



Deuxième 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



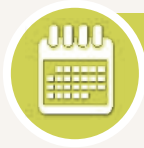
La méthodologie



Echantillon de 1004 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 **8 juillet au 9 juillet 2020**.
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%





Les résultats

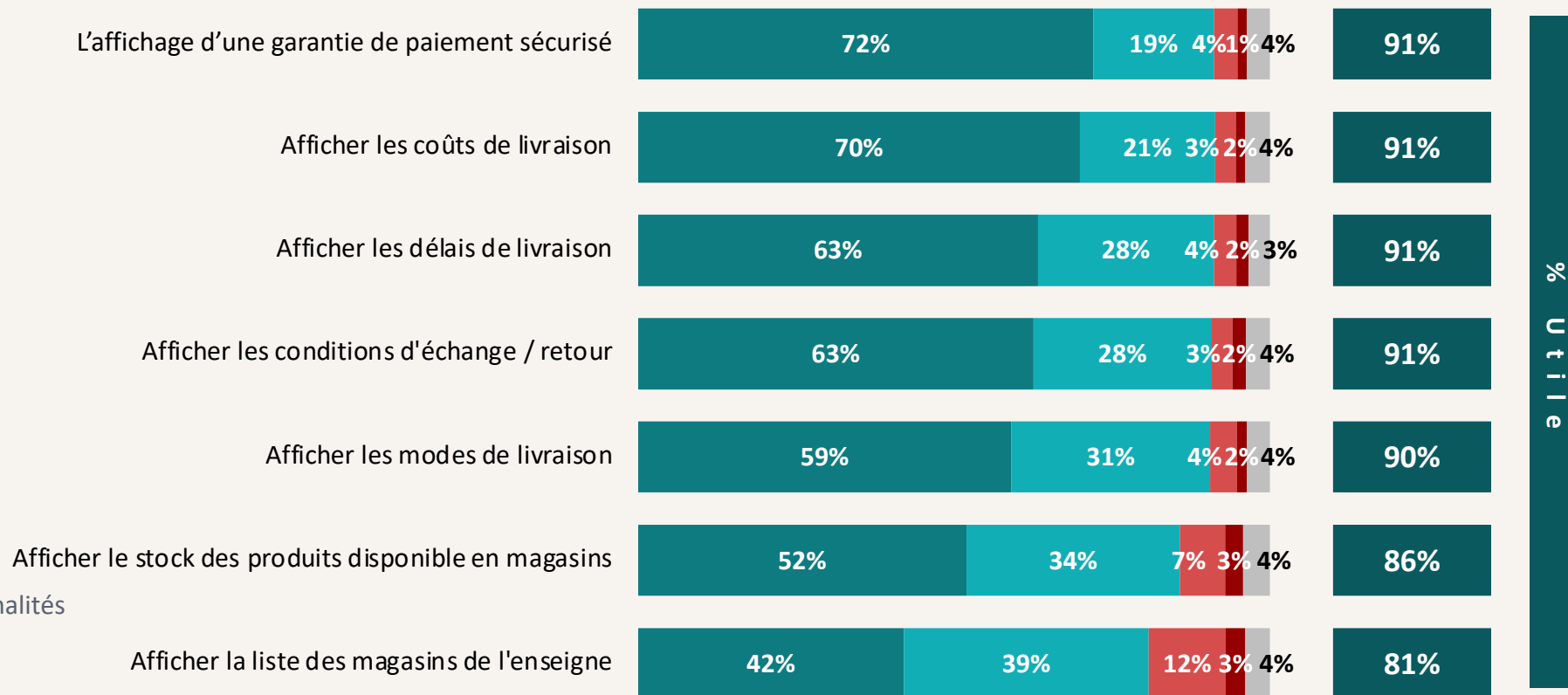


Les Français et les fonctionnalités
de Commerce Unifié
OpinionWay pour Proximis



L'utilité des fonctionnalités d'affichage

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



% Utile



Très utile



Assez utile



Peu utile



Pas du tout utile



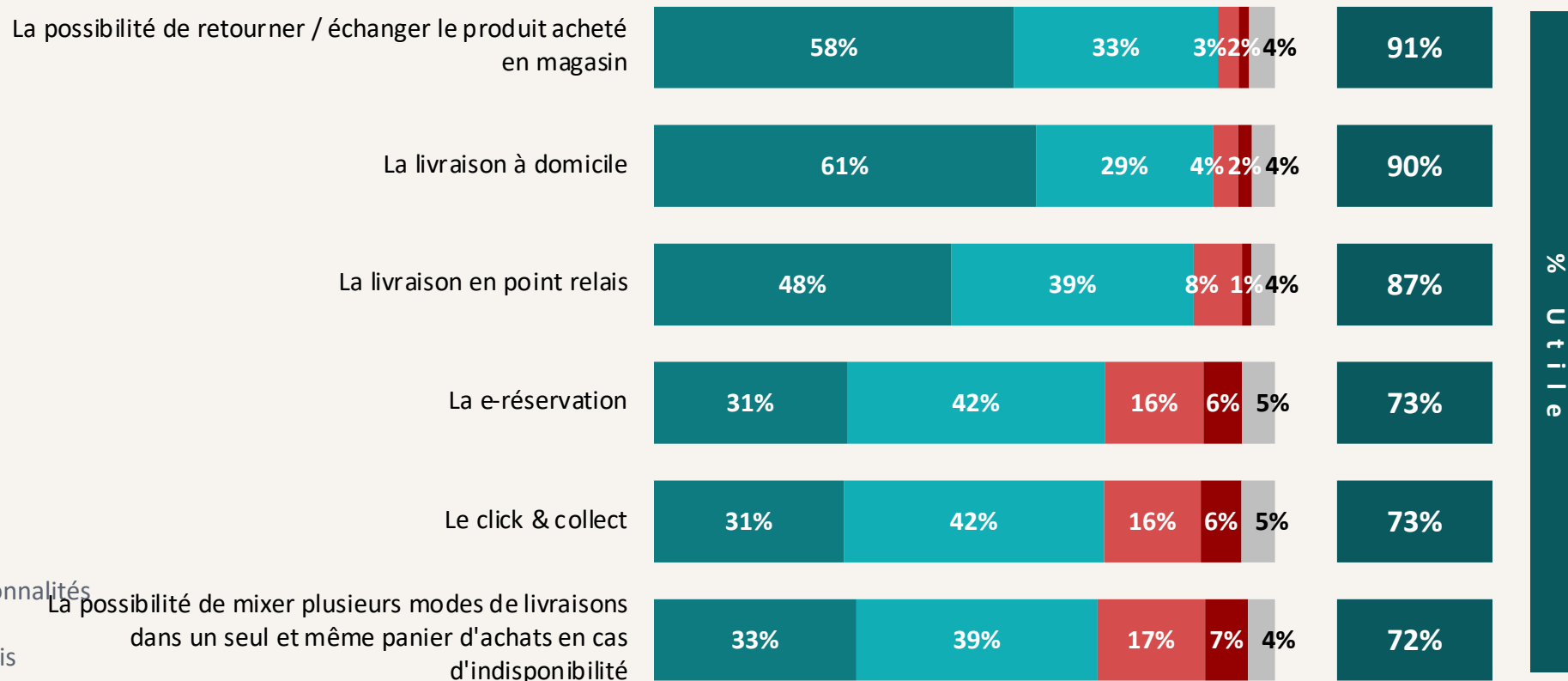
NSP





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 ?



% Utile

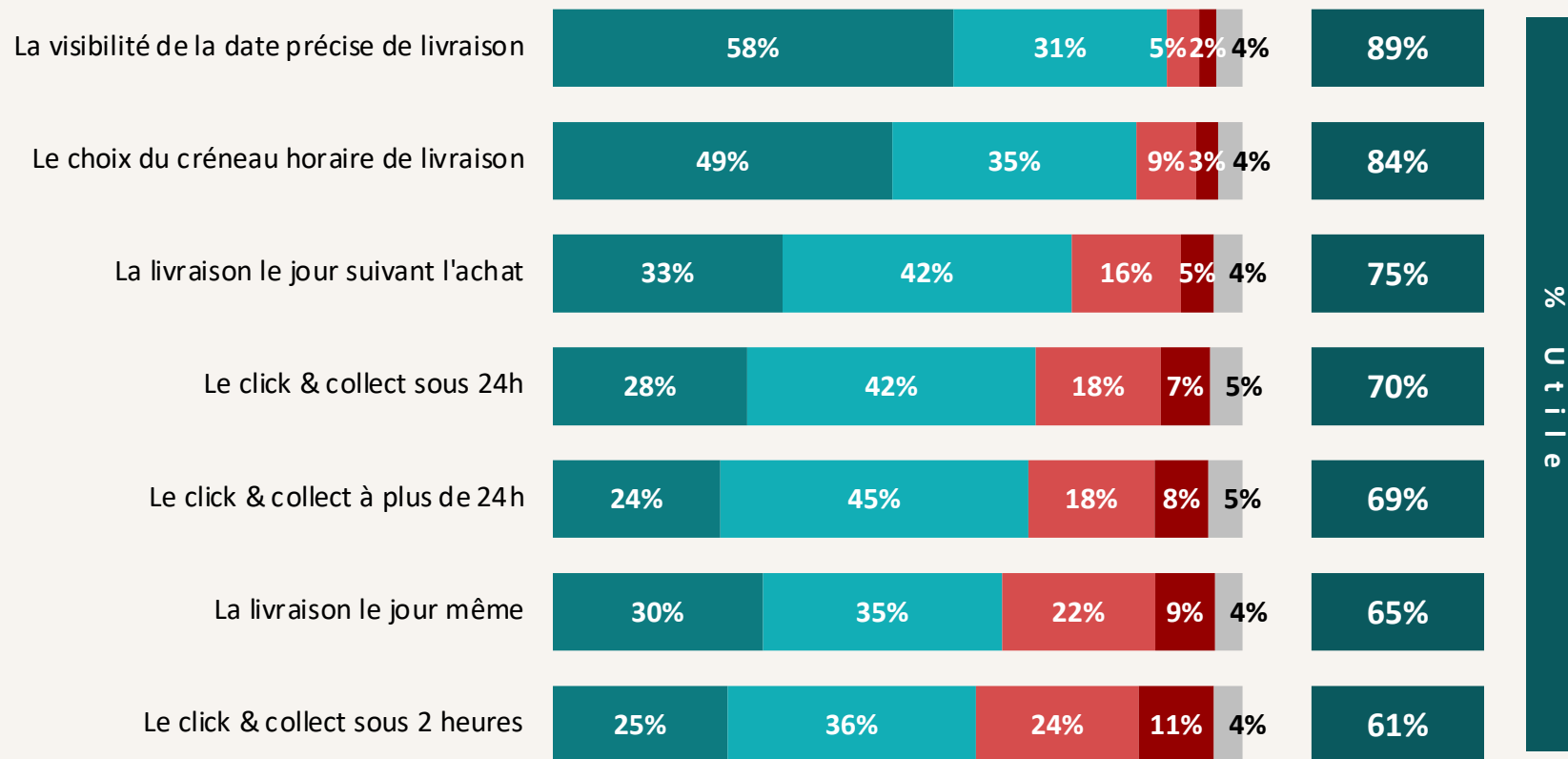
Les Français et les fonctionnalités de Commerce Unifié
OpinionWay pour Proximis





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 ?



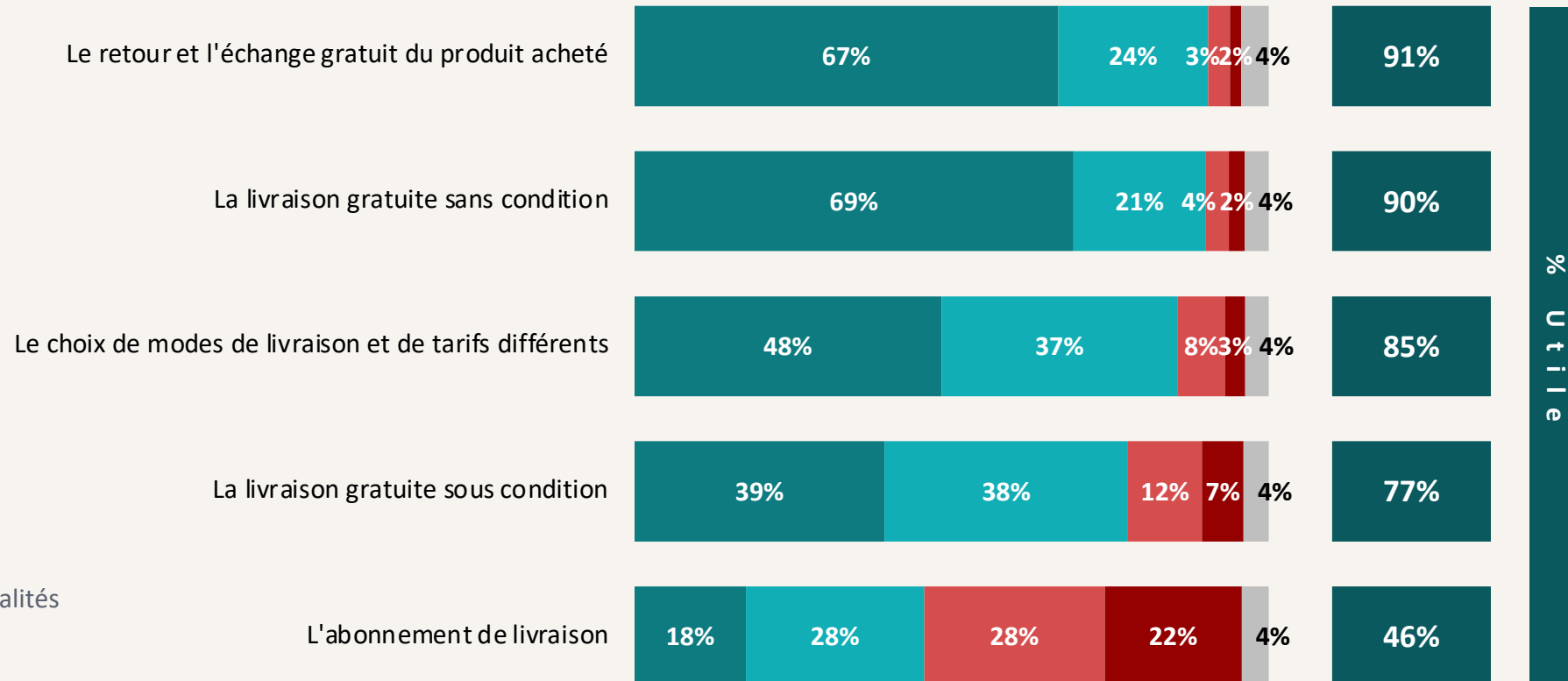
Les Français et les fonctionnalités de Commerce Unifié
OpinionWay pour Proximis





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 ?



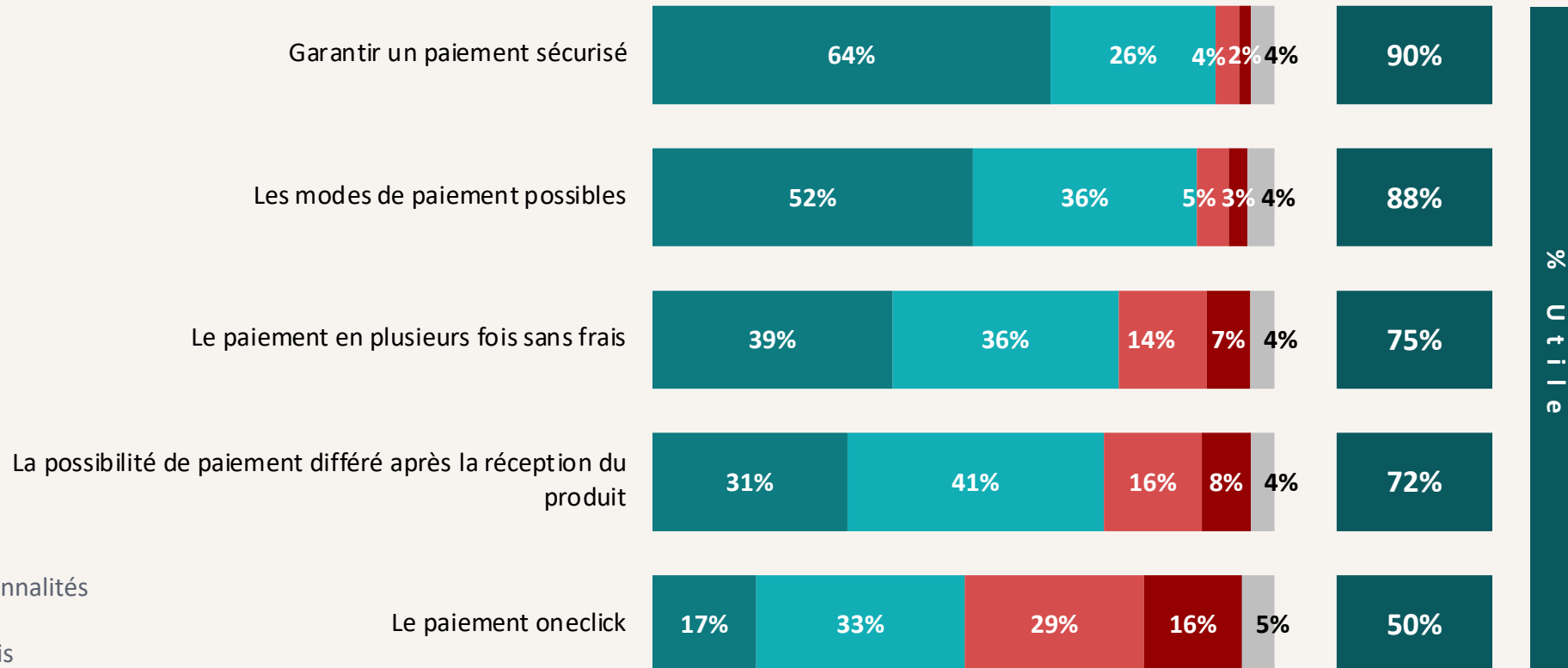
% Utile





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 ?



% Utile

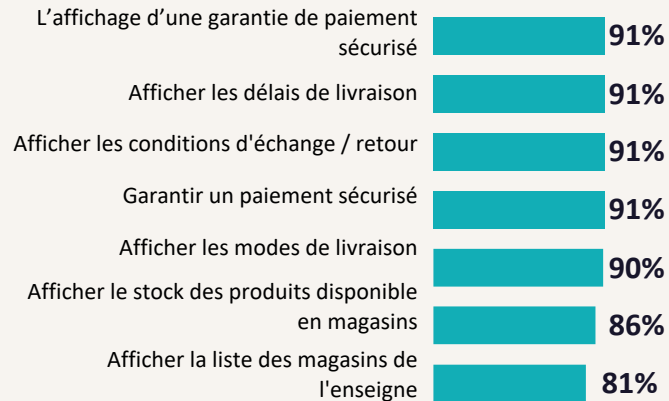
Très utile Assez utile Peu utile Pas du tout utile NSP



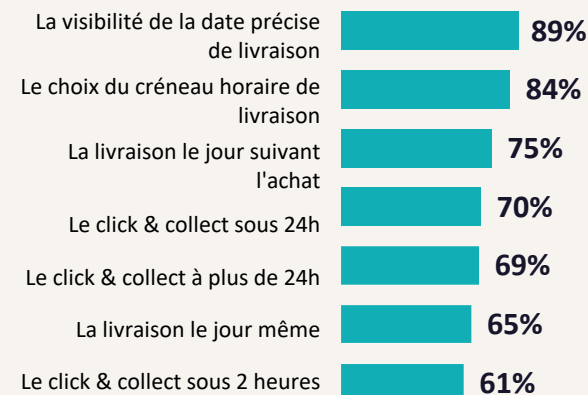
Récapitulatif

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

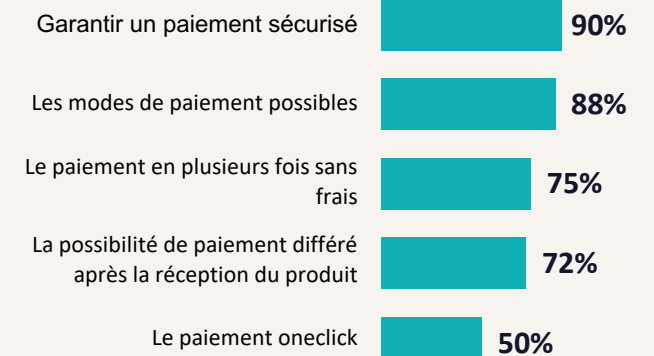
L'affichage



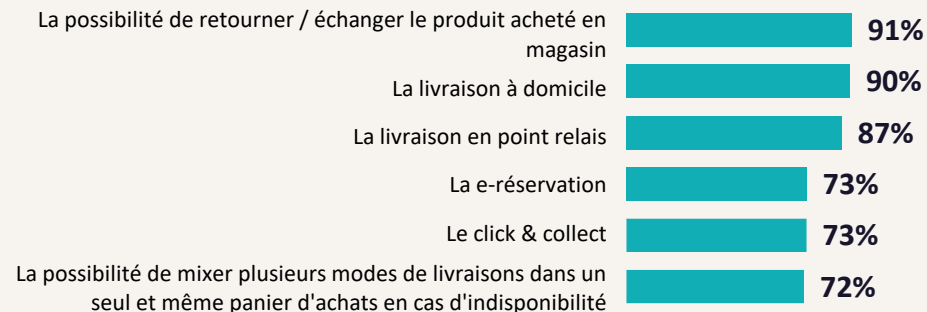
Les délais de livraison



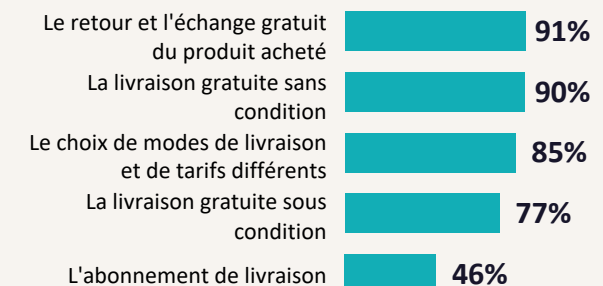
Le paiement



Les modes de livraison



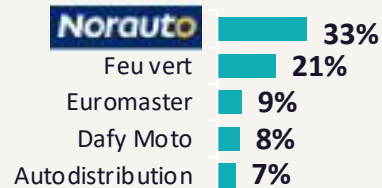
Les coûts de livraison



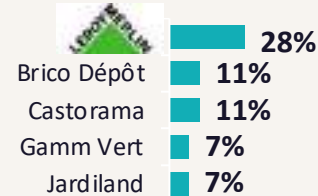
Top 5 des enseignes par secteur

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

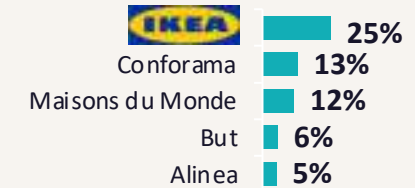
Auto/Moto



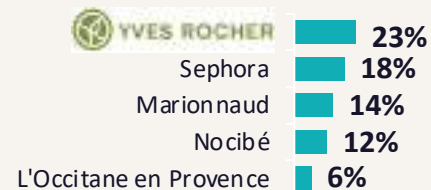
Bricolage / Jardin



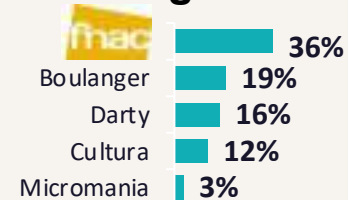
Maison



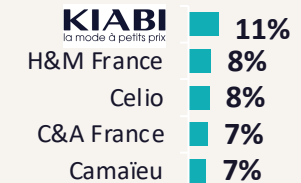
Beauté/Soins



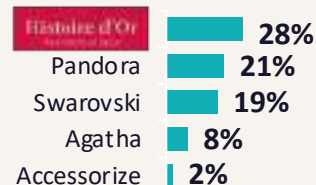
Culture / High-Tech



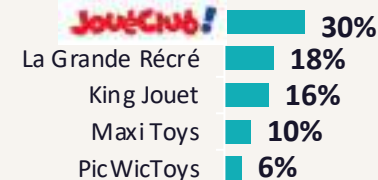
Mode / Habillement



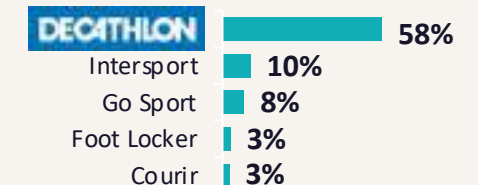
Bijoux/Accessoires



Jouets



Sport / Lifestyle





Deuxième Benchmark du Commerce Unifié





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

La méthodologie



La méthodologie



Echantillon de **97 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 **42 critères** avec pondération selon l'importance pour le consommateur.



L'étude a été réalisée du **8 au 14 juillet 2020**.



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

Deuxième 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 pour Proximis sur le 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	feuver.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	bricomane.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	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	6
Coûts de livraison	5
Délais de livraison	4
Conditions d'échange / retour	3
Modes de livraison	2
Accès à la liste des magasins	1
Page produit	
Coûts de livraison	5
Délais de livraison	4
Conditions d'échange / retour	3
Modes de livraison	2
La visibilité des stocks magasin depuis le site web	1
Page panier	
Coûts de livraison	4
Délais de livraison	3
Conditions d'échange / retour	2
Modes de livraison	1
Page paiement	
Coûts de livraison	4
Délais de livraison	3
Conditions d'échange / retour	2
Modes de livraison	1

Critère	Poids
Modes de livraison	
Le retour / échange possible en magasin	6
La livraison e-commerce à domicile	5
La livraison e-commerce en point relais	4
La e-réservation	3
Le click & collect	2
Mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats	1
Délais de livraison	
Visibilité de la date précise de livraison promise	7
Choix de créneau horaire de livraison	6
Livraison J+1	5
Le click & collect sous 24h	4
Le click & collect à plus de 24h	3
Livraison le jour même	2
Le click & collect 2 heures	1
Coûts de livraison	
Retour / échange gratuit	5
Livraison gratuite sans condition	4
Choix de tarifs/modes de livraison différents	3
Livraison gratuite sous condition	2
Abonnement de livraison	1
Paiement	
Affichage d'une garantie de paiement sécurisé	5
Plusieurs modes de paiement possibles	4
Paiement x fois sans frais	3
Possibilité de paiement différé après la réception du produit	2
Paiement oneclick	1

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



Les résultats par fonctionnalité





Modes de livraison



- Le retour / échange possible en magasin
- La livraison e-commerce à domicile
- La livraison e-commerce en point relais
- La e-réservation
- 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

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

Agatha	20,00
Agnès b	20,00
Bricoman	20,00
La Grande Récré	20,00
Beauty Success	19,05
Brice / Jules	19,05
Bricorama	19,05
Cache Cache	19,05
Camaieu	19,05
Celio	19,05
Courir	19,05
Cultura	19,05
Feu vert	19,05
Gémo	19,05
Go Sport	19,05
IKKS	19,05
Kiabi	19,05
La Halle	19,05
Maxi Toys	19,05
Naf Naf	19,05
Norauto	19,05
Pimkie	19,05
Promod	19,05
Quiksilver	19,05
Weldom	19,05





Modes de livraison

Secteur	Modes de livraison
Mode/Habillement	17,86
Jouet	16,03
Sport/Lifestyle	15,34
Culture/High-Tech	14,42
Brico/Jardin	14,07
Beauté/Soins	12,99
Maison	12,89
Bijoux/Accessoires	12,74
Auto/Moto	11,90

Culture/High-Tech	Modes de livraison
Cultura	19,05
Boulangier	16,19
Darty	16,19
Fnac	16,19
Nature & Découvertes	16,19

Auto/Moto	Modes de livraison
Feu vert	19,05
Norauto	19,05
Dafy Moto	16,19
Moto Axxe	12,38

Jouet	Modes de livraison
La Grande Récré	20,00
Maxi Toys	19,05
Oxybul	16,19
Eveil & Jeux	16,19
PicWicToys	16,19

Beauté/Soins	Modes de livraison
Beauty Success	19,05
Marionnaud	16,19
Nocibé	16,19
Sephora	16,19

Maison	Modes de livraison
But	17,14
Electro Dépôt	17,14
Alinea	16,19
GiFi	16,19
Keria	16,19
Ikea	16,19
Maisons du Monde	16,19

Bijoux/Accessoires	Modes de livraison
Agatha	20,00
Histoire d'Or	16,19
Marc Orian	16,19
Parfois	16,19

Mode/Habillement	Modes de livraison
Agnès b	20,00
Brice / Jules	19,05
Cache Cache	19,05
Camaïeu	19,05
Celio	19,05
Gémo	19,05
IKKS	19,05
Kiabi	19,05
La Halle	19,05
Naf Naf	19,05
Pimkie	19,05
Promod	19,05

Brico/Jardin	Modes de livraison
Bricoman	20,00
Bricorama	19,05
Weldom	19,05
Gamm Vert	16,19
Leroy Merlin	16,19
Truffaut	16,19

Sport/Lifestyle	Modes de livraison
Courir	19,05
Go Sport	19,05
Quiksilver	19,05
Decathlon	16,19



Délais de livraison



Boulangier	20,00
Darty	20,00
Fnac	20,00
Nocibé	20,00
Marionnaud	18,57
Decathlon	15,71
Leroy Merlin	15,00
Mr. Bricolage	15,00

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

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



Délais de livraison

Secteur	Délais de livraison
Culture/High-Tech	12,65
Jouet	9,40
Auto/Moto	8,75
Brico/Jardin	8,74
Beauté/Soins	8,05
Bijoux/Accessoires	6,52
Maison	6,43
Sport/Lifestyle	5,16
Mode/Habillement	2,93

Auto/Moto	Délais de livraison
Feu vert	14,29
Norauto	14,29
Euromaster	11,43

Beauté/Soins	Délais de livraison
Nocibé	20,00
Marionnaud	18,57
Sephora	14,29

Bijoux/Accessoires	Délais de livraison
Marc Orian	13,57
Swarovski	13,57
MOA	8,57

Brico/Jardin	Délais de livraison
Leroy Merlin	15,00
Mr. Bricolage	15,00
Truffaut	11,43

Culture/High-Tech	Délais de livraison
Boulangier	20,00
Darty	20,00
Fnac	20,00
Nature & Découvertes	14,29

Jouet	Délais de livraison
La Grande Récré	14,29
Oxybul Eveil & Jeux	14,29
JouéClub	9,29

Maison	Délais de livraison
Action	14,29
But	14,29
Alinea	10,71
Electro Dépôt	10,71

Mode/Habillement	Délais de livraison
Zara	10,00
Brice / Jules	5,71
Camaïeu	5,71
Etam	5,71

Sport/Lifestyle	Délais de livraison
Decathlon	15,71
Citadium	13,57
Intersport	13,57



Coûts de livraison



Chausport	18,67
IKKS	18,67
JD Sport	18,67
Courir	16,00
Etam	16,00
The Kooples	16,00

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

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



Coûts de livraison

Secteur	Coûts de livraison
Sport/Lifestyle	14,52
Mode/Habillement	13,40
Culture/High-Tech	13,33
Jouet	12,89
Bijoux/Accessoires	12,83
Beauté/Soins	12,73
Maison	12,00
Brico/Jardin	11,18
Auto/Moto	10,50

Auto/Moto	Coûts de livraison
Autobacs	13,33
Dafy Moto	13,33
Feu vert	13,33
Moto Axxe	13,33
Motoblouz	13,33

Beauté/Soins	Coûts de livraison
Beauty Success	13,33
Body Shop	13,33
Kiko	13,33
L'Occitane en Provence	13,33
Lush	13,33
Marionnaud	13,33
Nocibé	13,33
Rituals	13,33
Sephora	13,33
Yves Rocher	13,33

Bijoux/Accessoires	Coûts de livraison
Accessorize	13,33
Agatha	13,33
Histoire d'Or	13,33
Marc Orian	13,33
Pandora	13,33
Parfois	13,33
Swarovski	13,33

Brico/Jardin	Coûts de livraison
Bricoman	13,33
Gamm Vert	13,33
Jardiland	13,33
Truffaut	13,33

Culture/High-Tech	Coûts de livraison
Be Digital	13,33
Boulangier	13,33
Cultura	13,33
Darty	13,33
Fnac	13,33
Micromania	13,33
Nature & Découvertes	13,33

Jouet	Coûts de livraison
King Jouet	13,33
La Grande Récré	13,33
Maxi Toys	13,33
Oxybul	13,33
Eveil & Jeux	13,33
PicWicToys	13,33

Maison	Coûts de livraison
Blanc Cerise	13,33
But	13,33
Casa	13,33
Electro Dépôt	13,33
GiFi	13,33
Hema	13,33
Keria	13,33
La Foir'Fouille	13,33
Maisons du Monde	13,33

Mode/Habillement	Coûts de livraison
IKKS	18,67
Etam	16,00
The Kooples	16,00

Sport/Lifestyle	Coûts de livraison
Chausport	18,67
JD Sport	18,67
Courir	16,00



Deuxième
Comm
ilover



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

Fnac	17,33
Alinea	16,00
Botanic	16,00
But	16,00
Casa	16,00
Cultura	16,00
Dafy Moto	16,00
Feu vert	16,00
Gamm Vert	16,00
GiFi	16,00
Go Sport	16,00
Histoire d'Or	16,00
Keria	16,00
King Jouet	16,00
Maisons du Monde	16,00
Marc Orian	16,00
Motoblouz	16,00
Mr. Bricolage	16,00
Norauto	16,00
Truffaut	16,00

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





Paieiment

Secteur	Paieiment
Auto/Moto	13,33
Jouet	12,67
Culture/High-Tech	11,62
Bijoux/Accessoires	11,33
Brico/Jardin	10,97
Beauté/Soins	10,79
Mode/Habillement	10,33
Maison	10,31
Sport/Lifestyle	8,74

Auto/Moto	Paieiment
Dafy Moto	16,00
Feu vert	16,00
Motoblouz	16,00
Norauto	16,00

Beauté/Soins	Paieiment
Adopt	12,00
Beauty Success	12,00
Body Shop	12,00
Kiko	12,00
L'Occitane en Provence	12,00
Marionnaud	12,00
Nocibé	12,00
Rituals	12,00
Yves Rocher	12,00

Bijoux/Accessoires	Paieiment
Histoire d'Or	16,00
Marc Orian	16,00

Brico/Jardin	Paieiment
Botanic	16,00
Gamm Vert	16,00
Mr. Bricolage	16,00
Truffaut	16,00

Mode/Habill.	Paieiment
The Kooples	13,33
Armand Thiery	12,00
Brice / Jules	12,00
Burton	12,00
C&A	12,00
Cache Cache	12,00
Camaïeu	12,00
Celio	12,00
Etam	12,00
Gémo	12,00
IKKS	12,00
Kiabi	12,00
Pimkie	12,00
Promod	12,00

Sport/Lifestyle	Paieiment
Go Sport	16,00
Decathlon	14,67
Citadium	12,00

Culture/High-Tech	Paieiment
Fnac	17,33
Cultura	16,00

Jouet	Paieiment
King Jouet	16,00
JouéClub	12,00
La Grande Récré	12,00
Maxi Toys	12,00
Oxybul	12,00
Eveil & Jeux	12,00
PicWicToys	12,00

Maison	Paieiment
Alinea	16,00
But	16,00
Casa	16,00
GiFi	16,00
Keria	16,00
Maisons du Monde	16,00

Deuxième Commerce Online en France
iloveretail.fr pour Proximis





Les résultats par secteur



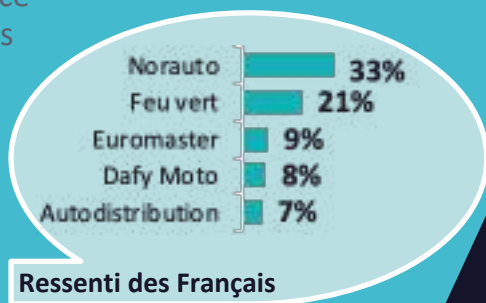


Auto/Moto



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Feu vert	15,11	↑ +3
2	Dafy Moto	14,81	↓ -1
3	Norauto	13,33	-
4	Motoblouz	12,15	↓ -2
5	Moto Axxe	10,37	-
6	Autodistribution	9,63	-
7	Autobacs	6,96	↑ +1
8	Euromaster	6,96	↓ -1

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



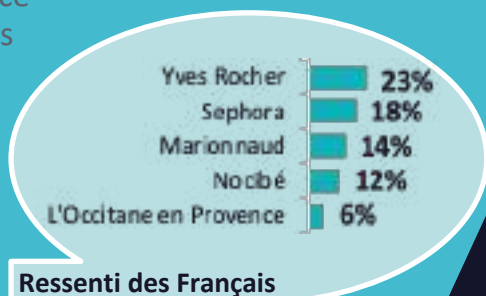


Beauté/Soins



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Sephora	15,56	↑ +1
2	Nocibé	14,96	↓ -1
3	Marionnaud	13,04	↑ +3
4	Beauty Success	12,59	new
5	Rituals	11,41	↑ +2
6	L'Occitane en Provence	11,26	↓ -3
7	Yves Rocher	11,11	↓ -2
8	Body Shop	10,67	-
9	Kiko	9,78	↓ -5
10	Adopt	7,11	new
11	Lush	6,81	↓ -2

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



Bijoux/Accessoires



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Marc Orian	15,56	new
2	Histoire d'Or	13,48	↓ -1
3	Swarovski	12,89	↑ +3
4	Agatha	12,15	↓ -2
5	Pandora	10,52	↓ -2
6	MOA	10,07	new
7	Accessorize	9,19	↓ -2
8	Parfois	9,04	new

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



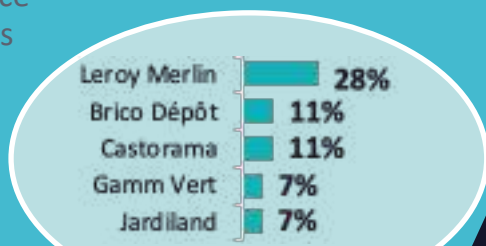


Brico/Jardin



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Truffaut	13,48	↑ +4
2	Mr. Bricolage	11,85	↑ +7
3	Gamm Vert	11,70	-
4	Leroy Merlin	11,70	↓ -2
5	Bricorama	10,96	↑ +3
6	Jardiland	10,37	↑ +1
7	Castorama	10,22	↓ -1
8	Bricoman	9,93	↓ -4
9	Lapeyre	9,78	↑ +2
10	Bricomarché	9,04	↓ -9
11	Botanic	8,00	new
12	Brico Dépôt	7,85	↓ -2
13	Weldom	4,15	↓ -1

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



Ressenti des Français



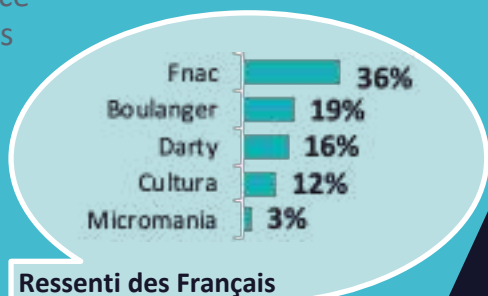


Culture/High Tech



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Boulanger	17,33	↑ +4
2	Fnac	16,59	↓ -1
3	Darty	16,00	↓ -1
4	Nature & Découvertes	14,22	-
5	Micromania	10,96	↑ +1
6	Cultura	10,52	↓ -3
7	Be Digital	9,63	new

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



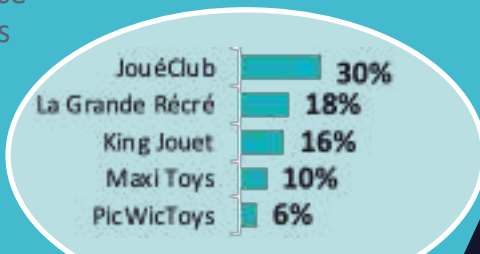


Jouets



#	Enseigne	Note globale	Var
1	La Grande Récré	16,59	-
2	Oxybul Eveil & Jeux	15,41	-
3	JouéClub	13,93	↑ +2
4	King Jouet	13,63	↓ -1
5	Maxi Toys	12,30	↓ -1
6	PicWicToys	11,85	new

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



Ressenti des Français





Maison



#	Enseigne	Note globale	Var
1	But	15,56	-
2	Blanc Cerise	13,33	↑ +1
3	GiFi	13,04	↑ +1
4	Maisons du Monde	12,59	↑ +1
5	Casa	12,44	↑ +2
5	Keria	12,44	↑ +5
7	Electro Dépôt	12,15	↓ -1
8	Alinea	10,67	↓ -6
9	Hema	9,33	new
10	Conforama	9,04	↓ -1
11	Ikea	6,52	↓ -3
12	Action	6,07	new
13	Habitat	5,93	↓ -2
14	Centrakor	5,78	↓ -2
15	La Foir'Fouille	5,63	↓ -2

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



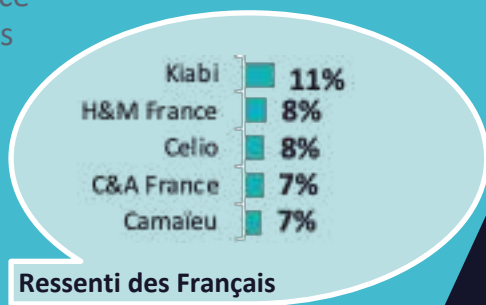


Mode/Habillement



#	Enseigne	Note globale	Var
1	IKKS	13,78	new
2	Agnès b	13,33	↑ +12
2	Camaïeu	13,33	↑ +4
4	Brice / Jules	12,89	new
5	Etam	12,59	↑ +12
6	Gémo	12,15	↑ +5
7	Naf Naf	12,00	new
8	The Kooples	11,70	↑ +1
9	Armand Thiery	11,41	↑ +1
9	Cache Cache	11,41	↓ -5
9	Promod	11,41	↓ -7
12	H&M	11,11	↑ +3
13	Kiabi	10,81	↓ -10
14	Pimkie	10,52	new
15	Damart	9,93	↓ -9
16	Zara	9,63	↓ -3
17	Burton	9,48	↑ +1
18	Celio	9,33	↓ -13
19	C&A	8,15	↓ -11
20	La Halle	7,26	↓ -19

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



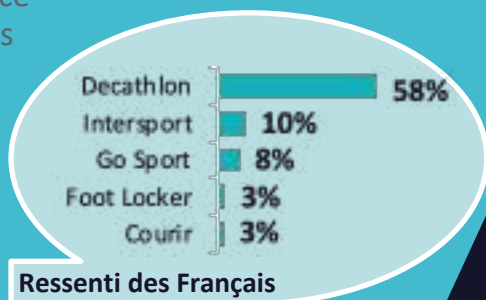


Sport/Lifestyle



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Citadium	13,04	↑ +1
2	Courir	11,70	↑ +4
3	Decathlon	10,81	↓ -2
4	Go Sport	9,93	-
5	JD Sport	9,63	↑ +2
6	Intersport	9,33	↑ +3
7	Chausport	9,19	↓ -4
8	Foot Locker	7,85	↑ +3
9	Quiksilver	7,11	↓ -1

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





Top Secteurs

#	Secteur	Note globale	Var
1	Jouet	13,95	↑ +1
2	Culture/High-Tech	13,61	↓ -1
3	Bijoux/Accessoires	11,61	-
4	Beauté/Soins	11,30	↑ +1
5	Auto/Moto	11,17	↑ +1
6	Mode/Habillement	11,11	↓ -2
7	Maison	10,03	↑ +1
8	Brico/Jardin	9,93	↓ -1
9	Sport/Lifestyle	9,84	-

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



Classement général



#	Enseigne	Note globale	Var
1	Boulanger	17,33	↑ +15
2	Fnac	16,59	↓ -1
2	La Grande Récré	16,59	↑ +4
4	Darty	16,00	↓ -1
5	Sephora	15,56	↑ +3
5	Marc Orian	15,56	new
5	But	15,56	↑ +4
8	Oxybul Eveil & Jeux	15,41	↑ +5
9	Feu vert	15,11	↑ +43
10	Nocibé	14,96	↓ -5

Deuxième 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)



Deuxième 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



MONCEAU
FLEURS

GÈMO



Jeff de Bruges

IKKS



Armor·lux

GO SPORT

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/>