

**Félicitations,  
vous faites partie des  
meilleures enseignes en 2018 !**



Le 24 octobre 2017

Chère Sylvie Balendé,

Le magazine Capital s'est associé à l'institut d'études Statista pour réaliser le palmarès exclusif des meilleures enseignes en France en 2018.

Pour cela, une enquête en ligne a été réalisée auprès d'un panel de 20 000 consommateurs français, afin de mesurer la qualité du service client. Ils ont noté les enseignes qu'ils ont fréquentées au cours des trois dernières années selon trois critères : l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise et la propension des répondants à recommander ces enseignes autour d'eux.

Plus de 2 000 marques ont été analysées par ces consommateurs, couvrant plus de 180 secteurs d'activité. Les données récoltées nous ont permis d'établir le top 2 ou le top 3 des meilleures enseignes dont vous faites partie !

Le label Capital « Meilleure enseigne 2018 » vous permettra de communiquer et de promouvoir l'image de votre marque auprès de vos clients, collaborateurs et partenaires.

Nous sommes ravis de vous offrir le dernier numéro de Capital dans lequel vous découvrirez les résultats complets de l'étude.

Pour en savoir plus sur l'acquisition de ce label, n'hésitez pas à contacter :

**Alexandra SERVANT // 01 73 05 54 90 // [aservant@prismamedia.com](mailto:aservant@prismamedia.com)**

Cordialement,

**François Genthial**  
Rédacteur en chef  
de Capital

**Dr. Friedrich Schwandt**  
Président-Directeur Général  
Statista GmbH

# Les champions de LA MAISON ET DE LA DÉCORATION

Titillés par des acheteurs de plus en plus exigeants, ils multiplient les innovations de services.

Certains pourront s'en alarmer mais notre palmarès conforte la position dominante d'Amazon, qui recueille la meilleure note de sa catégorie. Pas vraiment une surprise quand on connaît les ficelles de cette redoutable machine à vendre.

Comme son bouton «Acheter en 1-click», qui permet, une fois nos coordonnées bancaires enregistrées, de passer commande en cliquant sur une seule touche dédiée. Ou les recommandations d'achat poussées par des algorithmes analysant tous nos mouvements et les avis laissés par d'autres acheteurs.

Heureusement, beaucoup d'enseignes physiques tirent leur épingle du jeu. Notamment dans les secteurs du bricolage et de l'électroménager, qui ont compris que leurs clients attendent la même qualité de service en boutique et sur le Web. En ligne, ils veulent avoir accès à un vendeur via un tchat ou à une vidéo de démonstration de produit. Et en magasin, ils attendent qu'on les reconnaisse, grâce aux infos contenues dans leur smartphone, pour se voir proposer des articles ciblés.

ILLUSTRATIONS: ANTHONY HUCHETTE POUR CAPITAL



**ALINÉA**  
L'enseigne de mobilier du groupe Auchan conforte sa place de numéro 2 derrière l'indétrônable Ikea. Ses 26 magasins et son site Web jouent sur le renouvellement de 15 000 références au rythme de deux collections par an. En interne, 90% des salariés sont actionnaires du groupe (4% du capital).

**MOBALPA**  
Position de leader confirmée pour le cuisiniste haut-savoyard, dont tous les meubles sont garantis dix ans (pièces et déplacements) et de fabrication française.

**DELCAMPE**  
Mieux classé qu'eBay, ce site de revente de produits d'occasion est le chouchou des collectionneurs, notamment de timbres, de cartes postales et d'affiches.

**GAUTIER**  
L'entreprise familiale de mobilier milieu de gamme (60 magasins) remporte la mise grâce à une stratégie fondée sur une fabrication et des bois 100% français.

ACHAT-VENTE ET DÉPÔT-VENTE	
1. Happy Cash	6,83
2. Easy Cash	6,64

  

AMEUBLEMENT (ENTRÉE DE GAMME)	
1. Ikea	7,36
2. Alinéa	7,00

  

AMEUBLEMENT (MILIEU DE GAMME)	
1. Gautier	7,72
2. BoConcept	7,23

**BOULANGER**  
Bien que plus petite (78 magasins, contre 269), l'enseigne nordiste est mieux notée que Darty. Ses magasins de centre-ville ont été totalement repensés: appareils à tester en libre-service, retrait de colis pour les achats sur Internet, imprimantes 3D pour créer sa propre coque de smartphone, etc.

**AM.PM.**  
Toujours en tête parmi les vendeurs d'ameublement en ligne, cette filiale de La Redoute conforte son image chic et branchée. D'une part, avec ses deux catalogues par an, où les objets sont mis en scène dans des maisons comme dans les magazines de déco. D'autre part, depuis 2016, en multipliant les boutiques en dur, où les internautes peuvent voir et acheter les objets proposés en ligne. La marque vient même d'inaugurer, au cœur de Saint-Germain-des-Prés, un flagship store de 350 mètres carrés. Dans une ambiance cosy, on y circule de pièce en pièce, comme dans un vrai appartement parisien.

**LAMPIRIS**  
Avec quelque 400 000 compteurs en France, cette filiale de Total commercialise une électricité garantie 100% verte (éolienne, solaire hydraulique...).

**SHURGARD**  
Ce géant américain du self-stockage et garde-meuble compte 56 centres en France, avec un affichage en ligne en temps réel des disponibilités et des prix.

**LINVOSGES**  
Vendue surtout en ligne, cette marque centenaire de linge de maison haut de gamme s'adresse aussi bien aux hôteliers qu'aux particuliers.

**TOLLENS**  
Ce spécialiste des peintures et revêtements de sol (175 magasins) est autant apprécié des professionnels du bâtiment que des fans de déco.

**FOURNISSEURS D'ÉNERGIE**

1. Lampiris	7,24
2. Alterna	7,07
3. Direct Energie	6,96

**GARDE-MEUBLE, SELF-STOCKAGE**

1. Shurgard	7,54
2. Ouistock	7,26

**MAGASINS DE LITERIE**

1. Maison de la literie	7,35
2. La Halle au sommeil	7,31

**MAGASINS ET SITES DE LINGE DE MAISON**

1. Linvosges	7,67
2. Yves Delorme	7,64

**MAGASINS D'ARTICLES DE CUISINE ET DE DÉCORATION**

1. Du bruit dans la cuisine	7,66
2. Alice Délice	7,64
3. Zôdio	7,50

**MAGASINS MULTIMÉDIAS ET D'ÉLECTROMÉNAGER**

1. Boulanger	7,32
2. Darty	7,28
3. Expert France	7,22

**SPÉCIALISTES DU SALON**

1. Chateau d'Ax	7,12
2. La Maison du convertible	7,11

**MAGASINS DE REVÊTEMENTS MUR ET SOL**

1. Tollens	7,78
2. Delzongle	7,55
3. Zolpan	7,43

**VENTE ET POSE DE FENÊTRES**

1. Velux	7,63
2. Fenétrier Veka	7,40
3. Art et Fenêtres	7,14

  

**VENTE EN LIGNE DE MATÉRIEL HIGH-TECH**

1. Amazon.fr	7,80
2. LDLC.com	7,56

  

**AMEUBLEMENT EN LIGNE**

1. AM.PM.	7,31
2. Delamaison.fr	7,03
3. Made.com	6,97

  

**AMEUBLEMENT PREMIUM**

1. Roche Bobois	7,41
2. Ligne Roset	7,39

  

**STORES ET VÉRANDAS**

1. Storistes de France	7,18
2. Stores de France	7,16
3. Monsieur Store	7,06

  

**CHEMINÉES ET POÊLES À BOIS**

1. Jotul	7,18
2. Seguin	7,13

  

**VENTE EN LIGNE DE PRODUITS D'OCCASION**

1. Delcampe	7,12
2. eBay	7,09
3. PriceMinister	7,06

  

**CUISINISTES**

1. Mobalpa	7,06
2. Cuisines Ixina	7,05
3. SoCoo'c	6,93

  

**FLEURISTES**

1. Au nom de la rose	7,55
2. Oya Fleurs	7,48

  

**FLEURISTES EN LIGNE**

1. Interflora	7,62
2. Aquarelle	7,44

Les notes dans la colonne de droite sont sur 10. Elles traduisent la satisfaction des personnes interrogées quant à la qualité du service.



---

## *Storistes de France*

---

a été distinguée par la rédaction de Capital,  
à l'issue d'une enquête réalisée auprès d'un panel  
de 20 000 consommateurs

**Dr. Friedrich Schwandt**  
Président-Directeur Général  
Statista GmbH

**Gwendoline Michaelis**  
Directrice exécutive  
pôle Premium

**François Genthial**  
Rédacteur en chef de Capital