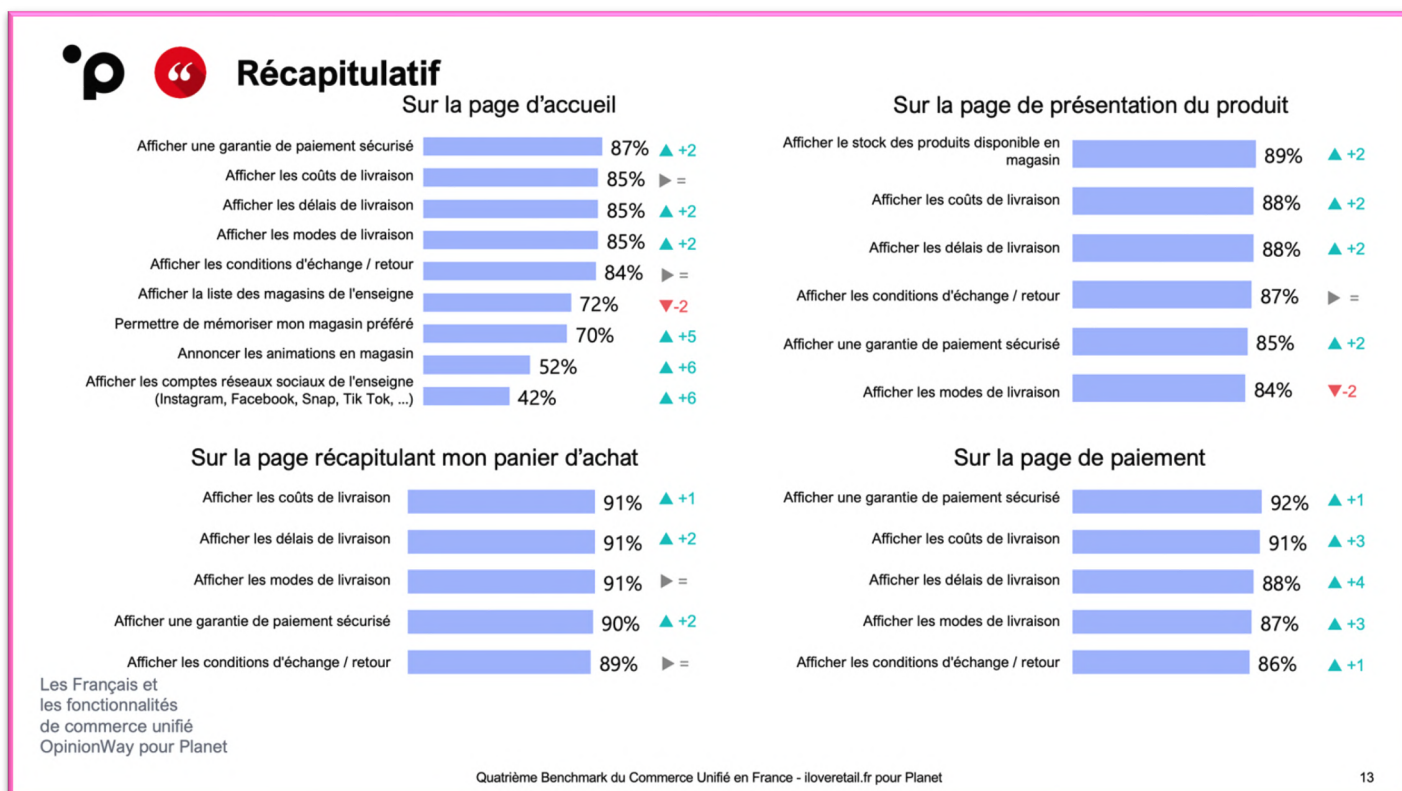
L'ensemble des supports de cette étude est disponible en téléchargement ici :
<https://retail.weareplanet.com/benchmark-commerce-unifie-2022/>

1. MODES DE LIVRAISON, DÉLAIS, COÛTS, PAIEMENT : QUE VEULENT TROUVER LES FRANÇAIS SUR LES SITES MARCHANDS LORS DE LEURS ACHATS WEB ?

Toujours plus de services, toujours plus vite : des Français exigeants envers leurs site e-commerce

En préambule du Benchmark, Proximis a mandaté l'institut OpinionWay afin de connaître les attentes des Français à l'égard des fonctionnalités affichées sur les sites e-commerce lors du processus d'achat.

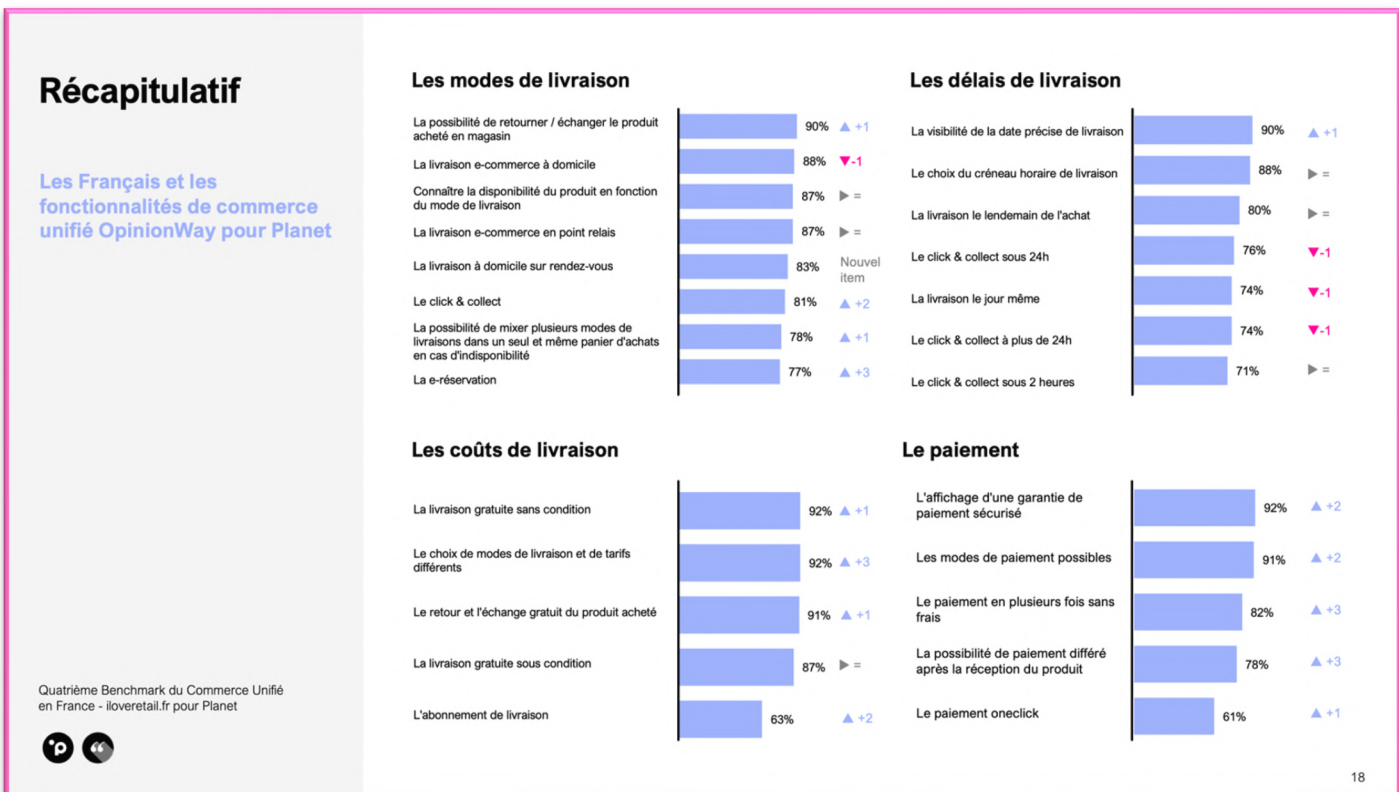
OpinionWay a ainsi demandé aux Français les informations qu'ils jugeaient utiles de trouver lors de leur parcours d'achat e-commerce : sur les pages d'accueil, de présentation du produit, de récapitulatif du panier et enfin de paiement. **Ce sont clairement la sécurisation du paiement et les informations liées à la livraison qui sont plébiscitées.** La garantie de paiement sécurisé est ainsi la première information attendue pour 9 Français sur 10 (92%) sur la page de paiement comme sur la page d'accueil (87%) tandis que les coûts de livraison sont toujours dans les 2 premiers critères, quelle que soit l'étape d'achat. Près de neuf Français sur dix (87%) souhaitent visualiser, sur la page produit, le stock des produits disponibles en magasin.



Parmi les mentions jugées utiles : la livraison gratuite sans condition (92%), le choix de modes de livraison et de tarifs différents (92%), le retour et l'échange gratuit du produit acheté en magasin (90%).

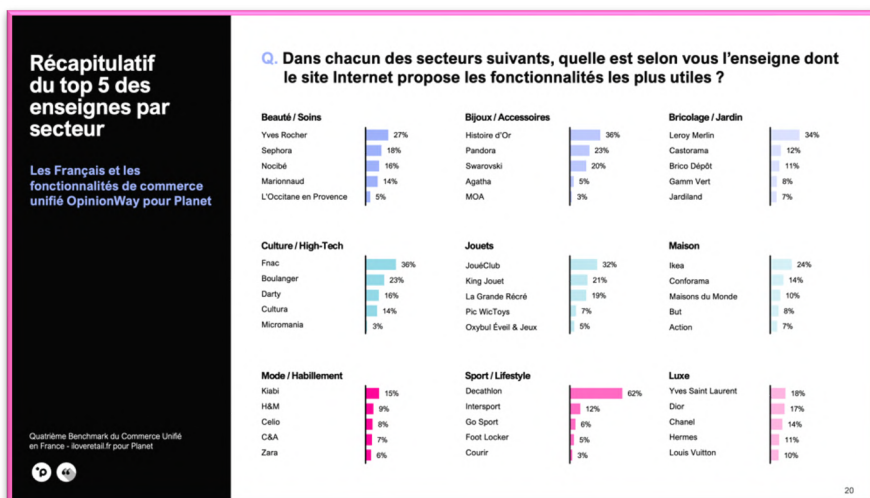
Toujours plus de services, délivrés toujours plus rapidement : les attentes des Français en termes de livraison, notamment sur les délais, restent toujours aussi fortes. Ainsi, ils souhaitent voir afficher la date précise de livraison (90%), choisir leur créneau horaire (88%), être livré dès le lendemain de l'achat (80%), voire le jour même pour 74% de personnes interrogées. Les modes de livraisons ne sont pas en reste. Si la livraison à domicile est utile pour 88% des Français, 87% souhaitent connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison et 78% apprécient la possibilité de mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats. Fortement développé avec la crise sanitaire, le click & collect est encore réclamé par 81%.

Au final, ce sont l'affichage des comptes réseaux sociaux (42%) de l'enseigne ainsi que les abonnements de livraison (63%) qui sont jugés comme le moins intéressants.



Avant d'étudier la réalité fonctionnelle de l'offre, **OpinionWay a interrogé les Français pour connaître leur ressenti, par secteur, sur les enseignes dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles.** Le grand gagnant reste Decathlon, qui dans le secteur Sport/Lifestyle est cité par 62% des Français (vs 56% en 2021). Parmi les gagnants des autres catégories, on trouve notamment la Fnac (36%), Histoire d'Or (36%), ou encore Leroy Merlin (34%).

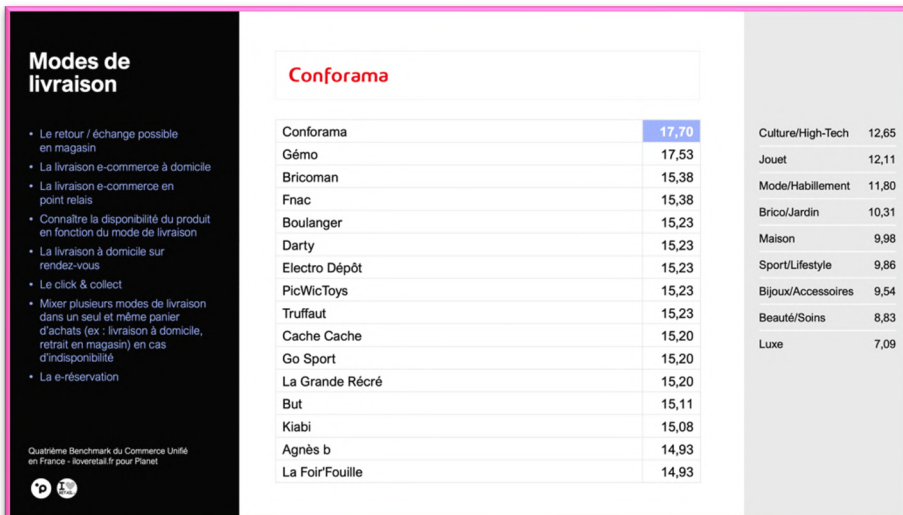
Mais la suite du benchmark a pour objectif de confronter ce ressenti à la réalité fonctionnelle...



2. BENCHMARK DU COMMERCE UNIFIÉ CLASSEMENT FONCTIONNEL DES SITES WEB DE 99 ENSEIGNES PHYSIQUES

Les attentes des consommateurs étudiées dans la première partie ont donné lieu à 50 critères pondérés dont la présence a été analysée pour la quatrième année consécutive par *iloveretail.fr* sur 99 sites web d'enseignes. Voici les principaux résultats et enseignements.

Modes de livraison : le Jouet détrôné par la Culture/High Tech et un classement complètement revisité



En matière de modes de livraison, les critères qui ont été passés au crible en fonction des demandes des Français sont la livraison e-commerce en point relais ou à domicile, les retours / échanges possibles en magasin, la possibilité de connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison, le click & collect, la possibilité de mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier ou encore la e-réservation.

Conforama (3^{ème} en 2021) arrive en tête avec la note de 17,70 suivie de

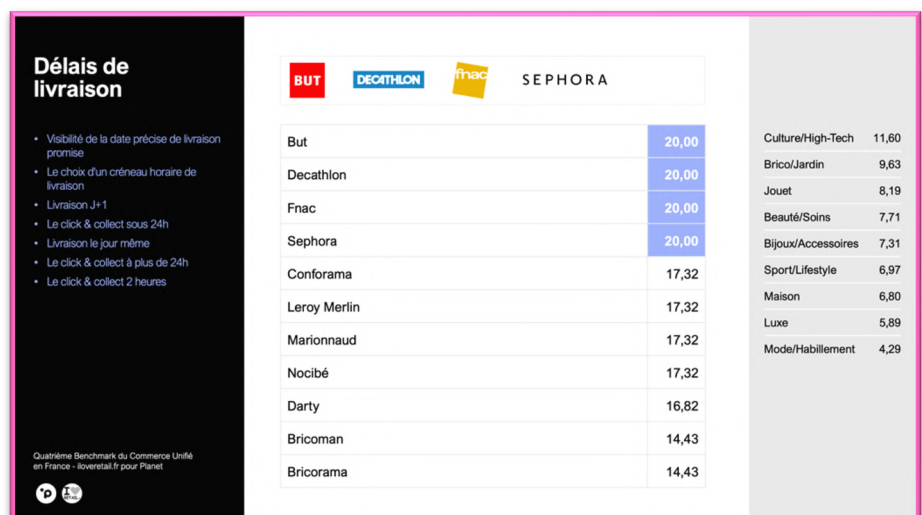
près par Gémo (17,53). Le reste du classement tient dans un mouchoir de poche, les 15 enseignes suivantes oscillant entre 15,38 et 14,93. Globalement, les enseignes du top 15 font quasiment toutes leur première apparition.

Si on regarde le classement par secteur, **le Jouet** passe à la deuxième place, détrôné par la **Culture/High Tech**. **Le Mode/Habillement** conserve sa 3^{ème} place. Le bas de classement est occupé par le **Luxe**.

En haut de tableau, des enseignes qui améliorent fortement les délais de livraison

Au niveau des délais de livraison, les critères attendus sont la visibilité de la date précise de livraison promise, le choix d'un créneau horaire de livraison, la livraison à domicile le jour même ou à J+1, le click & collect (sous 24h, à plus de 24h, à 2 heures ou immédiat).

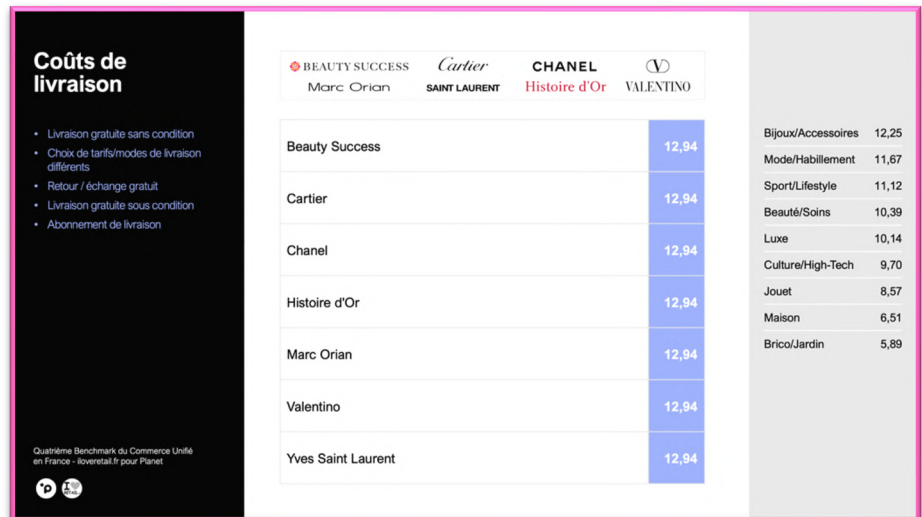
Les 4 enseignes occupant la première marche sont **But, Decathlon, Fnac et Sephora**, avec la note maximale. Globalement, les enseignes affichent des notes de haut de tableau bien plus élevées, révélatrices d'un travail de fond sur l'année écoulée alors que globalement c'est le sujet sur lequel les enseignes sont le plus en retard avec une note moyenne de 7,12.



Coûts de livraison : des performances décevantes, drivées par le secteur Luxe

Pour ce qui est des coûts de livraison, les critères exigés portaient sur le retour / échange gratuit, la livraison gratuite avec ou sans condition, le choix de tarifs/modes de livraison différents, l'abonnement de livraison.

Le classement, complètement renouvelé en 2022, offre des résultats décevants, la note la plus haute n'étant que de 12,94, obtenue par sept enseignes. Sur cet item, les nouveaux entrants du secteur **Luxe** se font d'ailleurs remarquer, quatre des sept marques arrivant en tête appartenant à cette catégorie. En termes de secteurs, **Brico/Jardin** et **Maison** restent en queue de classement.



Paiement : une majorité d'enseignes peine à atteindre la moyenne

Dernière fonctionnalité demandée par les Français, le paiement avec l'affichage d'une garantie de paiement sécurisé, le choix de plusieurs modes de paiement possibles, le paiement x fois sans frais, la possibilité de paiement différé après la réception du produit et le paiement oneclick.

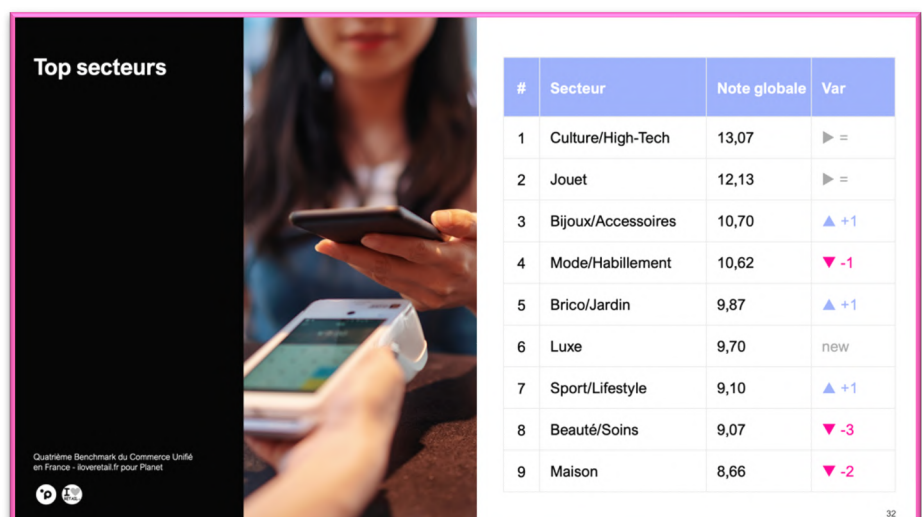


Ce ne sont pas moins de 24 enseignes qui se positionnent ex-aequo à la 1^{ère} place avec une note de 13,12.

Sur cet item aussi, **le classement général a une large marge de progression**. A noter tout de même, la progression du secteur Mode/Habillement - qui passe de la 5^{ème} à la 1^{ère} place - et le Sport/Lifestyle qui quitte la queue de classement.

Au classement général, 5 secteurs sur 9 ne dépassent pas la barre du 10/20

Au global, ce sont, comme à leur habitude, les secteurs le plus chahutés par les pure players, à savoir **la Culture/High-Tech et le Jouet**, qui sont les plus exemplaires en termes de services web. La catégorie **Bijoux/accessoires** et **Mode/Habillement**, respectivement 3^{ème} et 4^{ème} peinent à atteindre la moyenne tandis que les autres secteurs plongent sous la barre des 10. Le **Luxe**, petit nouveau cette année, se place en 6^{ème} position.



Le podium général, qui tient dans un mouchoir de poche, accueille de nouvelles enseignes – **Fnac et Sephora. Natures & Découvertes** se maintient à la 3^{ème} place. À la 4^{ème} place, grosse remontée d'**Electro Dépôt** qui gagne 28 places et fait son entrée dans le top 10, remportant également la première place du classement **Maison**. Parmi les autres progressions notables ; **Bricorama** (15^{ème}) gagne 54 places, **Decathlon** (12^{ème}) affiche une progression de 22 places et **Cultura**, 6^{ème}, gagne 12 places.

Classement général

1. **fnac**
2. **SEPHORA**
3. **NATURE & DECOUVERTES**

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - loveretail.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

Le Top 5 est complété par **Darty**, grand gagnant 2021 relégué à la 5^{ème} place.

Dans le secteur **Brico/Jardin**, **Bricorama** gagne 9 places et détrône **Truffaut**, qui arrive deuxième, sur la plus haute marche du podium. **Castorama** (+4 places) complète le trio de tête.

En **Maison**, **Electro Dépôt** remporte le palmarès, suivi de **But** (ex 1^{er}). **Conforama** conserve sa 3^{ème} place.

Le podium **Culture/High Tech** a un air de déjà vu puisqu'il est de nouveau emporté par 3 enseignes du même groupe - **Fnac, Natures & Découverte et Darty**. Seul l'ordre change.

Détail des classements par secteur

Beauté/Soins

1. **SEPHORA**
2. **NOCIBÉ**
3. **Marionnaud**

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - loveretail.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	▶ =

Res senti des Français

- Yves Rocher 27%
- Sephora 18%
- Nocibé 16%
- Marionnaud 14%
- L'Occitane 8%

Bijoux/Accessoires

1. **Histoire d'Or Marc Orian**
2. **SWAROVSKI**
3. **PANDORA**

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


#	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	▶ =

Res senti des Français

- Histoire d'Or 36%
- Pandora 27%
- Swarovski 20%
- Agatha 11%
- MOA 7%

Brico/Jardin

#	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

Leroy Merlin	34%
Castorama	12%
Mr. Bricolage	11%
Gamm Vert	8%
Jardiland	7%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

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



Ressenti des Français

Fnac	36%
Boulangier	27%
Darty	23%
Cultura	14%
Micromania	3%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

Jouet

#	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

JouéClub	20%
King Jouet	21%
La Grande Récré	19%
Max Toys	8%
PicWicToys	7%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

Luxe

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




Ressenti des Français

Frac	16%
Dior	17%
Chanel	14%
Hermès	11%
Valentino	10%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

Maison

#	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	5,26	▼ -3
15	Action	0,55	▶ =




Ressenti des Français

Ikea	24%
Conforama	14%
Maisons du Monde	10%
But	8%
Action	7%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

Mode/Habillement

#	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	Cello	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	Elam	10,24	▲ +3
16	Armand Thierry	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

Kiabi	10%
H&M	9%
Cello	8%
C&A	7%
Zara	6%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

Sport/Lifestyle

#	Enseigne	Note	Var
1	Decathlon	13,33	▲ +1
2	Citadium	11,54	▲ +1
3	Courir	10,26	▼ -2
4	Intersport	9,80	▲ +1
5	Go Sport	8,82	▼ -1
6	JD Sports	7,52	▶ =
7	Foot Locker	6,16	▶ =
8	Quiksilver	5,58	▶ =



Ressenti des Français

Decathlon	12%
Intersport	12%
Go Sport	6%
Foot Locker	6%
Courir	7%

Quatrième Benchmark du Commerce Unifié en France - Ioveretail.fr pour Proximis

MÉTHODOLOGIE

L'étude OpinionWay pour Proximis a été réalisée sur un échantillon de 1063 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI. Enquête réalisée les 27 et 28 juillet 2022.

Sur la base de ce ressenti des Français, iloveretail.fr a défini avec Proximis 50 critères pondérés autour des pages d'accueil, produit, panier et paiement et sur les fonctionnalités liées aux modes, délais et coûts de livraison ainsi qu'au paiement. Sur une sélection de 99 sites web d'enseignes physiques présentes sur les territoires Français, les analystes ont simulé l'achat de 3 articles - hors market place -, avec livraison Paris 15^{ème}. L'ensemble de ces simulations a été réalisé du 27 juillet au 3 août 2022.

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

*L'ensemble des supports de cette étude est disponible en téléchargement ici :
<https://retail.weareplanet.com/benchmark-commerce-unifie-2022/>*

CONTACTS PRESSE

Presse & Cie

Laetitia Munoz

06 20 49 90 39

lmunoz@presse-cie.com

iloveretail.fr

Mike Hadjadj

06 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

A propos de Planet :

Planet fournit des solutions logicielles et des services pour les paiements complexes et intégrées à de nombreux acteurs dans les secteurs de l'hôtellerie et du retail, dans le monde entier, via un réseau de partenaires de services financiers. Fondée il y a plus de 35 ans, Planet permet à ses clients et partenaires de bénéficier de tous les avantages de ce nouveau commerce connecté. Avec sa plateforme, les marques peuvent proposer à leurs clients un parcours enrichi. Avec un siège social à Londres, Planet emploie plus de 2 500 experts répartis sur 6 continents, pour servir plus de 120 marchés. www.weareplanet.com

A propos d'Opinionway :

Créé en mars 2000, pionnier de la digitalisation des études, OpinionWay est un acteur majeur de l'innovation dans les études marketing et opinion. Sa vocation consiste à rendre le monde intelligible pour agir aujourd'hui et imaginer demain. La société intervient dans de nombreux domaines comme la compréhension des marchés, les problématiques de marques, le développement de produits et de services, etc. auprès de cibles BtoB ou BtoC pour des clients à forte notoriété. www.opinionway.com

A propos de iloveretail.fr

Super capteurs par nature, nous aimons vous faire découvrir les attentes consommateurs et les nouvelles tendances en matière de commerce, de technologie et d'usages. iloveretail.fr est un activateur de contenu et d'influence réunissant des experts passionnés du retail afin de vous proposer des Store Tours et Learning Expeditions, des rapports de tendances et d'innovations, des études d'opinion et de comportement consommateurs, des événements visant à valoriser votre expertise ou des opérations d'influence sur-mesure. #contenu et #influence sur www.iloveretail.fr