

# Feu Vert, Sephora, Marc Orian, Truffaut, Boulanger, La Grande Récré, BUT, IKKS, Citadium, qui sont les grands gagnants de cette année 2020 ?

Résultats du deuxième benchmark du commerce unifié en France par Proximis

## BENCHMARK ILOVERETAIL.FR POUR PROXIMIS

**Paris, le 7 Octobre 2020** - Cette année 2020 est difficile pour les enseignes de distribution en terme de business et de fidélisation consommateur. Magasins fermés, fréquentation en baisse et par voie de conséquence, augmentation significative des achats en ligne. Plus que jamais, les consommateurs ont besoin de parcours unifiés entre canaux physiques et digitaux.

Proximis, le pionnier dans la mise en oeuvre du commerce unifié et partenaire de longue date des distributeurs, a mandaté pour une nouvelle année consécutive iloveretail.fr afin d'étudier les sites web d'enseignes physiques non-alimentaires et dévoiler son benchmark du commerce unifié en France. Avec une étude menée à la sortie du confinement et à la veille des soldes d'été 2020, il est important de noter que ceux qui s'en sortent le mieux sont ceux qui ont réussi à proposer des solutions innovantes et des services à valeur ajoutée à leurs consommateurs.

Mode de livraison, délais ou encore coûts : comment les plus grandes enseignes adaptent leur service web pour mieux se distinguer et contrer les pure players ?

### EN BREF

- Au classement général, c'est **Boulanger**, suivi par la **FNAC / La Grande Récré** et **Darty** qui l'emportent. En 2019, la FNAC était sur la première marche du podium.
- Ce sont les secteurs les plus concurrencés par le web qui ont innové pour rester dans la course : **Jouets, Culture / High Tech, Bijoux / Accessoires**.
- **Agatha, agnès b., Bricoman et La Grande Récré** sont les champions des modes de livraison
- Sur les délais de livraison **Boulanger, Darty, la FNAC et Nocibé** sont les grands gagnants
- Pour ce qui est des coûts de livraison, **Chausport, IKKS et JD** l'emportent sur la concurrence
- Sur le paiement, **la FNAC** sort grand vainqueur
- Dans le secteur auto / moto **Feu vert, Dafy et Norauto** gagnent haut la main
- C'est **Sephora, Nocibé et Marionnaud** qui dominent le secteur de la Beauté / Soin
- **Marc Orian, Histoire d'Or et Swarovski** rivalisent d'ingéniosité dans le secteur du Bijoux / Accessoires
- **Truffaut, Mr Bricolage et Gamm Vert** sont loin devant leurs concurrents dans la catégorie brico / jardin.
- Pour ce qui est de la Culture / High Tech, c'est **Boulanger, FNAC et Darty** qui dominent le terrain
- En matière de jouets, c'est **La Grande Récré, Oxybul et Jouéclub** qui l'emportent.

- Pour le secteur de l'ameublement et de la décoration, **BUT, Blanc Cerise et Gifi** sont les champions du secteur
- En matière de mode, le trio de tête est composé d'**IKKS, agnès b. et Camaïeu**.
- C'est **Citadium, Courir et Decathlon** qui sont les champions en matière de sport / lifestyle.

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.

Retrouvez tous les résultats sur : <https://hubs.ly/H0vMRcn0>

## La méthodologie

L'étude OpinionWay pour Proximis a été réalisée sur un échantillon 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. Enquête réalisée du 8 au 9 Juillet 2020.

Sur la base de ce ressenti des Français, iloveretail.fr a défini avec Proximis 42 critères pondérés autour des pages d'accueil, produit, panier et paiement. Sur une sélection de 97 sites web d'enseignes physiques présentes sur le territoire 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 entre le 8 et le 14 juillet 2020.

## Les Français et les fonctionnalités de Commerce Unifié

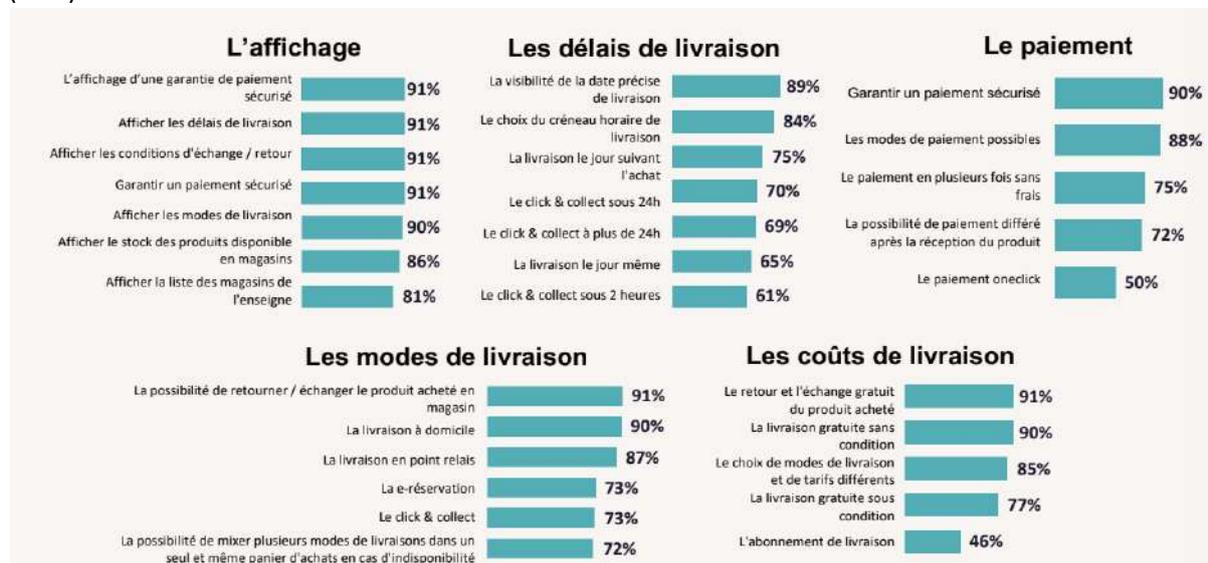
L'étude OpinionWay montre que pour les Français, l'affichage d'une garantie de paiement sécurisé (72%), l'affichage des coûts de livraison (70%) et les délais (63%) sont les 3 fonctionnalités les plus utiles sur un site de commerce en ligne.

Concernant les options de modes de livraison, la livraison à domicile (61%) & en point relais (48%) et la possibilité de retourner / échanger le produit acheté en magasin (58%) , sont les fonctionnalités les plus utiles pour les Français.

Par rapport aux options de délais de livraison, le podium revient à la visibilité de la date précise de livraison (58%), du choix du créneau horaire de livraison (49%) et de la livraison le jour suivant l'achat (33%). Néanmoins, les Français semblent nettement moins intéressés par le click & collect sous deux heures (35% ne jugent pas cette fonctionnalité utile).

Pour les coûts de livraisons, les Français ont fait leur choix : le top 3 revient au retour & échange gratuit du produit acheté (67%), à la livraison gratuite sans condition (69%) et au choix de modes de livraison & de tarifs différents (48%). Pourtant, l'abonnement de livraison, ne semble pas jugé utile par le panel interrogé (50% jugent cette fonctionnalité peu ou pas utile).

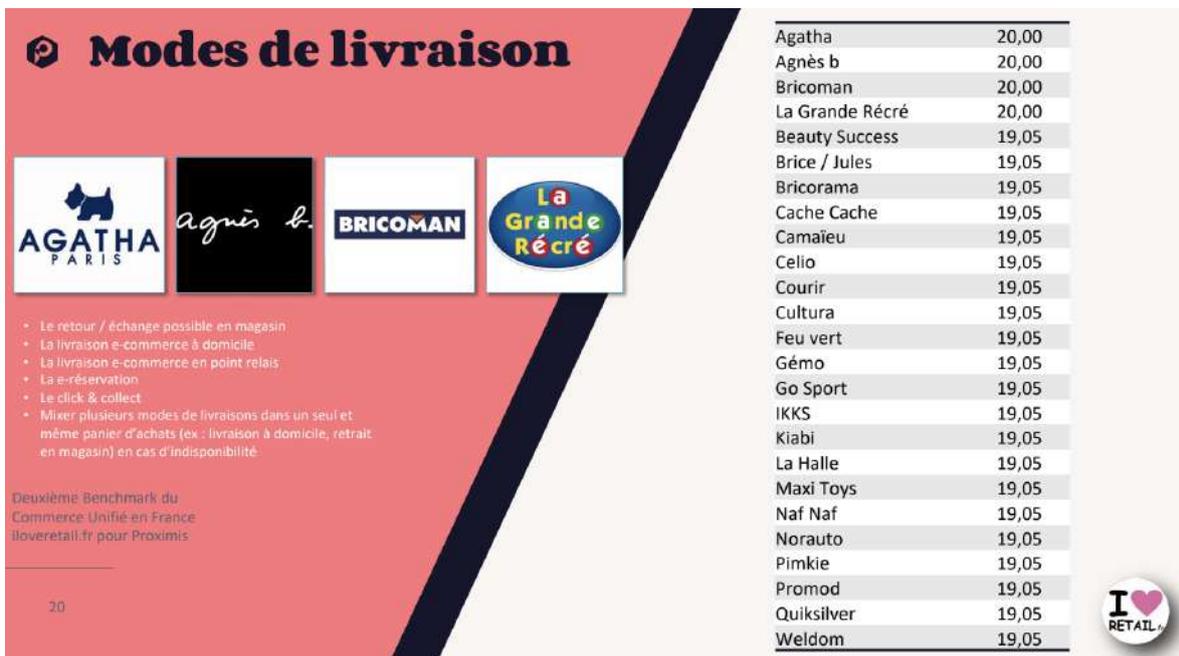
Sur l'utilité des fonctionnalités de paiement, le palmarès revient à la garantie d'un paiement sécurisé (64%), aux différents modes de paiement possibles (52%) et au paiement en plusieurs fois sans frais (39%).



## Les modes de livraison

En matière de modes de livraison, les critères qui ont été passés au crible dans le benchmark iloveretail.fr pour Proximis sont le retour / échange possible en magasin, la livraison e-commerce à domicile et en point relais, la e-reservation, le click & collect et la possibilité de mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats en cas d'indisponibilité, qui est une nouveauté qui devrait se généraliser.

4 enseignes ont obtenu la note maximale cette année : Agatha, agnès b., Bricoman et la Grande Récré. Dans la suite de ce top, nous retrouvons Beauty Success, Celio, Gémô ou encore KIABI.



## Les délais de livraison

Au niveau des délais de livraison, les critères évalués sont la visibilité de la date précise de livraison promise, le choix de créneau horaire de livraison, de livraison à J+1, le click & collect sous 24h, le click & collect à plus de 24h, la livraison le jour même et le click & collect sous 2 heures.

4 enseignes ont obtenu la note maximale : Boulanger, Darty, FNAC et Nocibé. Dans la suite de ce top, nous retrouvons des enseignes comme Marionnaud ou encore Décathlon.

Plus loin dans le classement, nous retrouvons des enseignes comme Leroy Merlin ou Mr. Bricolage.



## Les coûts de livraison

Concernant les coûts de livraison, les critères évalués sont le retour / échange gratuit, la livraison gratuite sans condition, le choix de tarifs / modes de livraisons différents, la livraison gratuite sous condition et l'abonnement de livraison.

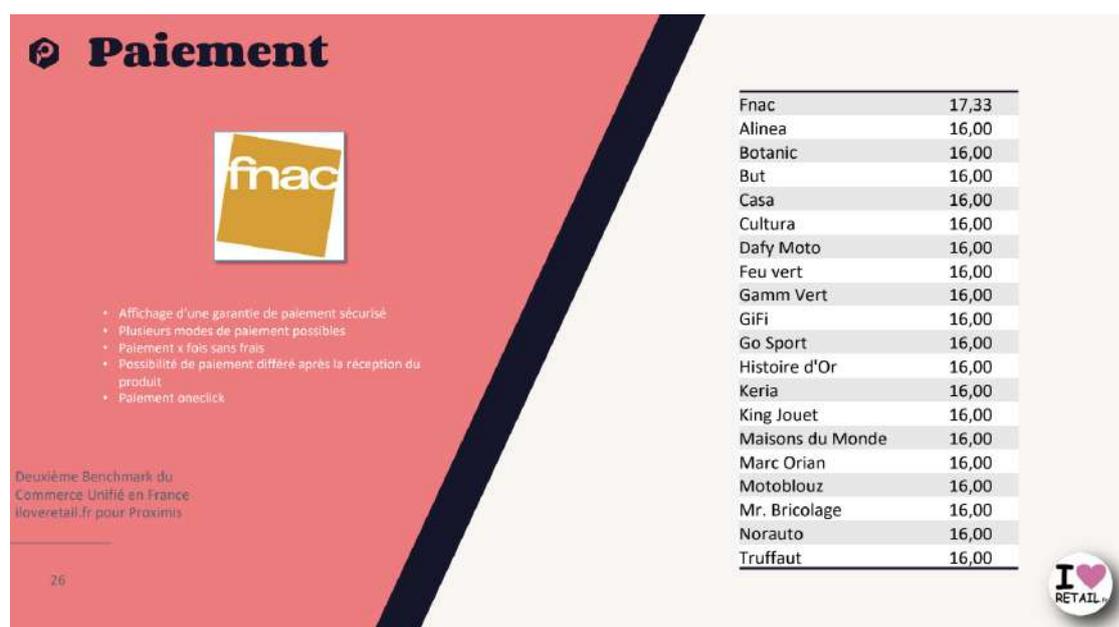
Dans ce top, aucune enseigne n'obtient la note maximale. Néanmoins, Chausport, IKKS et JD obtiennent des notes honorables dans le classement ; suivis par Courir, Etam et The Kooples.



## Le paiement

Pour ce qui est du paiement, les critères évalués sont l’affichage d’une garantie de paiement sécurisé, plusieurs modes de paiement possibles, paiement x fois sans frais, la possibilité de paiement différé après la réception du produit et le paiement oneclick.

Encore une fois, aucune enseigne n’obtient la note maximale. Néanmoins, FNAC sort grand gagnant de ce classement avec une bonne note. Dans la suite de ce top, nous retrouvons des enseignes comme Alinéa, Botanic ou encore Maisons du Monde et Norauto.



## Un nouveau classement pour l’année 2020

Comme l’année dernière, ce sont les secteurs les plus challengés par les pure players qui ont riposté en termes de service web. En effet, sur ce podium, nous retrouvons en première place Boulanger, suivi par FNAC, La Grande Récré et Darty. Boulanger étonne en prenant la tête et en gagnant 15 places dans ce classement ; tandis que la FNAC passe deuxième. En effet, grâce à ses innovations en terme de commerce unifié, Boulanger détrône la FNAC et assoit sa position.

Grâce à la mise en oeuvre de nouveaux services de commerce unifié, La Grande Récré gagne 4 places depuis l’année dernière. En effet, grâce à son click & collect et son parcours unifié entre web et magasins, l’entreprise française améliore ses performances et gagne du terrain sur ce classement.

Suivent les champions de chaque secteur : Darty, Sephora, Marc Orian et But. Cette année, Marc Orian fait son apparition dans ce classement.

Ce top Ten est complété par Oxybul Eveil & Jeu, Feu vert et Nocibé.

En ce qui concerne Feu Vert, l’entreprise fait une belle percée par rapport au classement de l’an dernier et arrive dans le palmarès des 10 entreprises les plus innovantes en terme de commerce unifié.

## Classement général



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

39

| #  | 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  |



## Le détail des classements 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 Axte        | 10,37        | -    |
| 6 | Autodistribution | 9,63         | -    |
| 7 | Autobacs         | 6,96         | ↑ +1 |
| 8 | Euromaster       | 6,96         | ↓ -1 |

### 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 |

## 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  |

## 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 |

## 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  |

## 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  |

## 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 Fair'Fouille  | 5,63         | ↓ -2 |

Deuxième Benchmark du Commerce Unifié en France  
[loveretail.fr](http://loveretail.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 |

### A propos de Proximis

Lancée en 2016, Proximis Unified Commerce est la seule solution native de Commerce Unifié permettant aux marques et aux enseignes d'offrir à leurs consommateurs une expérience d'achat sans friction, mixant l'ensemble des points de contacts et leurs données dans un panier unifié. Proximis

Unified Commerce réconcilie avec une grande agilité l'e-commerce, la gestion intelligente des commandes et des stocks et les ventes en magasin. De nombreux distributeurs et marques, issus de différents secteurs d'activité, utilisent la solution parmi lesquels : JouéClub, agnès b., Agatha, La Grande Récré, le Groupe Krys, Dugas, les Galeries Lafayette, V and B, Autobacs, Emova (Monceau Fleurs, Au nom de la rose...), Gémo, Ladurée, Phyto, Lierac, Jowae...

Proximis accélère aujourd'hui son développement international tant en Europe qu'en Amérique du Nord. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.proximis.com](http://www.proximis.com)

#### **A propos d'loveretail.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. loveretail.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.loveretail.fr](http://www.loveretail.fr).

#### **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. OpinionWay est membre actif d'Esomar et développe une politique RSE depuis 2007. Il est certifié depuis 2009 ISO 20252 par l'AFNOR et membre de CroissancePlus.