

Communiqué de presse  
Paris, le 13 novembre 2023

## FNAC, NATURES & DECOUVERTES, SEPHORA, CULTURA... POST COVID, QUELS SITES MARCHANDS REPONDENT LE MIEUX AUX ATTENTES DES FRANÇAIS ?

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

*Planet, un des leaders mondiaux du commerce connecté au travers de ses plateformes de détaxe, paiement et DCC, dévoile avec iloveretail.fr la 5<sup>ème</sup> édition de son benchmark du commerce unifié. Ce benchmark analyse 100 enseignes françaises sur leurs capacités e-commerce au travers de 52 critères privilégiés comme les délais et coûts de livraison, le paiement, les modes de délivrance, etc...*

*En août 2023, une étude menée avec OpinionWay sur les attentes des Français face aux fonctionnalités des sites e-commerce permis de définir 52 critères privilégiés par les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne. iloveretail.fr a ensuite simulé sur 100 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 critères. Cette 5<sup>ème</sup> édition permet d'observer le travail réalisé par les enseignes et réserve encore une fois bien des surprises, dans un contexte dominé par l'inflation, l'augmentation du prix de l'énergie et les annonces successives de fermetures.*

*Alors, qui sera en tête du classement cette année ? Le secteur du luxe arrivera-t-il à remonter le classement ?*

*Au regard de ces résultats, Luca Cassina, président de Planet Retail, a son avis sur la question : "Alors que notre monde est de plus en plus connecté, notre travail consiste à surprendre les acheteurs en leur offrant une expérience mémorable, passionnante, personnalisée et qui vaut la peine d'être répétée. Les résultats du rapport de cette année montrent clairement ce que les acheteurs français attendent de l'expérience d'achat en ligne et fournissent des informations puissantes que les détaillants peuvent utiliser pour améliorer leurs capacités d'e-commerce, depuis le moment où un client entre sur leur site jusqu'à ce moment si important du paiement".*

#### EN BREF

- Au classement général, c'est à nouveau **Fnac** qui l'emporte, suivi de **Natures & Découvertes** puis **Sephora**. Viennent ensuite **Cultura** et **King Jouet**, qui gagne 14 places par rapport à 2022. Parmi les autres fortes progressions, **Pandora** gagne 26 places et **Agnès b** 22 places.
- 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. La **Mode/Habillement** reprend sa 3<sup>ème</sup> place aux **Bijoux/Accessoires** tandis que le **Sport / Lifestyle** gagne 3 places pour arriver au pied du podium. Le secteur **Maison** reste dernier du classement.
- Concernant **les modes de livraison**, les enseignes rebattent complètement les cartes. **But** et **La Grande Récré**, respectivement 13<sup>ème</sup> et 12<sup>ème</sup> en 2022, prennent les deux premières places du classement, tandis que **Cultura** fait son entrée dans le top 10, arrivant 2<sup>ème</sup> ex-aequo avec **La Grande Récré**. **Conforama**, vainqueur en 2022, est quant à lui relégué à la 10<sup>ème</sup> position.
- **But** et **Sephora** obtiennent à nouveau la note maximale de 20 en matière de **délais de livraison**, de même qu'**Electro Dépôt** qui affiche une remontée impressionnante. **Decathlon** décroche quelque peu, passant de la note de 20 à 17,39 (5<sup>ème</sup> place) tandis que **Fnac** (1<sup>er</sup> en 2002) sort du classement.
- Concernant les **coûts de livraison**, si la note la plus haute reste moyenne (12,86), elle est cependant atteinte par 43 enseignes, ce qui laisse entendre un travail de fond sur le sujet.
- Dans le secteur **Beauté/Soins**, **Sephora** et **Nocibé** prennent à nouveau la tête du classement tandis que **Beauty Success**, en progression de 4 places, monte sur la troisième marche du podium.
- Dans le secteur **Brico/Jardin**, **Bricorama** maintient sa première place, talonné par **Leroy Merlin** (+2 places) et **Jardiland** (+3 places)
- Pas de gros changements pour la **Culture / High-Tech**, à nouveau dominé par **Fnac** et **Natures & Découvertes**.
- Dans le **Jouet**, **King Jouet** et **JouéClub** décrochent à nouveau l'or et le bronze, et accueillent sur le podium **Oxybul Eveil & Jeux**, qui gagne 3 places.
- **But** prend la tête du classement **Maison**, suivi par **Electro Dépôt** et **Maisons du Monde**.
- Dans le secteur **Mode/Habillement**, **Gémo** et **Kiabi** restent sur le podium, rejoints par **Agnès b** qui gagne 5 places. **Etam** gagne 8 places pour se placer à la 7<sup>ème</sup> position.

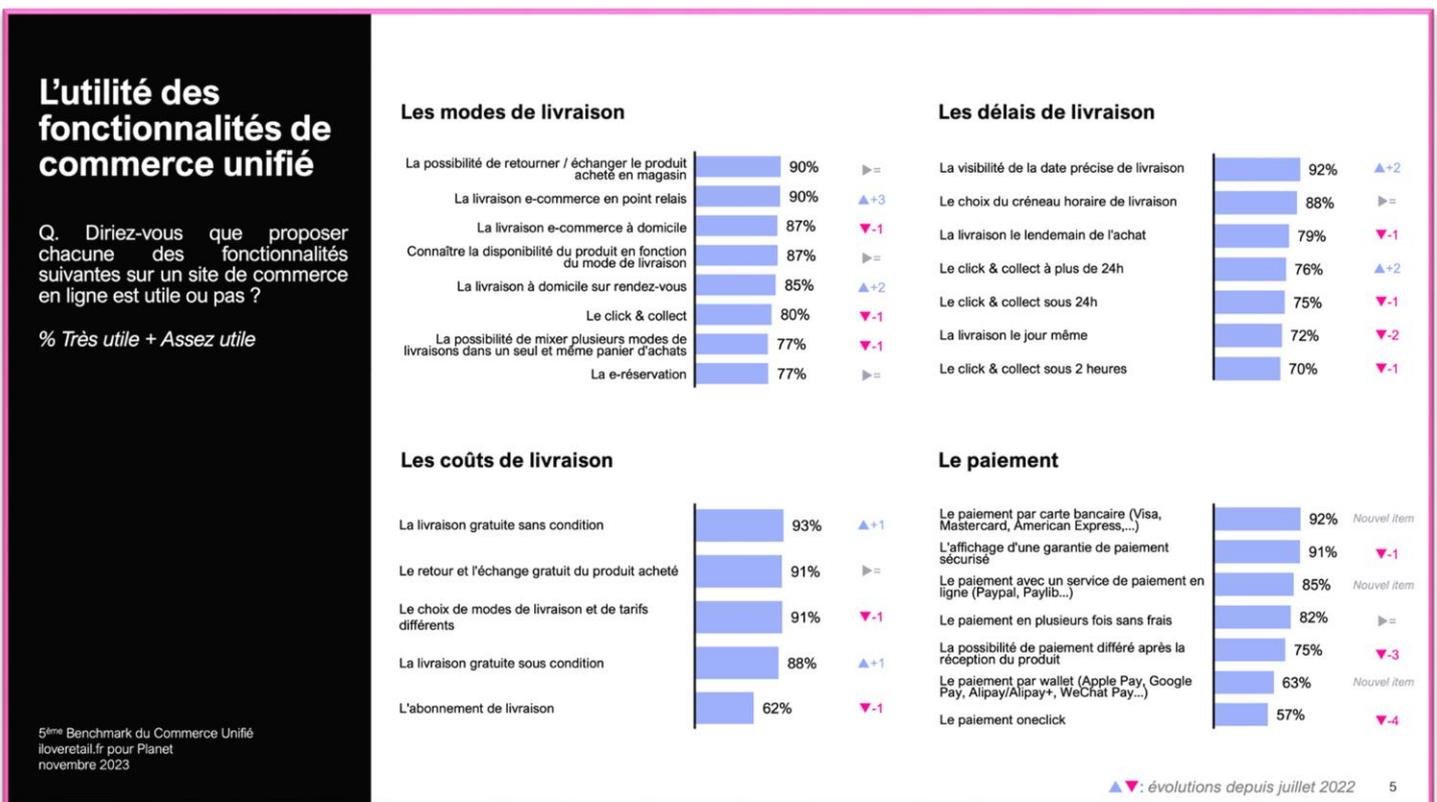
Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « 5<sup>ème</sup> Benchmark du Commerce Unifié en France iloveretail.fr pour Planet » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

L'ensemble des supports de cette étude est disponible en [téléchargement ici](#)

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

En préambule du Benchmark, Planet a mandaté l'institut OpinionWay afin de connaître les attentes des Français à l'égard des fonctionnalités affichées sur les sites e-commerce. Enjeu : définir 52 critères privilégiés par les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne.

Quelles sont les fonctionnalités d'un site e-commerce jugées les plus utiles par les consommateurs en termes de modes de livraison, de délais ou de coûts ? Clairement, proposer la livraison gratuite sans condition est le critère jugé le plus utile par 93% des Français. La visibilité de la date précise de livraison arrive juste après (92%), suivie du retour ou échange gratuit (91%) et du choix de modes de livraison et tarifs différents (91%). 9 Français sur 10 jugent utile de se voir proposer la possibilité de retourner ou échanger le produit acheté en magasin, ainsi que la livraison e-commerce en points relais (90%). En revanche, les abonnements de livraison sont jugés peu utiles (62%).



OpinionWay a également demandé aux Français les informations qu'ils jugeaient utiles de voir affichées 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 plus de 9 Français sur 10 (93%) sur la page de paiement comme sur la page d'accueil (88%) tandis que les coûts de livraison sont toujours cités dans les 3 premiers critères, quelle que soit l'étape d'achat.

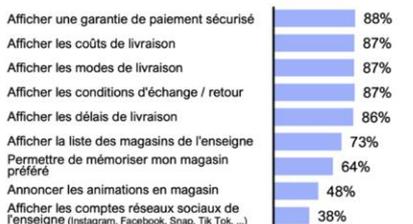
Au final, ce sont l'affichage des comptes réseaux sociaux (38%) de l'enseigne qui sont jugés comme le moins intéressants.

## L'affichage des fonctionnalités de commerce unifié

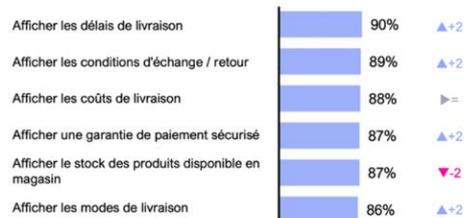
Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

% Très utile + Assez utile

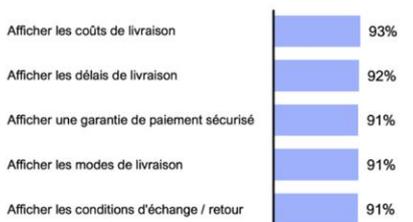
### Sur la page d'accueil



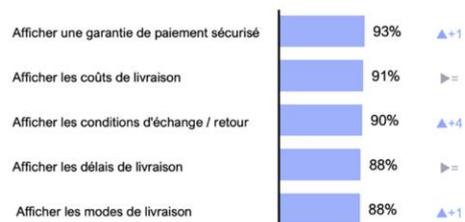
### Sur la page de présentation du produit



### Sur la page récapitulant mon panier d'achat



### Sur la page de paiement



5<sup>ème</sup> Benchmark du Commerce Unifié  
iloveretail.fr pour Planet  
novembre 2023

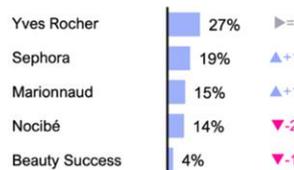
▲▼: évolutions depuis juillet 2022 6

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 60% des Français. Parmi les gagnants des autres catégories, on trouve notamment Histoire d'Or (36%), la Fnac (35%), ou encore Leroy Merlin (35%).

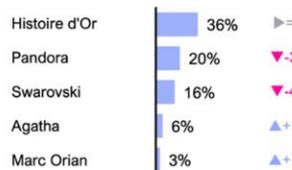
## Les enseignes préférées des Français

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

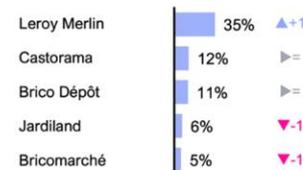
### Beauté / Soins



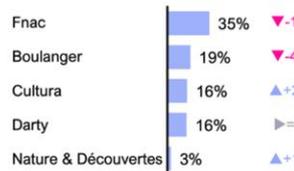
### Bijoux / Accessoires



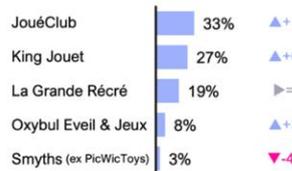
### Bricolage / Jardin



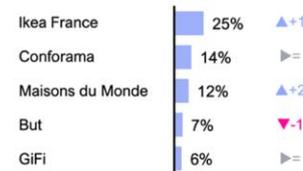
### Culture / High-Tech



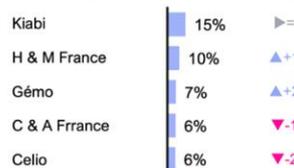
### Jouets



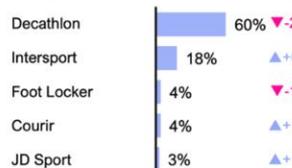
### Maison



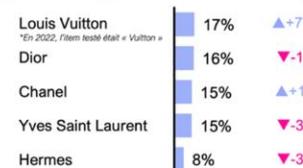
### Mode / Habillement



### Sport / Lifestyle



### Luxe



5<sup>ème</sup> Benchmark du Commerce Unifié  
iloveretail.fr pour Planet  
novembre 2023

▲▼: évolutions depuis juillet 2022 7

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 100 ENSEIGNES PHYSIQUES

Les attentes des consommateurs étudiées dans la première partie ont donné lieu à 52 critères pondérés dont la présence a été analysée pour la quatrième année consécutive par *iloveretail.fr* sur 100 sites web d'enseignes. Voici les principaux résultats et enseignements.

### Modes de livraison : un classement entièrement revisité, But et Cultura donnent l'exemple



En matière de modes de livraison, les critères qui ont été passés au crible en fonction des demandes des Français sont le retour/échange possible en magasin, la livraison e-commerce en point relais ou à domicile, 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.

Le mode de livraison est sans doute l'item affichant les plus grands changements. **But** et **La Grande Récré**, respectivement 13<sup>ème</sup> et 12<sup>ème</sup> en 2022, prennent les deux premières places du classement avec des notes de 17,71 et 17,47, tandis que **Cultura** fait son entrée dans le top 10, arrivant 2<sup>ème</sup> ex-aequo. Le reste du classement tient dans un mouchoir de poche, les 7 enseignes suivantes oscillant entre 15,42 et 15,04. **Conforama**, vainqueur en 2022, est quant à lui relégué à la 10<sup>ème</sup> position avec la note de 15,04.

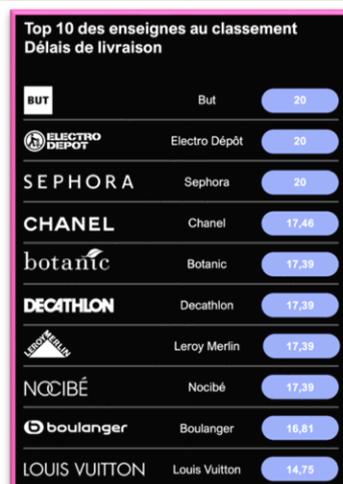
Si on regarde le classement par secteur, **le Jouet** repasse à la première place, devant la **Culture/High-Tech**. **La Maison** passe de la 5<sup>ème</sup> à la 3<sup>ème</sup> place. Le bas de classement est occupé par les **Bijoux / Accessoires**.

### Un 20/20 en délais de livraison pour But, Electro Dépôt et Séphora

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 le jour même ou à J+1, le click & collect (sous 24h, à plus de 24h ou à 2 heures).

Trois enseignes décrochent la note maximale : **But** et **Sephora** qui avaient déjà décroché un 20 en 2022, rejoints par **Electro Dépôt**, qui fait une entrée fracassante dans le classement. Parmi les autres changements, **Decathlon** passe de la 1<sup>ère</sup> à la 5<sup>ème</sup> place tandis que **Fnac** et **Conforama** sortent du top 10.

Globalement, le top 10 des enseignes affichent des notes élevées. Un résultat révélateur d'un travail de fond important, d'autant plus à saluer que les différents secteurs enregistrent des notes moyennes très basses (de 10,01 pour le Jouet à 4,27 pour la Mode/Habillement.)



Enseigne	Note	Enseigne	Note
Agatha	12,86	Gémo	12,86
Agnès b	12,86	Hermès	12,86
Armand Thierry	12,86	Histoire d'Or	12,86
Armor-Lux	12,86	IKKS	12,86
Balenciaga	12,86	Keria	12,86
Beauty Success	12,86	La Halle	12,86
Bianc Carise	12,86	Louis Vuitton	12,86
Body Shop	12,86	Maisons du Monde	12,86
Burberry	12,86	Marc Orian	12,86
But	12,86	Naf Naf	12,86
C&A France	12,86	Nature & Découvertes	12,86
Cache Cache	12,86	Pandora	12,86
Cartier	12,86	Parfois	12,86
Chanel	12,86	Pimkie	12,86
Citadium	12,86	Rituals	12,86
Cultura	12,86	Sephora	12,86
Decathlon	12,86	Swarovski	12,86
Dior	12,86	Terre de Running	12,86
Electro Dépôt	12,86	Valentino	12,86
Etam	12,86	Yves Rocher	12,86
Fnac	12,86	Yves Saint Laurent	12,86
Foot Locker	12,86		

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.

Comme en 2022, il est à noter les performances médiocres des enseignes sur le sujet. C'est le secteur du Luxe qui obtient la moyenne la plus haute (11,77), le Brico/Jardin n'obtenant que 3,98. A noter cependant, la note la plus haute - 12,86 - est atteinte par plus de 40 enseignes, contre seulement sept l'année dernière.

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

Dernière fonctionnalité demandée par les Français, le paiement avec le paiement par carte bancaire, l'affichage d'une garantie de paiement sécurisé, un service de paiement en ligne, le paiement x fois sans frais, la possibilité de paiement différé après la réception du produit, le paiement oneclick ou par wallet.

Sept enseignes obtiennent la meilleure note (15,16 vs 13,12 en 2022).

Sur cet item aussi, le classement général a une large marge de progression. Il est dominé par le secteur **Culture / High-Tech** qui, avec 12,30 de moyenne, progresse de plus de 2 points.

Top 9 des enseignes au classement Paiement

<b>boulangier</b>	Boulangier	15,16
<b>castorama</b>	Castorama	15,16
Histoire d'Or	Histoire d'Or	15,16
<b>KIABI</b>	Kiabi	15,16
<b>KIKO</b>	Kiko	15,16
Marc Orian	Marc Orian	15,16
Marionnaud	Marionnaud	15,16
PANDORA	Pandora	14,94
SWAROVSKI	Swarovski	14,24

## Au classement général, 4 secteurs sur 9 ne dépassent pas la barre du 10/20

#	Secteur	Note	Var
1	Culture/High-Tech	12,97	=
2	Jouet	12,44	=
3	Mode/Habillement	10,29	↑+1
4	Sport/Lifestyle	10,22	↑+3
5	Luxe	10,21	↑+1
6	Bijoux/Accessoires	10,01	↓-3
7	Bricol/Jardin	9,78	↓-2
8	Beauté/Soins	9,63	=
9	Maison	9,45	=



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.

Ce sont les seuls à dépasser largement la moyenne, avec une note supérieure à 12. La catégorie **Bijoux/Accessoires** cède sa 3<sup>ème</sup> place à la **Mode /Habillement** et est rétrogradée à la 6<sup>ème</sup> place.

A noter, la belle remontée du **Sport/Lifestyle** qui gagne 3 rangs pour arriver à la 4<sup>ème</sup> place.

Le **classement général**, très serré, joue le même podium qu'en 2022, dans un ordre différent – **Fnac, Natures & Découvertes, Sephora**. La 4<sup>ème</sup> place est attribuée à **Cultura**, tandis que **King Jouet** remonte de 14 places pour atteindre la 5<sup>ème</sup> position. Parmi les autres **progressions notables** : **Pandora** (12<sup>ème</sup>) gagne 26 places, **Agnes b** (15<sup>ème</sup>) affiche une progression de 20 places et **Cache Cache** (17<sup>ème</sup>) progresse de 14 places.

## Classement général

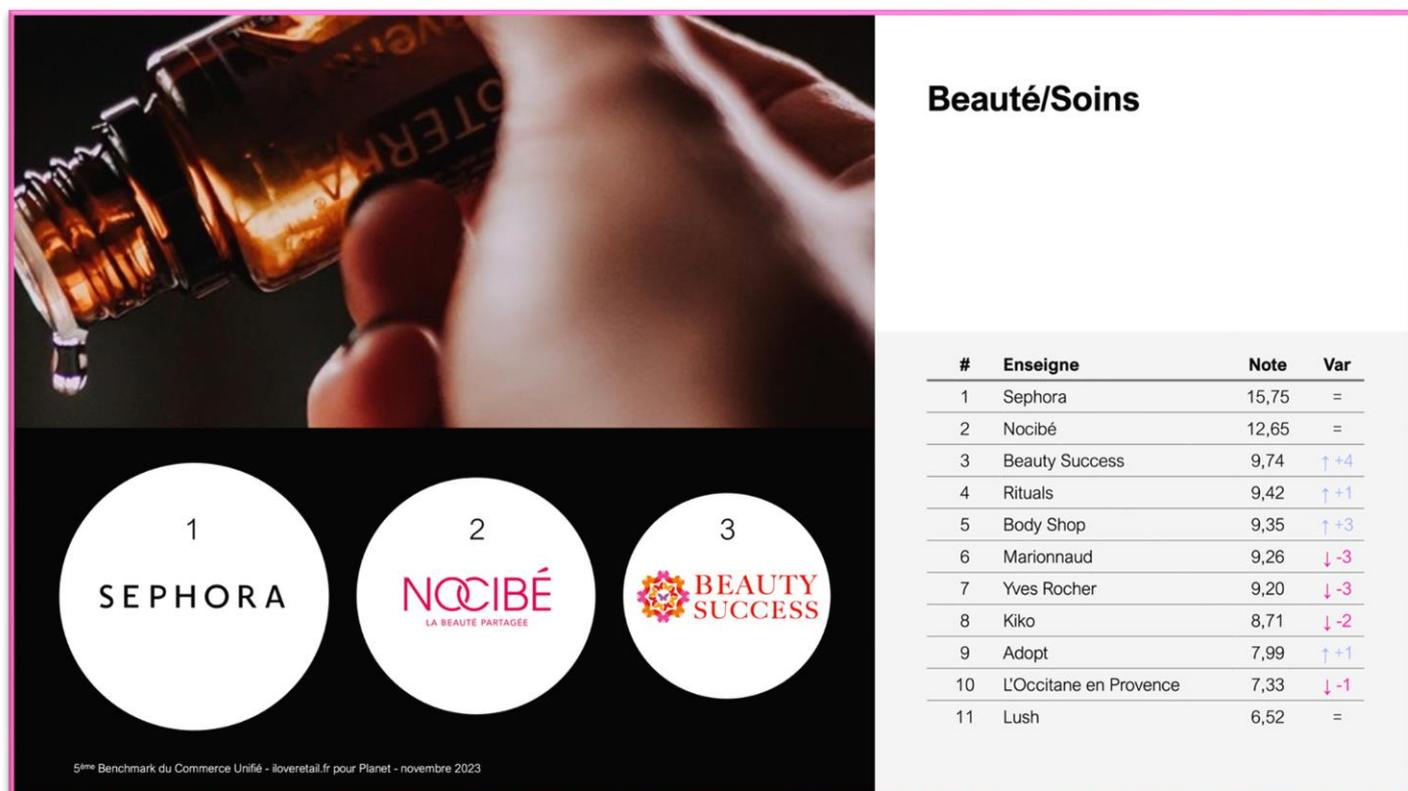
#	Enseigne	Note	Var
1	Fnac	15,87	=
2	Nature & Découvertes	15,83	↑+1
3	Sephora	15,75	↓-1
4	Cultura	15,51	↑+2
5	King Jouet	15,24	↑+14
6	Darty	14,98	↓-1
7	But	14,90	↑+14
8	Gémo	14,61	↑+5
9	Electro Dépôt	14,50	↓-5
10	Marc Orian	14,30	↓-2
11	Histoire d'Or	13,87	↓-4
12	Pandora	13,76	↑+26
13	Maisons du Monde	13,63	↑+5
14	Kiabi	13,54	↓-5
15	Agnes b	13,42	↑+20
16	Conforama	13,35	=
17	Cache Cache	13,25	↑+14
18	Boulangier	13,24	↓-7
19	Louis Vuitton	13,22	↑+2
20	La Halle	12,86	↓-7



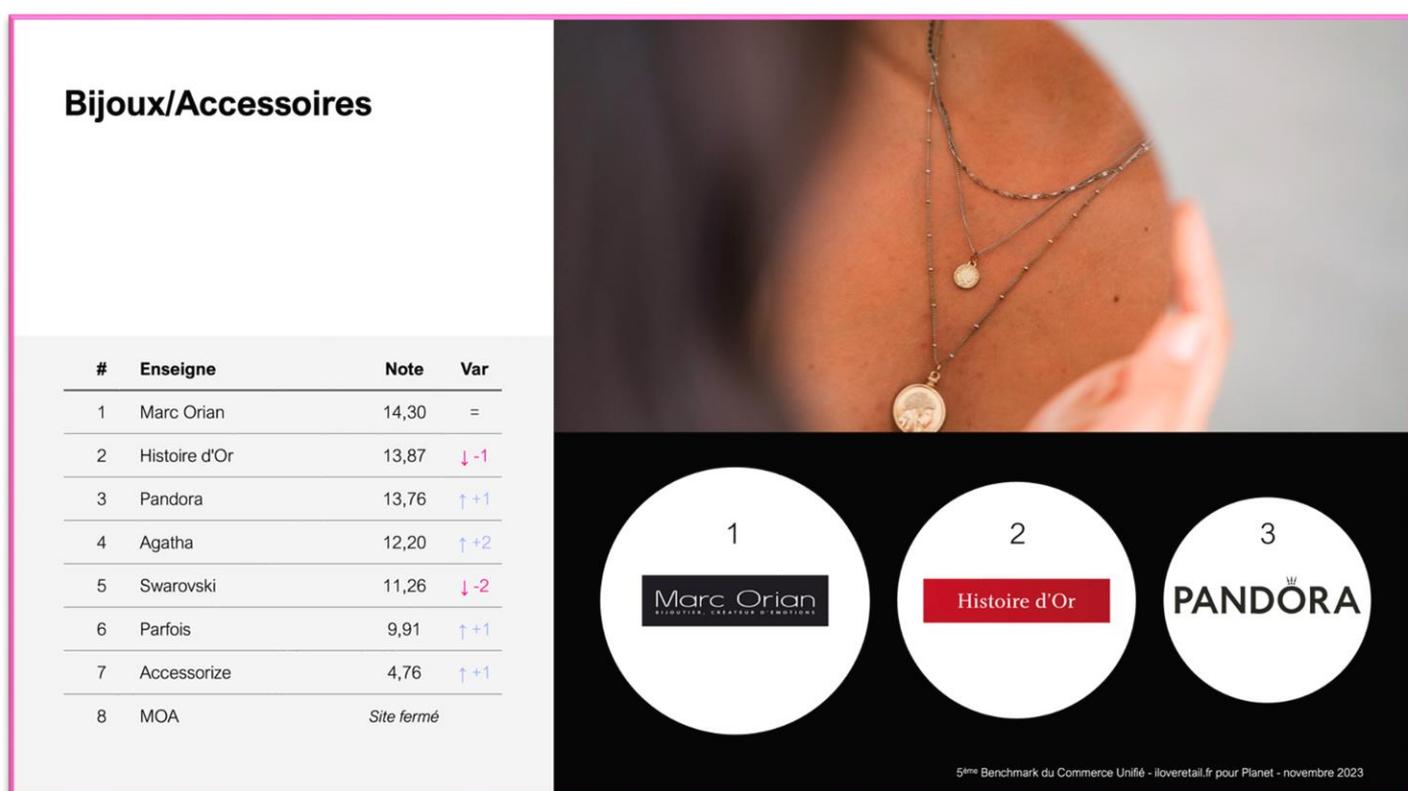
## Détail des classements par secteur

Dans le secteur Beauté/Soins, **Sephora** et **Nocibé** restent sur les deux premières marches et très loin devant leurs poursuivants, les 5 suivants se tenant dans un mouchoir de poche.

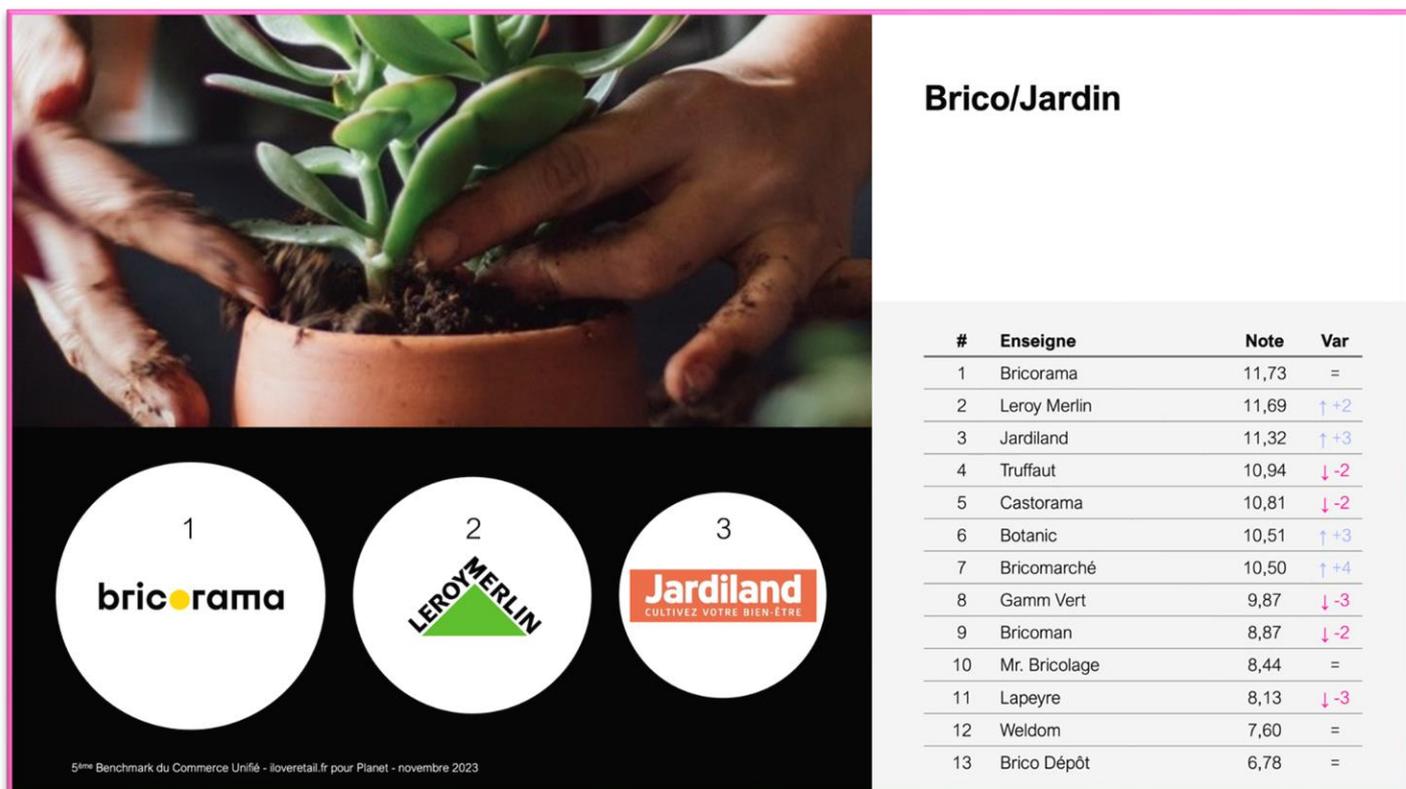
**Beauty Success** arrive ainsi 3<sup>ème</sup>, au détriment de **Marionnaud** (ex 3<sup>ème</sup>) et **Yves Rocher** (ex 4<sup>ème</sup>) qui perdent 3 places chacun.



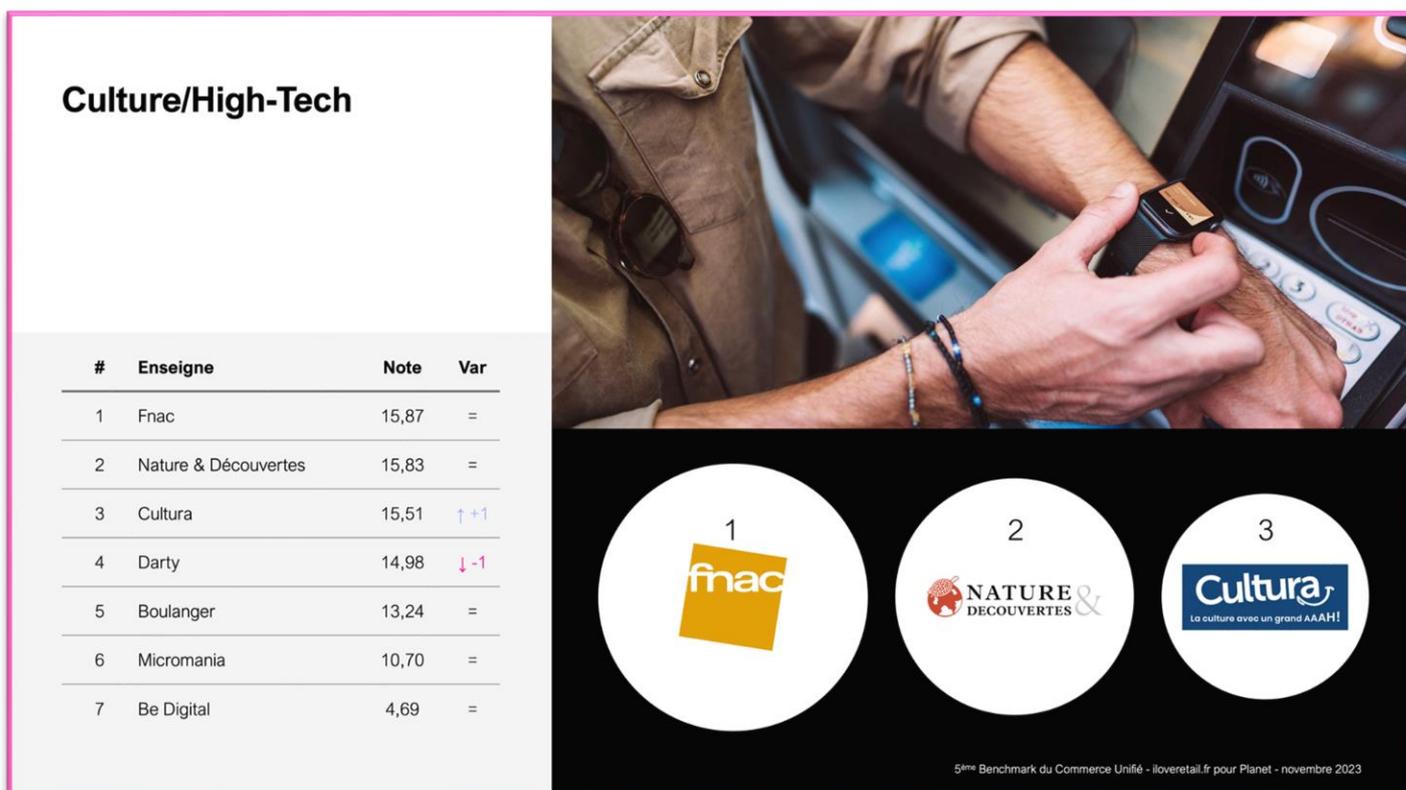
Dans la catégorie **Bijoux / Accessoires**, **Marc Orian** et **Histoire d'Or** conservent leur place sur le podium tandis que **Pandora** reprend sa 3<sup>ème</sup> place, perdue en 2022, au détriment de **Swarovski** qui perd 2 places.



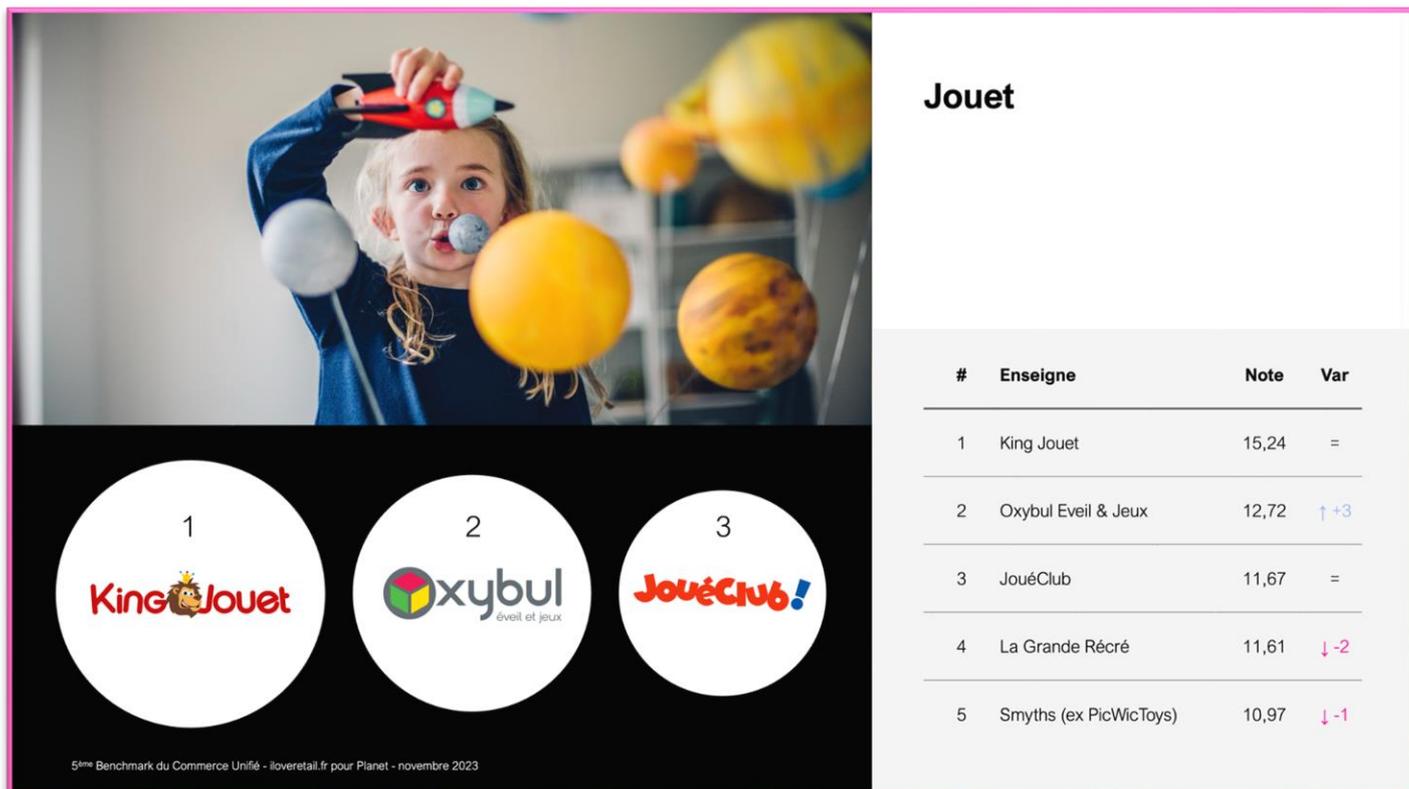
Dans le secteur **Brico/Jardin**, **Bricorama** reste 1<sup>er</sup> tandis que **Leroy Merlin** retrouve le podium et que **Jardiland** poursuit la progression entamée l'année dernière en gagnant à nouveau 3 places pour arriver à la 3<sup>ème</sup> position.



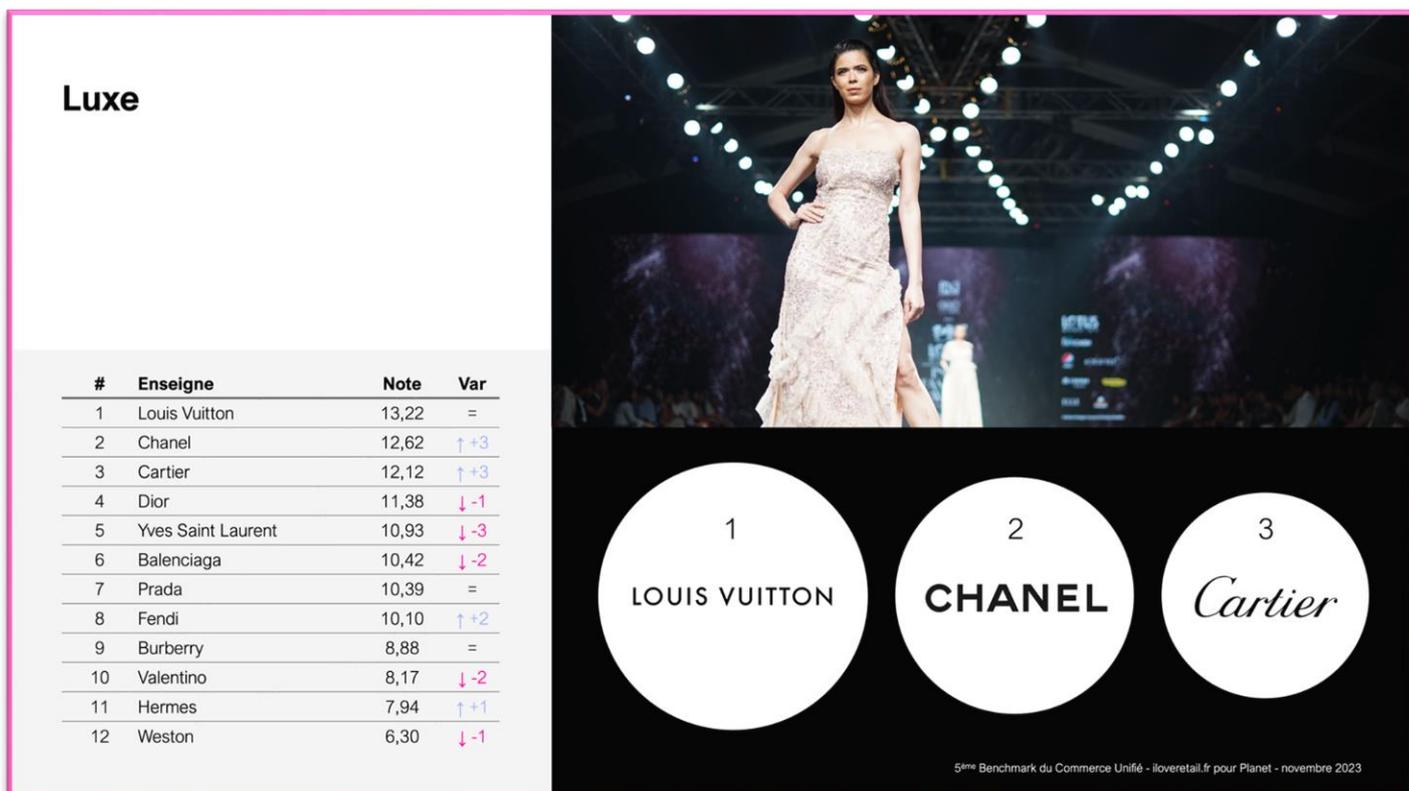
**Fnac** et **Natures & Découverte** se retrouvent à nouveau sur le podium **Culture/High-Tech** tandis que **Cultura** gagne une place et complète le podium , détrônant **Darty**.



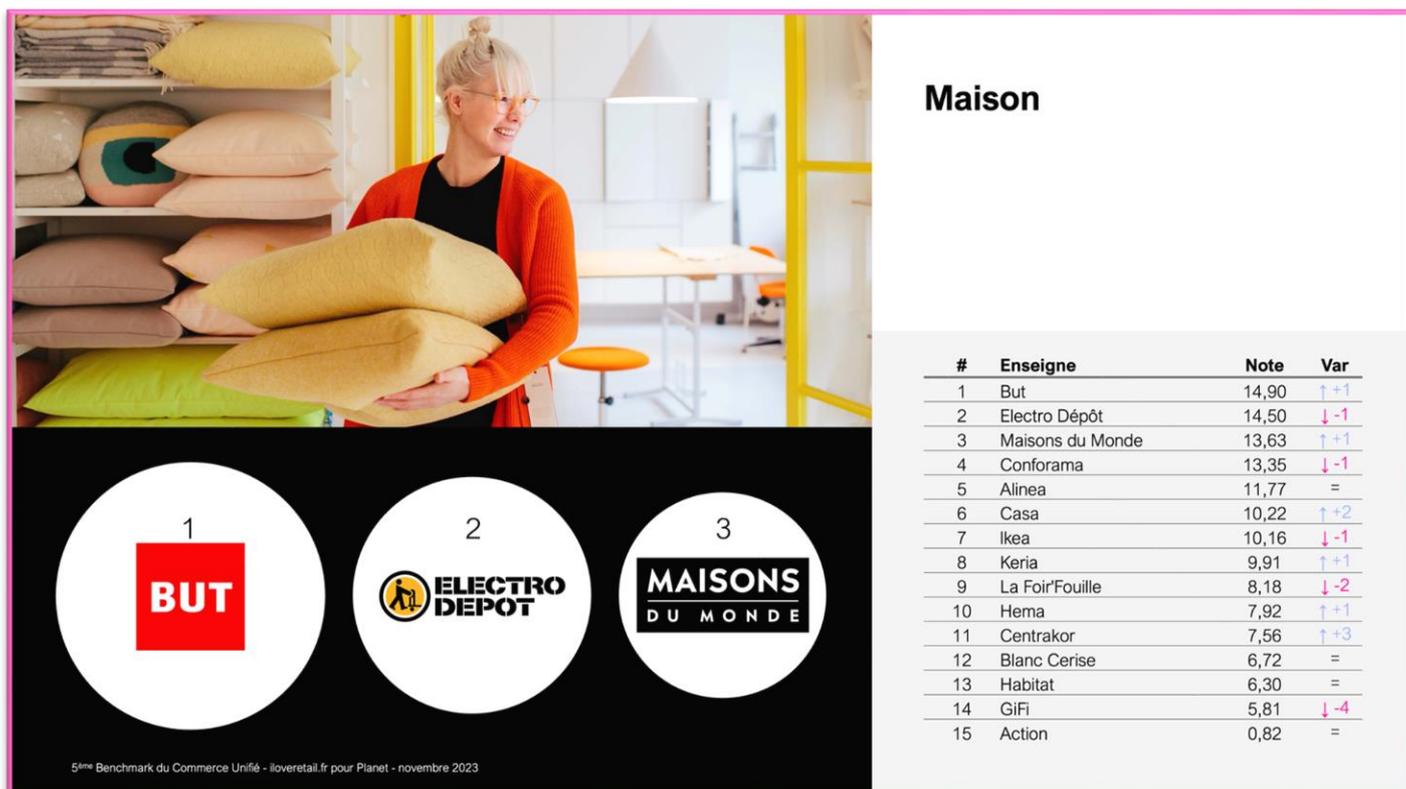
Le **Jouet** accueille un nouvel arrivant, **Oxybul Eveil & Jeux** sur le podium. **King Jouet** reste 1<sup>er</sup> et **JouéClub** 3<sup>ème</sup>, à quasi-égalité avec **La Grande Récré**.



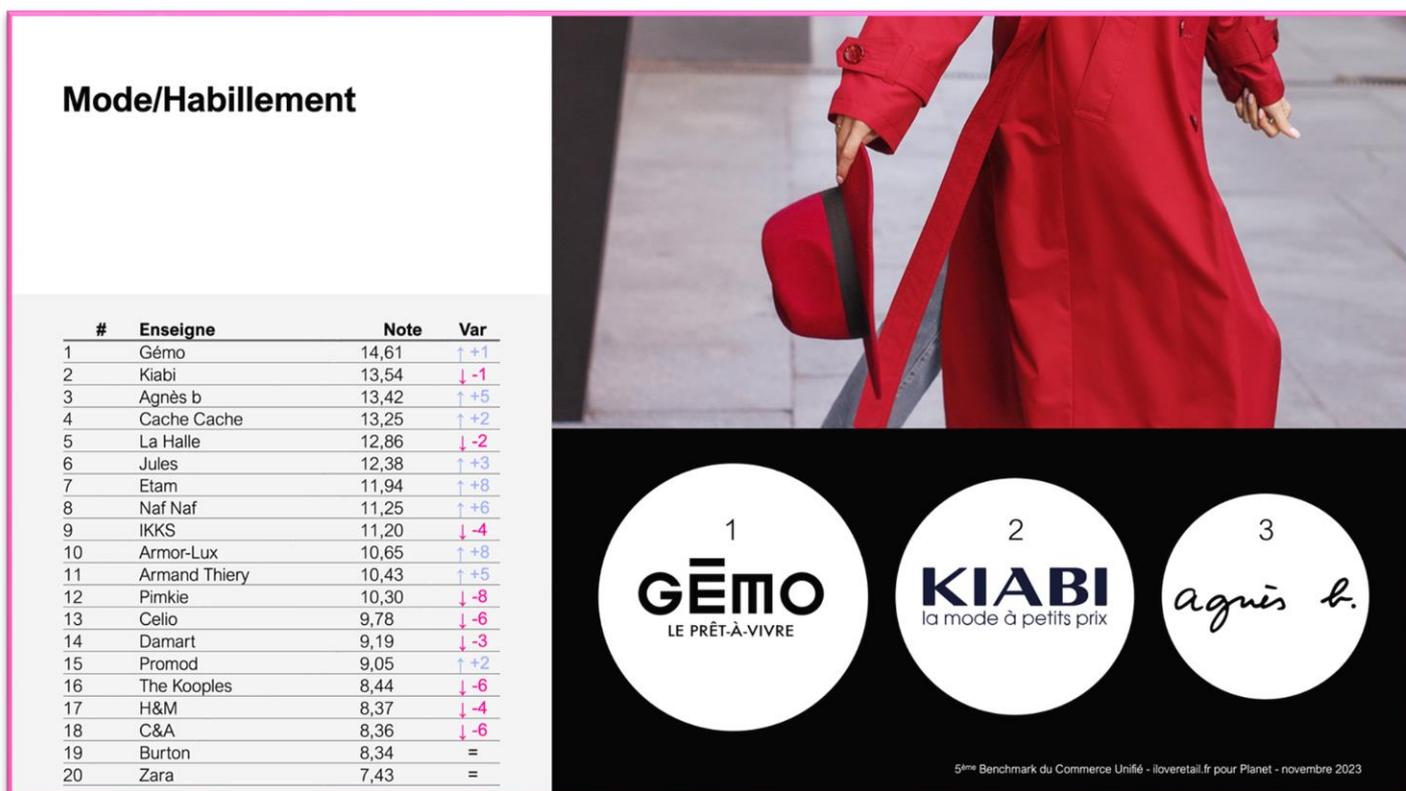
Concernant le **Luxe**, si **Louis Vuitton** reste sur la plus haute marche, la suite du classement affiche un nouveau visage. Ainsi, **Chanel** et **Cartier** gagnent chacun 3 rangs, prenant la 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> place. **Yves Saint Laurent** (2<sup>ème</sup> en 2022) est relégué à la 5<sup>ème</sup> place tandis que **Balenciaga** et **Valentino** perdent également 2 places, se classant respectivement 6<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup>.



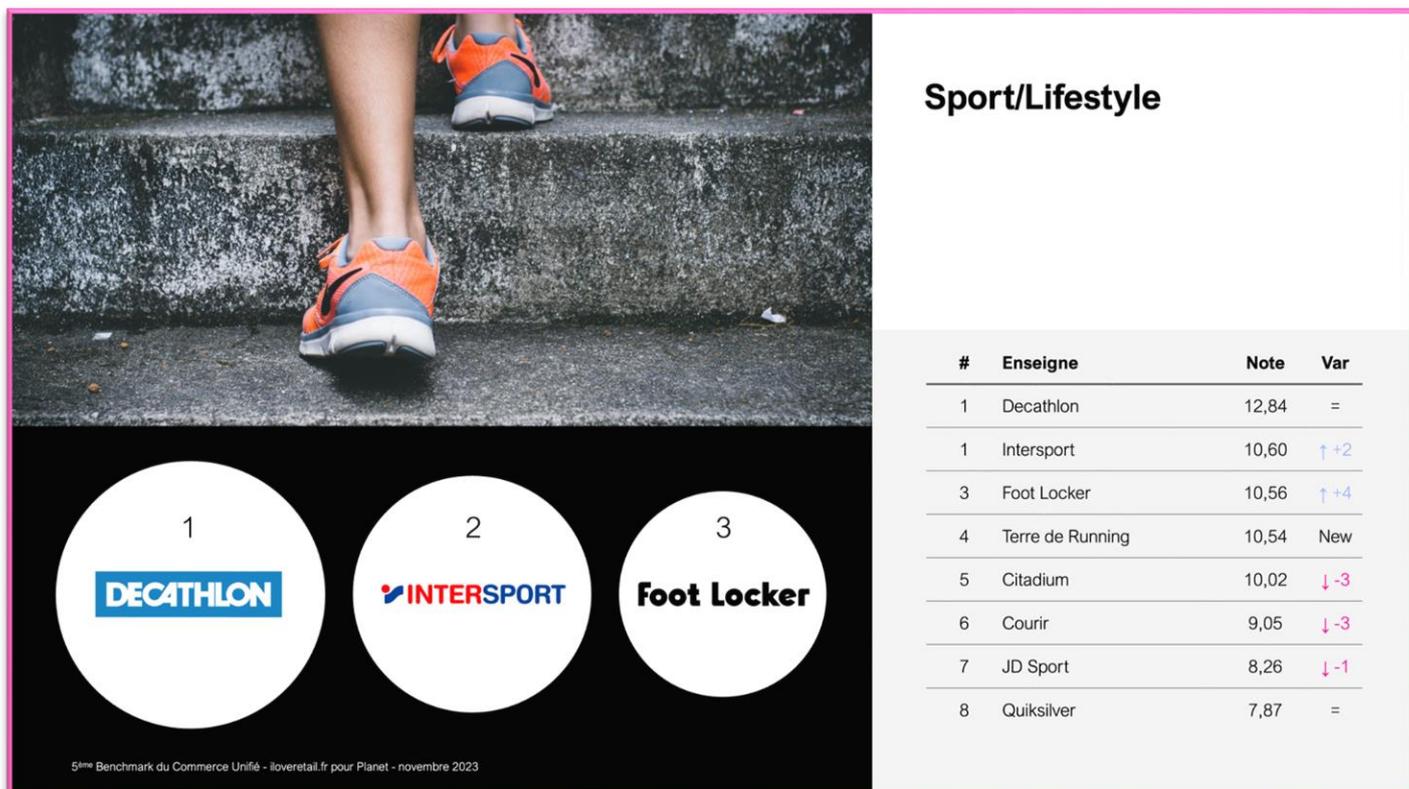
En **Maison**, **But** remporte le palmarès, suivi de **Electro Dépôt** (ex 1<sup>er</sup>). **Conforama** perd sa 3<sup>ème</sup> place au profit de **Maisons du Monde**.



Dans le secteur **Mode/Habillement**, **Gémo** ravit la 1<sup>ère</sup> place à **Kiabi** qui passe 2<sup>ème</sup>, rejoints sur le podium par **Agnes b** qui gagne 5 places. A noter également, **Etam** gagne 8 places pour se placer à la 7<sup>ème</sup> position, de même qu'Armor Lux qui termine 10<sup>ème</sup>.



Enfin, en **Sport/Lifestyle**, **Decathlon** reste 1<sup>er</sup>. Le reste du podium est chamboulé avec l'arrivée d'**Intersport** (+2 places) et **Foot Locker** (+4 places). A noter, l'arrivée d'un nouveau venu dans le classement, **Terre de Running**, qui prend la 4<sup>ème</sup> place.



## MÉTHODOLOGIE

L'étude OpinionWay pour Planet a été réalisée sur un échantillon de 1078 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 du 2 au 4 août 2023.

Sur la base de ce ressenti des Français, iloveretail.fr a défini avec Planet 52 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 100 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<sup>ème</sup>. L'ensemble de ces simulations a été réalisé du 9 au 17 août 2023.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « 5<sup>ème</sup> 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](#)

## CONTACTS PRESSE

Presse & Cie  
Laetitia Munoz  
06 20 49 90 39  
[lmunoz@presse-cie.com](mailto:lmunoz@presse-cie.com)

iloveretail.fr  
Mike Hadjadj  
06 27 30 52 08  
[mike@iloveretail.fr](mailto: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 3 000 experts répartis sur 6 continents, pour servir plus de 120 marchés. [www.weareplanet.com](http://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](http://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](http://www.iloveretail.fr)*