

planet



“opinionway

Cinquième Benchmark du commerce unifié

5^{ème} Benchmark du Commerce Unifié
iloveretail.fr pour Planet

Novembre 2023

Avant-propos

Comme chaque année, Planet, leader technologique mondial de commerce connecté, dévoile avec iloveretail.fr la 5^{ème} édition de son benchmark du commerce unifié, qui analyse 100 enseignes françaises sur leurs capacités e-commerce.

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 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 52 critères.



Cette 5^{ème} édition, qui permet d'observer le travail réalisé par les enseignes depuis un an, 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.




Sommaire

Avant-propos

Les Français & le commerce unifié (OpinionWay pour Planet)

Méthodologie 

L'utilité des fonctionnalités de commerce unifié 

L'affichage des fonctionnalités de commerce unifié 

Les enseignes préférées des Français 

Benchmark du commerce unifié (OpinionWay pour Planet)

Méthodologie 

Benchmark par fonctionnalité 

Benchmark par secteur 

Classement général 

Le commerce unifié vu par Planet

Contacts

La méthodologie de l'enquête OpinionWay

L'étude menée avec OpinionWay sur les attentes des Français face aux fonctionnalités e-commerce a pour but de définir 50 critères privilégiés sur les consommateurs lorsqu'ils achètent en ligne.

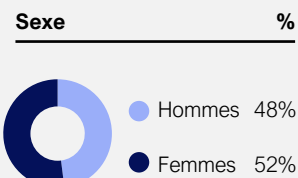
L'échantillon, constitué de 1078 personnes, est représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées du 2 au 4 août 2023. 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 Planet ». Aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Population française âgée de 18 ans et plus. Source : INSEE



Age	%
18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	24%
65 et plus	27%

Région	%
Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	21%
De 2 000 à 19 999 habitants	18%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%

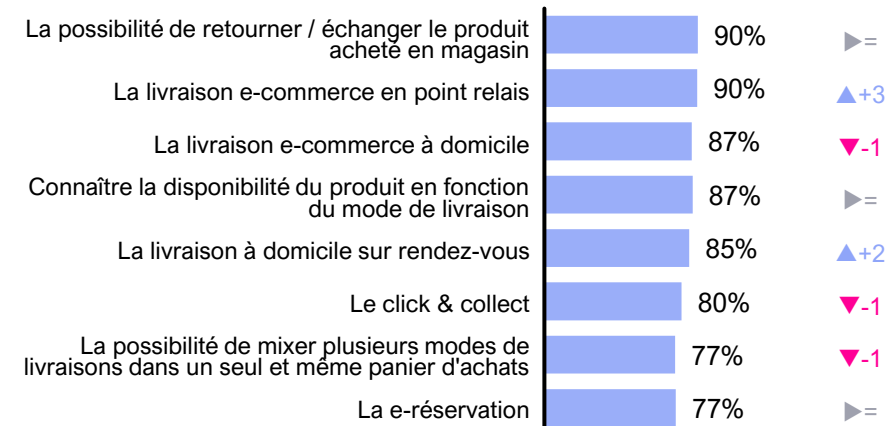
Activité professionnelle	%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	29%
Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	4%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	29%
Employés	17%
Ouvriers	12%
Inactifs	42%
Retraités	28%
Autres inactifs	14%

L'utilité des fonctionnalités de commerce unifié

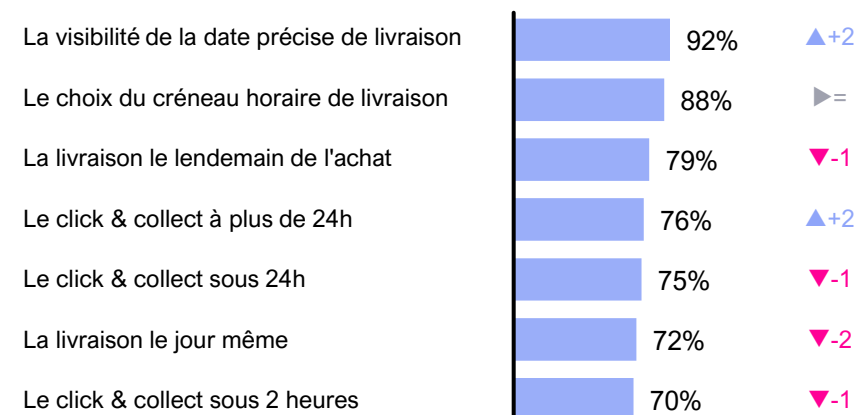
Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

% Très utile + Assez utile

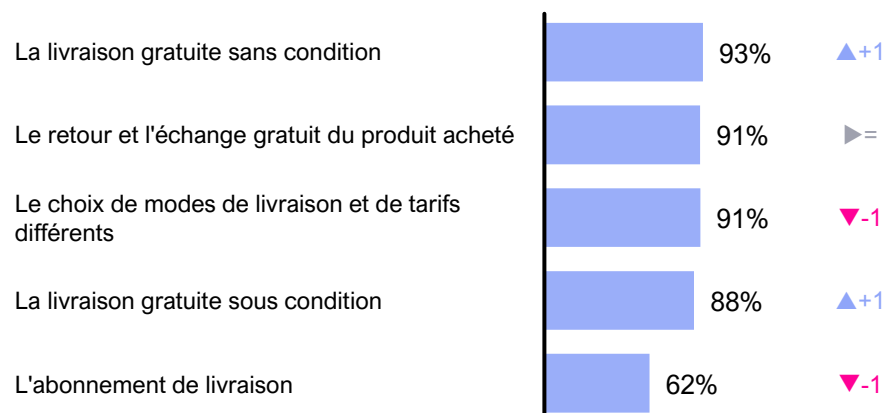
Les modes de livraison



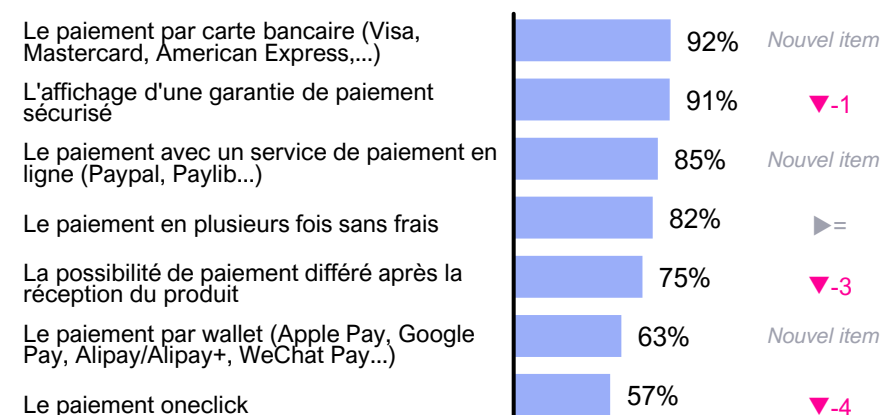
Les délais de livraison



Les coûts de livraison



Le paiement

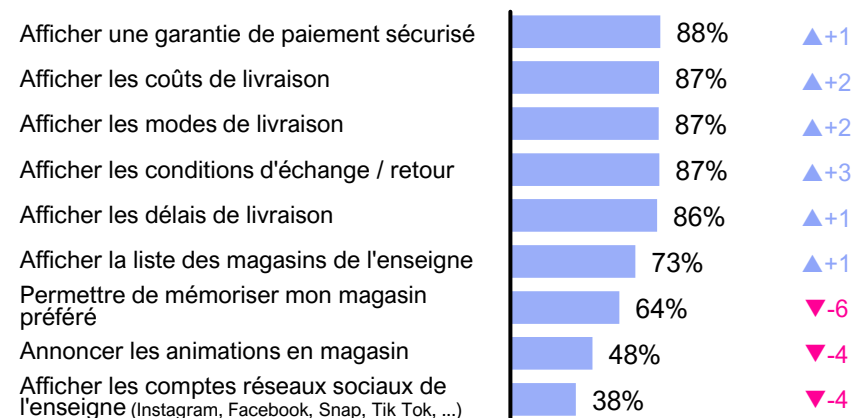


L'affichage des fonctionnalités de commerce unifié

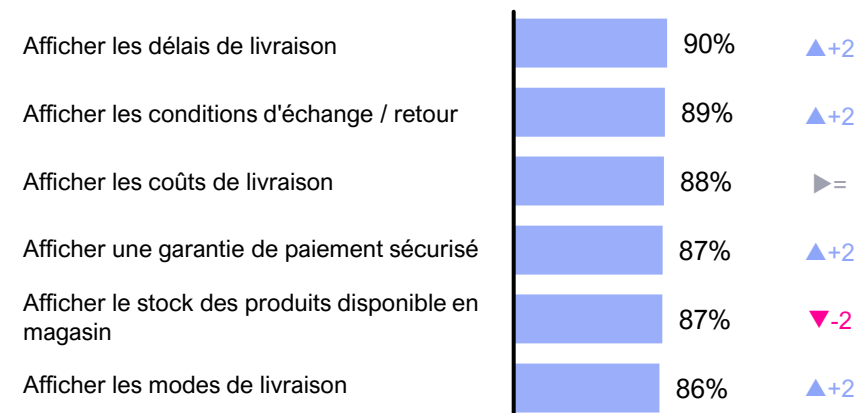
Q. Diriez-vous qu'afficher chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

% Très utile + Assez utile

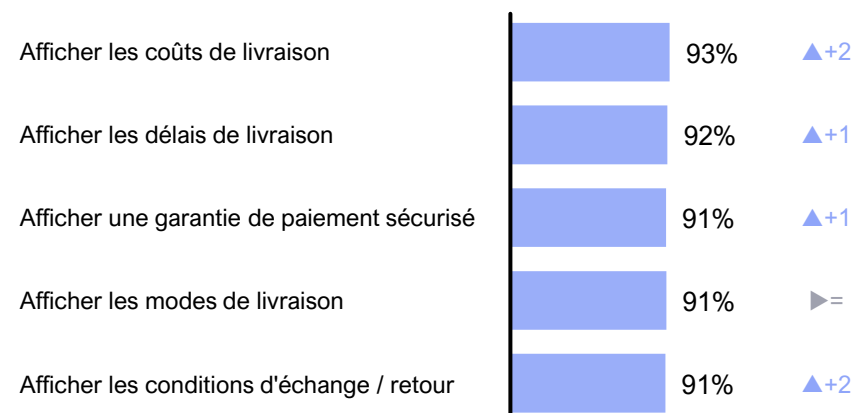
Sur la page d'accueil



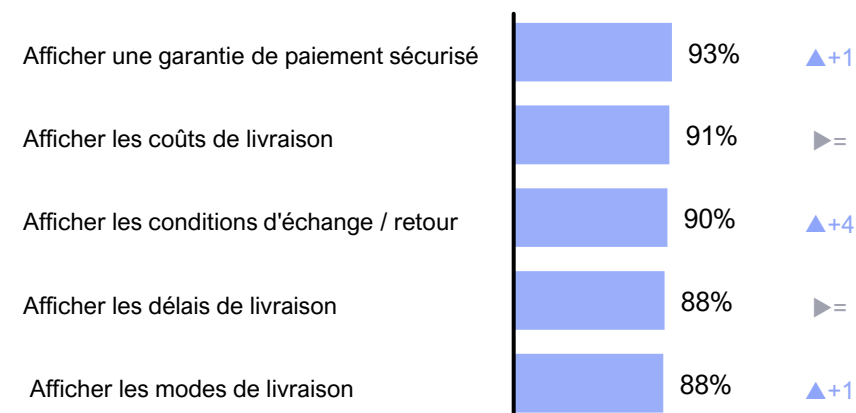
Sur la page de présentation du produit



Sur la page récapitulant mon panier d'achat



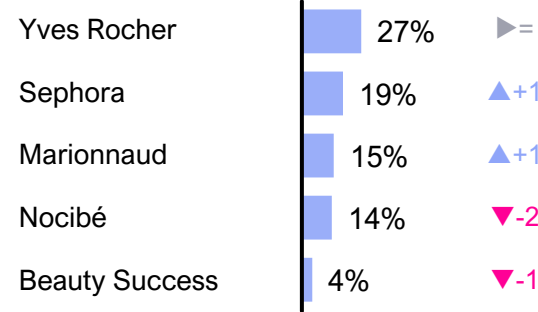
Sur la page de paiement



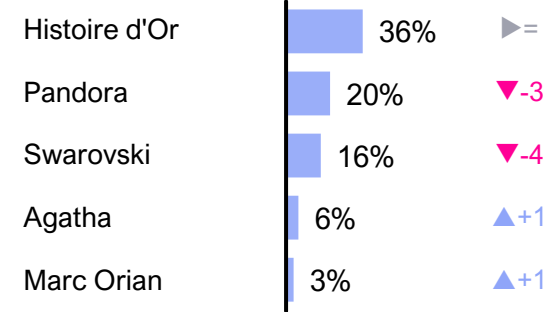
Les enseignes préférées des Français

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

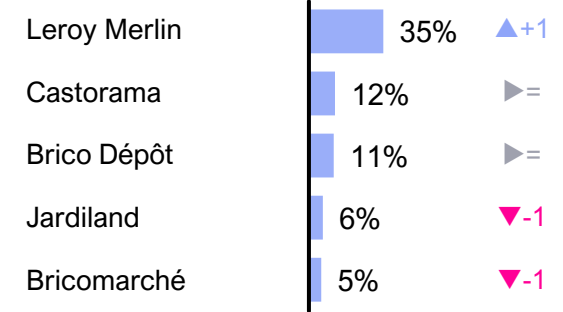
Beauté / Soins



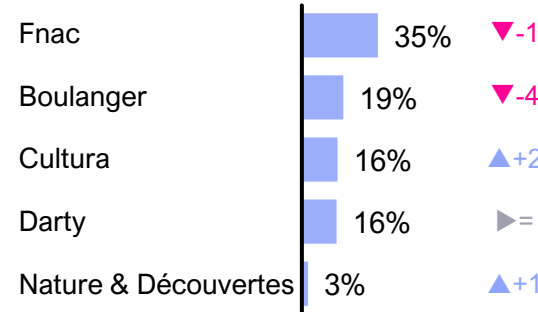
Bijoux / Accessoires



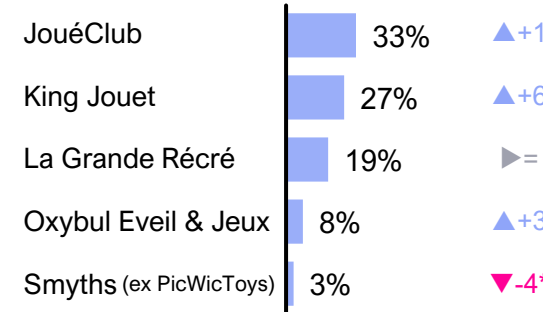
Bricolage / Jardin



Culture / High-Tech

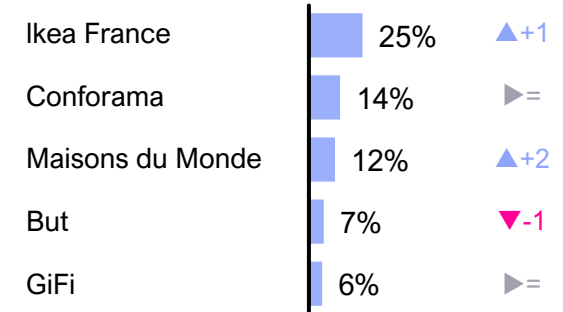


Jouets

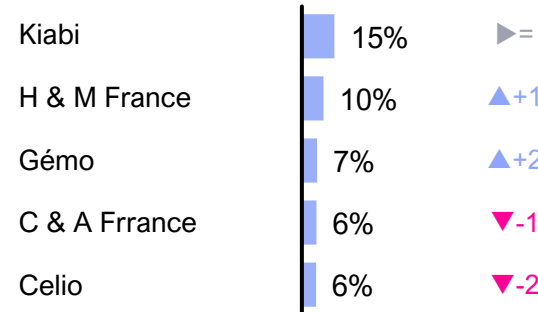


*En 2022, l'item testé était « PicWicToys »

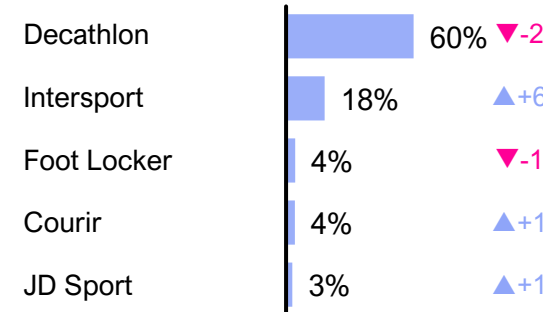
Maison



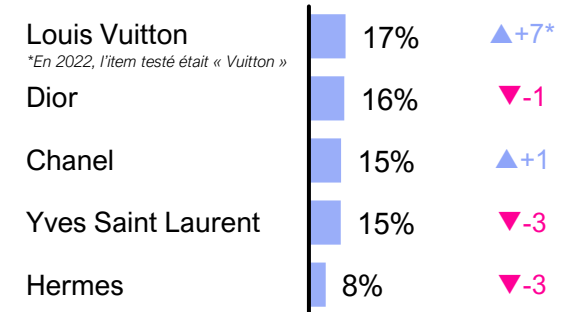
Mode / Habillement



Sport / Lifestyle



Luxe



La méthodologie du Benchmark iloveretail.fr

Sur la base de l'étude menée par OpinionWay, iloveretail.fr analyse et compare 100 sites web d'enseignes présentes sur le territoire français. Les résultats et performances des enseignes sont analysés sous forme de benchmark par secteur et par année puisque cette étude est réalisée pour la 5^{ème} année consécutive.

La simulation menée par iloveretail.fr pour Planet prend en compte les 52 critères étudiés par OpinionWay, notés et pondérés selon l'importance pour le consommateur, afin d'établir un classement de 100 sites web physiques non-alimentaires préalablement sélectionnés.

La simulation consiste en l'achat de 3 articles – hors marketplace – avec une livraison dans le 15^{ème} arrondissement de Paris. L'étude a été réalisée du 9 au 17 août 2023.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« 5^{ème} Benchmark du commerce unifié / iloveretail.fr pour Planet ».

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



Critères étudiés & pondération

Page d'accueil

Paiement sécurisé	88%
Coûts de livraison	87%
Conditions d'échange / retour	87%
Modes de livraison	87%
Délais de livraison	86%
Accès à la liste des magasins	73%
Permettre de mémoriser mon magasin préféré	64%
Annonce des animations en magasin	48%
Comptes réseaux sociaux de l'enseigne	38%

Page produit

Délais de livraison	90%
Conditions d'échange / retour	89%
Coûts de livraison	88%
La visibilité des stocks magasin depuis le site web	87%
Garantie de paiement sécurisé	87%
Modes de livraison	86%

Page panier

Coûts de livraison	93%
Délais de livraison	92%
Modes de livraison	91%
Conditions d'échange / retour	91%
Garantie de paiement sécurisé	91%

Page paiement

Garantie de paiement sécurisé	93%
Coûts de livraison	91%
Conditions d'échange / retour	90%
Délais de livraison	88%
Modes de livraison	88%

Modes de livraison

Le retour / échange possible en magasin	90%
La livraison e-commerce en point relais	90%
La livraison e-commerce à domicile	87%
Connaître la disponibilité du produit en fonction du mode de livraison	87%
La livraison à domicile sur rendez-vous	85%
Le click & collect	80%
Mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats (ex : livraison à domicile, retrait en magasin) en cas d'indisponibilité	77%
La e-réservation	77%

Délais de livraison

Visibilité de la date précise de livraison promise	92%
Le choix d'un créneau horaire de livraison	88%
Livraison J+1	79%
Le click & collect à plus de 24h	76%
Le click & collect sous 24h	75%
Livraison le jour même	72%
Le click & collect 2 heures	70%

Coûts de livraison

Retour / échange gratuit	91%
Choix de tarifs/modes de livraison différents	91%
Livraison gratuite sans condition	88%
Livraison gratuite sous condition	88%
Abonnement de livraison	62%

Paiement

Paiement par carte bancaire	92%
Affichage d'une garantie de paiement sécurisé	91%
Paiement avec un service de paiement en ligne	85%
Paiement x fois sans frais	82%
Possibilité de paiement différé après la réception du produit	75%
Paiement par wallet	63%
Paiement oneclick	57%

Enseignes étudiées

Beauté / Soins

Adopt	adopt.fr
Beauty Success	beautysuccess.fr
Body Shop	thebodyshop.com
Kiko	kikocosmetics.com
L'Occitane en Provence	fr.loccitane.com
Lush	fr.lush.com
Marionnaud	marionnaud.fr
Nocibé	nocibe.fr
Rituals	rituals.com
Sephora	sephora.fr
Yves Rocher	yves-rocher.fr

Bijoux / Accessoires

Accessorize	global.accessorize.com
Agatha	agatha.fr
Histoire d'Or	histoiredor.com
Marc Orian	marc-orian.com
MOA	moa.fr
Pandora	fr.pandora.net
Parfois	parfois.com
Swarovski	swarovski.com

Brico / Jardin

Botanic	botanic.com
Brico Dépôt	bricodepot.fr
Bricoman	bricomman.fr
Bricomarché	bricomarche.com
Bricorama	bricorama.fr
Castorama	castorama.fr
Gamm Vert	gammvert.fr
Jardiland	jardiland.com
Lapeyre	lapeyre.fr
Leroy Merlin	leroyermerlin.fr
Mr. Bricolage	mr-bricolage.fr
Truffaut	truffaut.com
Weldom	weldom.fr

Culture / High-Tech

Be Digital	group-digital.fr
Boulangier	boulangier.com
Cultura	cultura.com
Darty	darty.com
Fnac	www.fnac.com
Micromania	micromania.fr
Nature & Découvertes	natureetdecouvertes.com

Jouet

JouéClub	jouclub.fr
King Jouet	king-jouet.com
La Grande Récré	lagranderecre.fr
Oxybul Eveil & Jeux	oxybul.com
Smyths (ex PicWicToys)	smythstoys.com

Luxe

Balenciaga	balenciaga.com
Burberry	burberry.com
Cartier	cartier.com
Chanel	chanel.com
Dior	dior.com
Fendi	fendi.com
Hermès	hermes.com
Louis Vuitton	fr.louisvuitton.com
Prada	prada.com
Valentino	valentino.com
Weston	eu.jmweston.com
Yves Saint Laurent	ysl.com

Sport / Lifestyle

Citadium	citadium.com
Courir	courir.com
Decathlon	decathlon.fr
Foot Locker	footlocker.fr
Intersport	intersport.fr
JD Sport	jdsports.fr
Quiksilver	quiksilver.fr
Terre de Running	terrederunning.com

Maison

Action	action.com
Alinea	alinea.com
Blanc Cerise	blanc-cerise.com
But	but.fr
Casa	fr.casashops.com
Centrakor	centrakor.com
Conforama	conforama.fr
Electro Dépôt	electrodepot.fr
GiFi	gifi.fr
Habitat	habitat.fr
Hema	hema.com
Keria	ikea.com
La Foir'Fouille	keria.com
Ikea	lafoirfouille.fr
Maisons du Monde	maisonsdumonde.com

Mode / Habillement

Agnès b	agnesb.eu
Armand Thiery	armandthiery.fr
Armor-Lux	armorlux.com
Burton	www.burton.fr
C&A	c-and-a.com
Cache Cache	cache-cache.fr
Celio	celio.com
Damart	damart.fr
Etam	etam.com
Gémo	gemo.fr
H&M	www2.hm.com/fr_fr
IKKS	ikks.com
Jules	jules.com
Kiabi	kiabi.com
La Halle	lahalle.com
Naf Naf	nafnaf.com
Pimkie	pimkie.fr
Primark	primark.com/fr-fr
Promod	promod.fr
The Kooples	thekooples.com
Zara	zara.com

Modes de livraison : un classement 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.

But et La Grande Récré, respectivement 13^{ème} et 12^{ème} 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^{ème} 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^{ème} position avec la note de 15,04.

Si on regarde le classement par secteur, le Jouet repasse à la 1^{ère} place, devant la Culture/High Tech. La Maison passe de la 5^{ème} à la 3^{ème} place. Le bas de classement est occupé par les Bijoux/Accessoires.











Critères étudiés

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

Classement par secteur

Jouet	12,67
Culture/High-Tech	11,88
Maison	10,68
Mode/Habillement	10,40
Sport/Lifestyle	10,20
Brico/Jardin	9,90
Beauté/Soins	9,59
Luxe	9,43
Bijoux/Accessoires	8,95

Top 10 des enseignes au classement Modes de livraison

	But	17,71
	Cultura	17,47
	La Grande Récré	17,47
	Botanic	15,42
	Sephora	15,42
	Electro Dépôt	15,42
	Gémo	15,19
	Darty	15,19
	Kiabi	15,13
	Conforama	15,04

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

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^{ère} à la 5^{ème} 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**.)



Critères étudiés

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

Classement par secteur

Jouet	10,01
Culture/High-Tech	10,01
Brico/Jardin	9,26
Sport/Lifestyle	8,48
Beauté/Soins	7,10
Maison	6,54
Luxe	5,87
Bijoux/Accessoires	5,70
Mode/Habillement	4,27

Top 10 des enseignes au classement Délais de livraison

	But	20
	Electro Dépôt	20
	Sephora	20
	Chanel	17,46
	Botanic	17,39
	Decathlon	17,39
	Leroy Merlin	17,39
	Nocibé	17,39
	Boulanger	16,81
	Louis Vuitton	14,75

Coûts de livraison : des performances toujours décevantes

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.

Critères étudiés

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

Classement par secteur

Luxe	11,77
Sport/Lifestyle	10,71
Beauté/Soins	10,49
Bijoux/Accessoires	10,18
Mode/Habillement	9,60
Culture/High-Tech	7,99
Jouet	7,71
Maison	7,44
Brico/Jardin	3,98

Top des enseignes au classement Coûts de livraison

Agatha	12,86	Gémo	12,86
Agnès b	12,86	Hermes	12,86
Armand Thiery	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
Blanc Cerise	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		

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.










Critères étudiés

- Paiement par carte bancaire
- Affichage d'une garantie de paiement sécurisé
- Paiement avec un service de paiement en ligne
- Paiement x fois sans frais
- Possibilité de paiement différé après la réception du produit
- Paiement par wallet
- Paiement oneclick

Classement par secteur

Culture/High-Tech	12,30
Bijoux/Accessoires	11,75
Mode/Habillement	10,83
Beauté/Soins	10,29
Brico/Jardin	10,16
Luxe	9,93
Maison	9,75
Jouet	9,66
Sport/Lifestyle	9,57

Top 9 des enseignes au classement Paiement

 boulanger	Boulanger	15,16
 castorama	Castorama	15,16
 Histoire d'Or	Histoire d'Or	15,16
 KIABI la mode à petits prix	Kiabi	15,16
 KIKO MILANO	Kiko	15,16
 Marc Orian BIJOUTIER, CREATEUR D'EMOTIONS	Marc Orian	15,16
 Marionnaud PARIS	Marionnaud	15,16
 PANDORA	Pandora	14,94
 SWAROVSKI	Swarovski	14,24

Résultats par secteur

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^{ème} place à la **Mode/Habillement** et est rétrogradée à la 6^{ème} place.

À noter, la belle remontée du **Sport/Lifestyle** qui gagne 3 rangs pour arriver à la 4^{ème} place.

#	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	Brico/Jardin	9,78	↓ -2
8	Beauté/Soins	9,63	=
9	Maison	9,45	=





Beauté/Soins

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^{ème}, au détriment de **Marionnaud** (ex 3^{ème}) et **Yves Rocher** (ex 4^{ème}) qui perdent 3 places chacun.

#	Enseigne	Note	Var
1	Sephora	15,75	=
2	Nocibé	12,65	=
3	Beauty Success	9,74	↑ +4
4	Rituals	9,42	↑ +1
5	Body Shop	9,35	↑ +3
6	Marionnaud	9,26	↓ -3
7	Yves Rocher	9,20	↓ -3
8	Kiko	8,71	↓ -2
9	Adopt	7,99	↑ +1
10	L'Occitane en Provence	7,33	↓ -1
11	Lush	6,52	=

1

SEPHORA

2

NOCIBÉ
LA BEAUTÉ PARTAGÉE

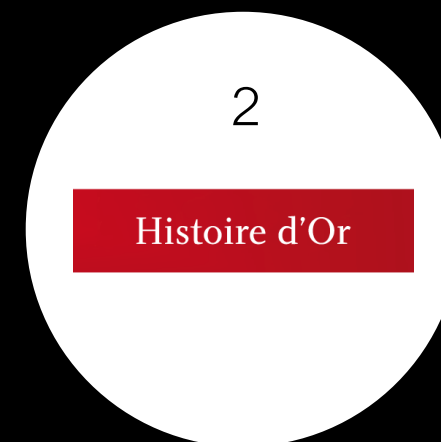
3

BEAUTY
SUCCESS

Bijoux/Accessoires

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

#	Enseigne	Note	Var
1	Marc Orian	14,30	=
2	Histoire d'Or	13,87	↓ -1
3	Pandora	13,76	↑ +1
4	Agatha	12,20	↑ +2
5	Swarovski	11,26	↓ -2
6	Parfois	9,91	↑ +1
7	Accessorize	4,76	↑ +1
8	MOA	Site fermé	





Brico/Jardin

Dans le secteur Brico/Jardin, **Bricorama** reste 1^{er} 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^{ème} position.

#	Enseigne	Note	Var
1	Bricorama	11,73	=
2	Leroy Merlin	11,69	↑ +2
3	Jardiland	11,32	↑ +3
4	Truffaut	10,94	↓ -2
5	Castorama	10,81	↓ -2
6	Botanic	10,51	↑ +3
7	Bricomarché	10,50	↑ +4
8	Gamm Vert	9,87	↓ -3
9	Bricoman	8,87	↓ -2
10	Mr. Bricolage	8,44	=
11	Lapeyre	8,13	↓ -3
12	Weldom	7,60	=
13	Brico Dépôt	6,78	=

1

bricorama

2

LEROYMERLIN

3

Jardiland
CULTIVEZ VOTRE BIEN-ÊTRE

Culture/High-Tech

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**.

#	Enseigne	Note	Var
1	Fnac	15,87	=
2	Nature & Découvertes	15,83	=
3	Cultura	15,51	↑ +1
4	Darty	14,98	↓ -1
5	Boulangier	13,24	=
6	Micromania	10,70	=
7	Be Digital	4,69	=





Jouet

Le Jouet accueille un nouvel arrivant, **Oxybul Eveil & Jeux** sur le podium.

King Jouet reste 1^{er} et **JouéClub** 3^{ème} à quasi-égalité avec **La Grande Récré**.

#	Enseigne	Note	Var
1	King Jouet	15,24	=
2	Oxybul Eveil & Jeux	12,72	↑ +3
3	JouéClub	11,67	=
4	La Grande Récré	11,61	↓ -2
5	Smyths (ex PicWicToys)	10,97	↓ -1

1

King Jouet

2

Oxybul
éveil et jeux

3

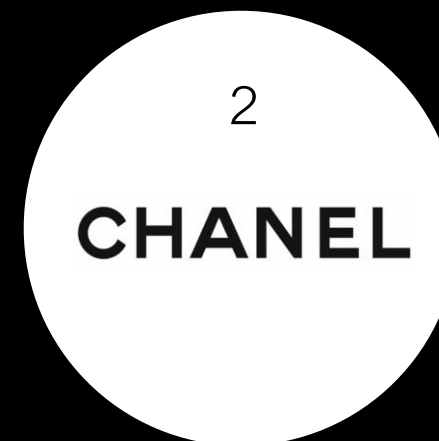
JouéClub!

Luxe

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^{ème} et 3^{ème} place. **Yves Saint Laurent** est relégué à la 5^{ème} place tandis que **Balenciaga** et **Valentino** perdent également 2 places, se classant respectivement 6^{ème} et 10^{ème}.

#	Enseigne	Note	Var
1	Louis Vuitton	13,22	=
2	Chanel	12,62	↑ +3
3	Cartier	12,12	↑ +3
4	Dior	11,38	↓ -1
5	Yves Saint Laurent	10,93	↓ -3
6	Balenciaga	10,42	↓ -2
7	Prada	10,39	=
8	Fendi	10,10	↑ +2
9	Burberry	8,88	=
10	Valentino	8,17	↓ -2
11	Hermes	7,94	↑ +1
12	Weston	6,30	↓ -1





Maison

En Maison, **But** remporte le palmarès, suivi de **Electro Dépôt** (ex 1^{er}).

Conforama perd sa 3^{ème} place au profit de **Maisons du Monde**.

#	Enseigne	Note	Var
1	But	14,90	↑ +1
2	Electro Dépôt	14,50	↓ -1
3	Maisons du Monde	13,63	↑ +1
4	Conforama	13,35	↓ -1
5	Alinea	11,77	=
6	Casa	10,22	↑ +2
7	Ikea	10,16	↓ -1
8	Keria	9,91	↑ +1
9	La Foir'Fouille	8,18	↓ -2
10	Hema	7,92	↑ +1
11	Centrakor	7,56	↑ +3
12	Blanc Cerise	6,72	=
13	Habitat	6,30	=
14	GiFi	5,81	↓ -4
15	Action	0,82	=

1

BUT

2

**ELECTRO
DEPOT**

3

**MAISONS
DU MONDE**

Mode/Habillement

Dans le secteur Mode/Habillement, **Gémo** ravit la 1^{ère} place à **Kiabi** qui passe 2^{ème}, rejoints sur le podium par **Agnes b** qui gagne 5 places.

À noter également, **Etam** gagne 8 places pour se placer à la 7^{ème} position, de même qu'**Armor Lux** qui termine 10^{ème}.

#	Enseigne	Note	Var
1	Gémo	14,61	↑ +1
2	Kiabi	13,54	↓ -1
3	Agnès b	13,42	↑ +5
4	Cache Cache	13,25	↑ +2
5	La Halle	12,86	↓ -2
6	Jules	12,38	↑ +3
7	Etam	11,94	↑ +8
8	Naf Naf	11,25	↑ +6
9	IKKS	11,20	↓ -4
10	Armor-Lux	10,65	↑ +8
11	Armand Thiery	10,43	↑ +5
12	Pimkie	10,30	↓ -8
13	Celio	9,78	↓ -6
14	Damart	9,19	↓ -3
15	Promod	9,05	↑ +2
16	The Kooples	8,44	↓ -6
17	H&M	8,37	↓ -4
18	C&A	8,36	↓ -6
19	Burton	8,34	=
20	Zara	7,43	=





Sport/Lifestyle

En Sport/Lifestyle, **Decathlon** reste 1^{er}.

Le reste du podium est chamboulé avec l'arrivée d'**Intersport** (+2 places) et **Foot Locker** (+4 places).

À noter, l'arrivée d'un nouveau venu dans le classement ; **Terre de Running**, qui prend la 4^{ème} place.

#	Enseigne	Note	Var
1	Decathlon	12,84	=
1	Intersport	10,60	↑ +2
3	Foot Locker	10,56	↑ +4
4	Terre de Running	10,54	New
5	Citadium	10,02	↓ -3
6	Courir	9,05	↓ -3
7	JD Sport	8,26	↓ -1
8	Quiksilver	7,87	=

1

DECATHLON

2

INTERSPORT

3

Foot Locker

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	Agnès 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



Le classement général, très serré, joue le même podium qu'en 2022, dans un ordre différent – **Fnac**, **Natures & Découvertes**, **Sephora**.

La 4^{ème} place est attribuée à **Cultura**, tandis que **King Jouet** remonte de 14 places pour atteindre la 5^{ème} position. Parmi les autres progressions notables : **Pandora** (12^{ème}) gagne 26 places, **Agnès b** (15^{ème}) affiche une progression de 20 places et **Cache Cache** (17^{ème}) progresse de 14 places.



Notre portfolio produit

Une suite complète de produits intégrés

Accélérateurs d'expérience d'achat

Des accélérateurs prêts à l'utilisation

- e-Commerce website
- Click & Collect widget
- In-person checkout



proximis[®]

Unified
Commerce

planet

Embedded
Payment



Capacités de paiement

Large gamme de méthodes de paiement

- Online payment Gateway
- In-person payment gateway
- Pay by link
- Direct acquiring

Services à valeur ajoutée


Des services générateurs de revenus


- Détaxe
- Conversion de devises
- Business intelligence




Planet, connected commerce out of the box


Pour vos consommateurs, achetez et retournez


 Depuis n'importe quel stock

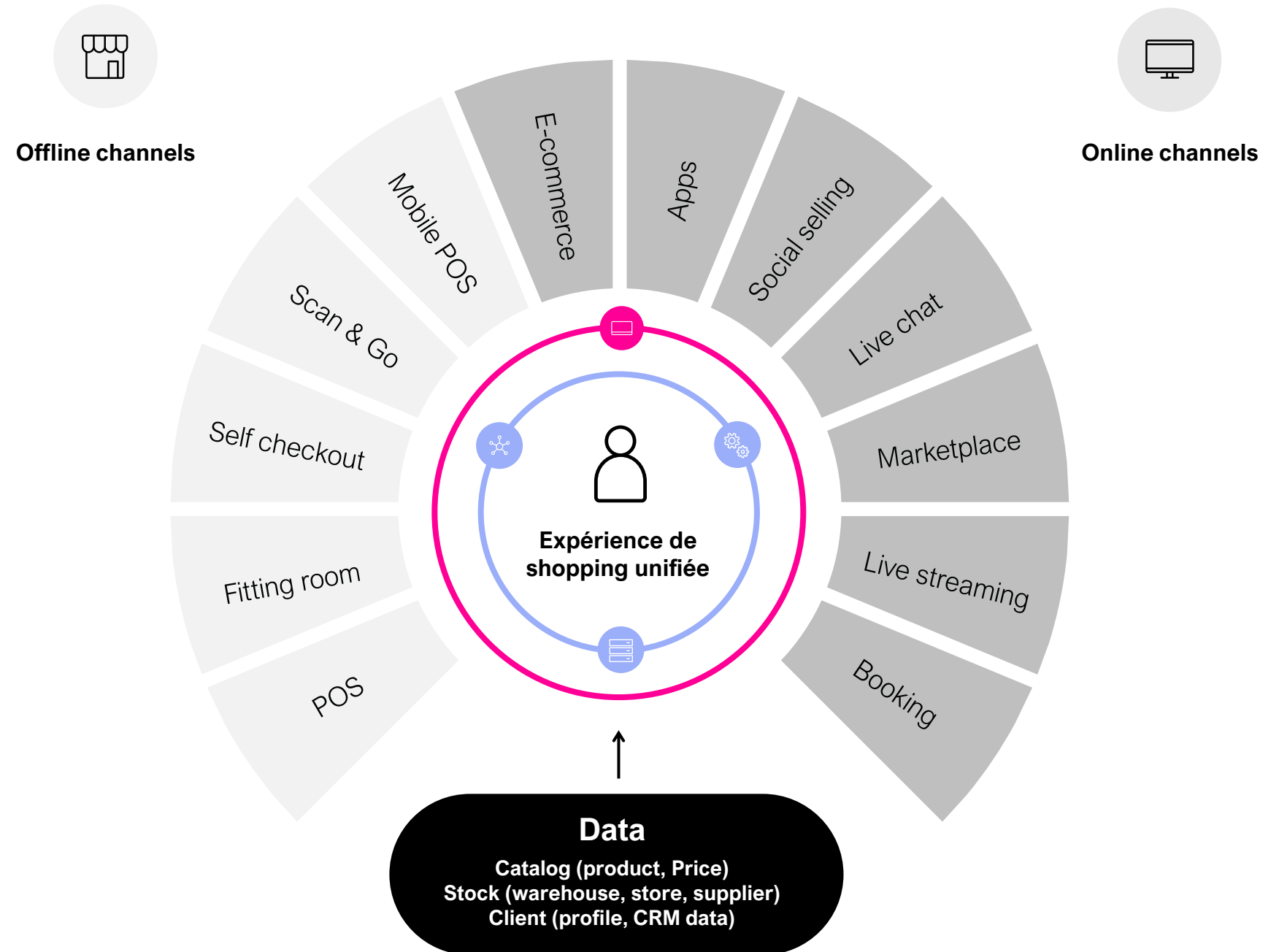
 Sur tous les canaux

 N'importe quand

 Quelque soit le mode de livraison

 Avec n'importe quelle méthode de paiement

 En profitant des services de détaxe et de conversion de devises



Pourquoi choisir Planet ?



Plus de 35 ans d'expertise avec les plus grands retailers



Un point de contact unique pour toutes vos demandes



Support 24/7 en local



Des bureaux dans toutes les grandes capitales européennes



De forts engagements en termes de CGV



Contacts

OpinionWay



Frédéric Micheau

Directeur des études
d'opinion

+33 1 81 81 83 0

fmicheau@opinion-way.com
www.opinionway.com

[@Fmicheau](#)

iloveretail.fr



Mike Hadjadj

Fondateur

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr
www.iloveretail.fr

[@MikeHadjadj](#)

Planet



Constance Isquin

Marketing Manager France

+33 6 71 71 94 00

constance.isquin@weareplanet.com
www.weareplanet.com

iplanet