



**NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT**  
**LES GAINS, LES RISQUES** P.108

**GROUPE BERTRAND** P.46  
**ENQUÊTE SUR LE PREMIER RESTAURATEUR DE FRANCE**



**Capital**

# Capital

N° 338  
 Nov. 2019  
 — 4,90 €



**PLUS DE 5 MILLIARDS D'EUROS À RÉCUPÉRER**

# LES NOUVEAUX PROFITEURS DE L'ÉTAT PROVIDENCE

HLM LOUÉS EN AIRBNB, ARRÊTS MALADIE BIDON, SUBVENTIONS DÉTOURNÉES, PATRONS FRAUDEURS... P.66

**PALMARÈS EXCLUSIF** *SERVICE, CHOIX, SAV*

## LES ENSEIGNES LES PLUS RECOMMANDÉES

P.114

## CRASHS EN SÉRIE BOEING S'EN RELÈVERA-T-IL ?

P.54



**D'ALIBABA À WIKO, LES GÉANTS CHINOIS DÉBARQUENT** P.20

**PM** PRISMA MEDIA

M 04134 - 338 - F: 4,90 € - RD

BEL: 5,50 € - CN: 8 CHF - CAN: 9,75 CAD - D: 6,50 € - ESP: 5,50 € - GR: 5,50 € - ITA: 5,50 € - LUX: 5,50 € - PORT. CONT.: 5,50 € - DOM: Avion: 6,90 € - GUYANE: 7,5 € - IRY: 9 € - Maroc: 55 DH - Tunisie: 6,50 TND - Zone CFA Avion: 6 000 XAF - Zone CFP Avion: 1 600 XPF Bateau: 700 XPF



## LA MÉTHODE DE L'ENQUÊTE

Mesurer le taux de satisfaction des Français quant à la qualité du service proposé dans les magasins : tel est l'objectif de cette nouvelle étude réalisée par l'institut Statista pour Capital. Comme pour les précédentes éditions, notre partenaire a réalisé un sondage en ligne auprès de 20 000 consommateurs qui, l'été dernier, ont, en toute indépendance, donné leur avis uniquement sur les enseignes fréquentées ces trois dernières années. Ils ont pu évaluer, sur une échelle de 0 à 10, trois critères : l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise professionnelle et l'envie de recommander la marque à leurs proches. La synthèse des résultats obtenus a permis de calculer une note finale, arrondie à deux décimales même si le rang tient compte des décimales suivantes. Précisons que les tableaux indiquent comme d'habitude un top 3 quand plus de dix sociétés étaient en compétition dans leur catégorie. Sinon, seul un top 2 est proposé.

Avec  
**statista** 

# LES ENSEIGNES LES PLUS RECOMMANDÉES

# Pour acheter les yeux fermés

*Grâce à une enquête d'une ampleur exceptionnelle, découvrez en exclusivité les enseignes préférées des Français pour la qualité de leurs services et les conseils de leurs vendeurs.*

PAR BRUNO DECLAIRIEUX

**E**t un, et deux, et trois-zéro... Les aficionados du Puy du Fou peuvent se réjouir. Déjà vainqueur de notre palmarès des meilleures enseignes en 2017 et 2018, le célèbre parc de loisirs vendéen, qui va bientôt ouvrir un site en Espagne, rafle de nouveau la mise cette année, avec une flatteuse note de 8,74 sur 10. S'il fallait parier sur une quatrième victoire en 2020, on ne serait pas loin de le faire, au vu des durées de visite et des demandes de séjour avec hébergement qui progressent.

Cette belle cote ne doit pas cacher les efforts fournis par toutes les marques primées par ailleurs dans notre classement. « Avec une note moyenne de 7,45 sur 10, le niveau de satisfaction est en effet à la hausse par rapport à nos dernières éditions », constate Xavier Vogt, analyste à l'institut Statista, notre par-

tenaire. Comme les années précédentes, ce cabinet spécialisé dans les études de marché et l'analyse de données a réalisé une vaste enquête auprès des Français (lire ci-contre notre méthodologie) pour recueillir leur avis sur la qualité des services fournis par les chaînes, avec trois questions : l'attention portée aux besoins de la clientèle, le professionnalisme de leur personnel en boutique et la volonté de recommander l'enseigne autour de soi. Sur les quelque 1 600 réseaux évalués, seuls 389 ont été récompensés dans 142 secteurs différents. Cette sélection rigoureuse apporte son lot de surprises, avec la présence de nombreux acteurs de taille modeste mais qui ont réussi à atteindre un nombre suffisant de voix et damer ainsi le pion à plus gros qu'eux. Découvrez tous ces résultats dans ce dossier inédit. ■

**HABILLEMENT ET  
ACCESSOIRES**

Page 124

**ÉQUIPEMENT  
DE LA MAISON**

Page 116

**ALIMENTAIRE**

Page 122

**ACTIVITÉS  
CULTURELLES  
ET DE LOISIRS**

Page 119

**SANTÉ ET  
BEAUTÉ**

Page 127

**TRANSPORTS**

Page 118

**SERVICES À  
LA PERSONNE**

Page 120

**TOURISME ET  
RESTAURATION**

Page 126



# Les champions de L'ÉQUIPEMENT DE LA MAISON

Les marques ne se contentent plus de vendre leurs produits. Elles cherchent aussi à proposer toutes sortes de services à forte valeur ajoutée.



## Achat-vente, dépôt-vente

1.	Happy Cash	6,96
2.	Easy Cash	6,65

## Ameublement (entrée de gamme)

1.	Ikea	7,49
2.	Alinea	7,06

## Ameublement (milieu de gamme)

1.	Gautier	7,15
2.	BoConcept	6,89

## Ameublement (premium)

1.	Roche Bobois	7,51
2.	Ligne Roset	7,17

## Bazar et décoration discount

1.	Centrakor	6,92
2.	Action	6,92
3.	Stokomani	6,77

## Cheminées et poêles à bois

1.	Godin	7,43
2.	Rika	7,05

## Constructeurs de maisons individuelles

1.	MCA	6,88
2.	Maisons d'en France	6,74
3.	Demeures Côte d'Argent	6,24

## Courtage en travaux

1.	La Maison des travaux	6,76
2.	Aximotravo	6,29

**BOCONCEPT** Dans ses 35 boutiques en France, cette chaîne danoise de meubles design propose un service de conseil en décoration d'intérieur, avec des spécialistes qui peuvent se rendre à domicile si besoin.

**LIGNE ROSET** A la fois éditeur, fabricant et distributeur de meubles contemporains, cette société toujours familiale a bâti sa réputation sur une collaboration étroite avec de grands designers. Certains produits sont devenus des best-sellers, comme le fameux sofa Togo et sa silhouette molletonnée ou les canapés Ploum.

**ACTION** Depuis son arrivée il y a sept ans, ce groupe néerlandais de bazar discount fait un carton. Chaque magasin propose 6 000 références et des nouveautés toutes les semaines.



**ZÔDIO** Ateliers de cuisine et de loisirs créatifs, ventes privées, opérations vide-placards en échange de bons de réduction... Cette enseigne de décoration cherche à fidéliser avec ses animations.

**GODIN** Ce fabricant de poêles à bois ou à granulés, de cheminées et de cuisinières distribue sa gamme chez des concessionnaires exclusifs et des revendeurs choisis pour leur haut niveau de service.

## Courtiers en crédit immobilier

1.	La Centrale de financement	7,20
2.	Immoprêt	6,99
3.	Crédit courtier de France	6,93

## Cuisinistes

1.	Mobalpa	7,00
2.	Cuisines Schmidt	6,95
3.	Cuisinella	6,84

## Décoration et petit ameublement

1.	Muji	7,77
2.	Zôdio	7,69
3.	Pylones	7,56

## Diagnostic immobilier

1.	Defim	6,78
2.	Diagamter	6,74
3.	Activ'expertise	6,61

## Fleuristes

1.	Carrément Fleurs	7,67
2.	Au nom de la rose	7,57

## Fournisseurs d'énergie

1.	Enercoop	7,02
2.	Total Direct Energie	6,91
3.	Butagaz	6,80



Mobalpa.

SP MOBAPPA

**LSAT** Présente en ville moyenne sur des surfaces de 100 à 300 mètres carrés, cette marque de multimédia et d'électroménager regroupe des magasins (320 magasins). Elle mise sur le service après-vente pour résister aux grandes surfaces et à Internet.

Meubles, self-stockage	
Shurgard	7,22
Locabox	6,81
Isolation thermique	
Isoltoit	6,92
Isocombles	6,79
Menuiseries	
Delbard	7,61
Truffaut	7,60
Point Vert	7,53

**TRUFFAUT** Cette enseigne est très appréciée des amateurs de jardin. Ils bénéficient chez elle de services intéressants, comme le conseil de paysagistes en magasins, le diagnostic santé des plantes ou encore le repotage gratuit et la garantie sur l'origine des végétaux proposés.

**GEDIMAT** Menuiserie, outillage, matériaux de construction... Ces magasins qui fournissent les pros accueillent aussi les amateurs de bricolage avertis, qui apprécient son offre pointue.

**CUISINES SCHMIDT** Un seul interlocuteur durant tout le projet, un devis détaillé avec plan 3D, une garantie sur la livraison et l'installation, un SAV 6 jours sur 7 sans surcoût... Cette marque alsacienne bien connue multiplie les engagements pour rassurer la clientèle, souvent inquiète à l'idée de se lancer dans l'aménagement d'une cuisine.

**AU NOM DE LA ROSE** Rachetée en 2016 par Emova Group (Monceau Fleurs...), cette chaîne née en 1991 est connue pour son concept monoproduit vendu dans des boutiques de centre-ville joliment aménagées. Il est possible de s'abonner pour recevoir régulièrement des bouquets en choisissant la périodicité et le créneau de livraison.

Magasins de bricolage	
1. Gedimat	7,69
2. Point P	7,65
3. Leroy Merlin	7,58
Magasins de literie	
1. Maison de la Literie	7,34
2. Grand Litier	7,20
Magasins de revêtements, mur et sol	
1. Tollens	7,77
2. 4murs	7,37
2. Zolpan	7,35
Magasins et sites de linge de maison	
1. Linvosges	7,83
2. Yves Delorme	7,62

### Magasins multimédia et d'électroménager

1. Pulsat	7,73
2. Boulanger	7,33
3. Darty	7,24

### Opérateurs mobiles

1. Orange	7,19
2. CIC Mobile	7,02
3. Free Mobile	7,00

### Opérateurs téléphonie, Internet, TV

1. Livebox	6,85
2. Freebox	6,72
3. Bbox	6,54

### Piscinistes

1. Irrijardin	7,60
2. Carré bleu	7,30
3. Piscines de France	7,18

### Promoteurs immobiliers

1. Eiffage Immobilier	7,00
2. Cogedim	6,71
3. BNP Paribas Immobilier	6,66

### Rénovation de l'habitat

1. Callisto System	6,28
2. Attila	6,26

### Spécialistes du salon

1. Château d'Ax	7,18
2. La Maison du convertible	7,11

### Stores et vérandas

1. Storistes de France	7,15
2. Stores de France	7,12
3. Monsieur Store	6,94

### Télésurveillance

1. Verisure	7,95
2. IMA Protect	7,88
3. EPS Télésurveillance	7,83

### Vente et pose de fenêtres

1. Velux	7,51
2. Veka	7,20
3. Fenêtres Lorenove	7,09

Le prix de la voiture moyenne en France. En euros TTC. Source : L'Argus.



NICOLAS ECONOMOU/NURPHOTO/AFP

# Les champions du TRANSPORT

En matière de satisfaction de la clientèle et de services innovants, ce ne sont pas toujours les plus gros acteurs du secteur qui raflent la mise.



Transavia.

**EUROREPAR** Filiale de PSA, ce réseau de garagistes multi-marques dispose de 1 400 ateliers en France. Il propose sa propre gamme de pièces de rechange et de pneus. A noter : de gros efforts de communication qui semblent payants pour sa notoriété.

### Centres autos, garages, pneus

1.	Carter-Cash	7,78
2.	Point S	7,62
3.	Eurorepar Car Service	7,55

### Compagnies aériennes

1.	Cathay Pacific	8,48
2.	Emirates	8,44
3.	Swiss	8,41

### Compagnies aériennes low-cost

1.	Transavia	7,29
2.	Volotea	7,13

### Contrôle technique automobile

1.	Dekra	7,83
2.	Autosur	7,70
3.	Sécuritest	7,69

### Location de voitures

1.	Hertz	7,40
2.	Europcar	7,33
3.	Sixt	7,25

### Mandataires automobiles

1.	Elite Auto	6,90
2.	Auto-IES.com	6,85
3.	Alsì autos	6,70

### Moto : entretien et accessoires

1.	Doc'Biker	7,61
2.	Speedway	7,56

**VOLOTEA** Créée en 2012, cette compagnie low-cost espagnole s'est vite fait connaître et apprécier du grand public avec ses vols spécialisés dans la desserte des petites et moyennes villes européennes. L'été dernier, elle a transporté, depuis la France, 1,3 million de passagers au départ de 16 aéroports.

**DOC'BIKER** Depuis 1997, cette enseigne s'est engouffrée dans le créneau de l'entretien et de la réparation de motos et scooters. Pour se distinguer des concessionnaires, elle propose un accueil sans rendez-vous et des forfaits révision clairs, évitant toute mauvaise surprise.

**BLABLABUS (OUIBUS)** Toujours bien noté dans notre palmarès, Ouibus. La filiale des cars longue distance de la SNCF a été rachetée en juillet dernier par le spécialiste du covoiturage BlaBlaCar. Ce changement ne devrait guère perturber la clientèle.

### Réparation de vitrage automobile

1.	Rapid Pare-Brise	8,07
2.	Carglass	7,69
3.	France Pare-brise	7,63

### Sociétés de bus longue distance

1.	BlaBlaBus (Ouibus)	7,24
2.	FlixBus	7,07

### Stations de lavage automobile

1.	Total Wash	7,09
2.	Ecolave	6,79
3.	American Car Wash	6,78

### Stations essence

1.	Total Access	7,17
2.	Agip	7,02
3.	Total	6,98

### Taxis et VTC

1.	Kapten (ex-Chauffeur Privé)	7,67
2.	Uber	7,65
3.	Marcel	7,52

**EUROPCAR** Absent l'an dernier, ce loueur de véhicules est de retour dans notre classement, avec son imposante flotte de voitures (dont des modèles hybrides et électriques), d'utilitaires et même de motos et de scooters. Ses 377 agences dans l'Hexagone lui permettent un bon maillage du territoire, à commencer par les gares et les aéroports.

**TOTAL WASH** Coup triple pour le pétrolier, récompensé à la fois pour ses deux réseaux de stations-service (Total et Total Access) et pour celui de lavage. Ce dernier innove avec une appli qui renseigne sur le centre le plus proche et les prestations proposées, et permet même de payer en ligne avant de venir bichonner sa voiture.

### Transports ferroviaires internationaux

1.	Eurostar	7,56
2.	Thalys	7,42
3.	TGV InOui et ICE Allemagne	7,38

### Traversées en ferry

1.	Irish Ferries	7,76
2.	DFDS	7,68
3.	P&O Ferries	7,45

### Activités à sensations fortes

1.	LaserMaxx	7,61
2.	LGE (Laser Game Evolution)	7,50
3.	Laser Quest	7,45

### Animaleries

1.	Terranimo	7,71
2.	Maxi Zoo	7,66
3.	Médor et Compagnie	7,59

### Cirques

1.	Cirque du Soleil	7,87
2.	Cirque d'hiver Bouglione	7,73
3.	Cirque Arlette Gruss	7,63

### Cours de cuisine

1.	L'Atelier des chefs	7,64
2.	L'Atelier gourmand	7,34
3.	L'Atelier des sens	7,25

### Festivals de musique

1.	Le Cabaret vert	8,17
2.	Hellfest	8,15
3.	Festival interceltique de Lorient	8,05

### Produits culturels

1.	Nature & Découvertes	8,02
2.	Furet du Nord	7,82
3.	Cultura	7,74

### Magasins d'articles de sport

1.	Au vieux campeur	7,99
2.	Decathlon	7,86
3.	Intersport	7,27

### FESTIVAL INTERCELTIQUE

**DE LORIENT** Avec 800 000 visiteurs cet été, la dernière édition de ce célèbre festival de musique celtique, à la programmation de qualité, a battu son record de fréquentation. Carte de paiement dématérialisée, accueil pour les enfants, accès facilité pour les handicapés...

**GIANT** Deuxième l'an dernier, le leader mondial du vélo prend la tête de sa catégorie. D'origine taïwanaise, il propose une gamme complète de cycles (VTT, ville, électrique, enfants) chez une soixantaine de revendeurs en France, dotés aussi d'un atelier. Depuis l'an dernier, un système de click & collect a été lancé.

### Magasins de cigarettes électroniques

1.	Point Smoke	7,74
2.	Taklope	7,45
3.	Vapostore	7,38

### Magasins de jeux et jouets

1.	Lego Stores	8,38
2.	Micromania	8,01
3.	Oxybul	7,75

### Magasins de vélos

1.	Giant	7,45
2.	Veloland	7,39
3.	Velo & Oxygen	7,13

### Papeterie et fournitures de bureau

1.	Plein Ciel	7,59
2.	Bureau Vallée	7,49
3.	Top Office	7,42

### Produits nutritionnels pour sportifs

1.	Fitness Boutique	7,12
2.	Toutelanutrition	6,79

### Salles de cinéma

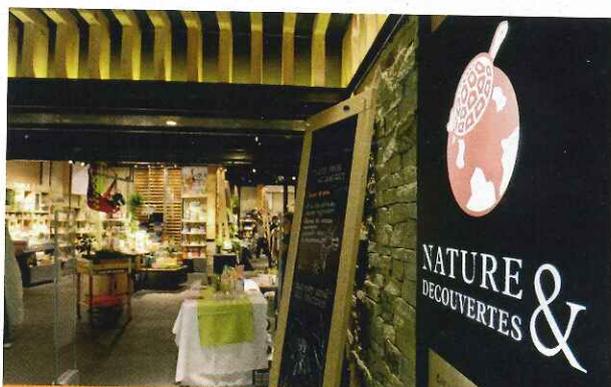
1.	CGR Cinémas	7,63
2.	Pathé Gaumont	7,56

### Salles de fitness

1.	Wake Up Form	7,54
2.	Keep Cool	7,52
3.	Fitness Park	7,40

### WAKE UP FORM

Ouverture toute l'année et tous les jours de 6 à 23 heures, trois formules d'abonnement (annuelle, résiliable au bout de deux mois, forfait de 10 séances), cours variés adaptés aux profils des sportifs : cette chaîne de remise en forme est encore bien notée cette année.



GILLES ROLLE/REA

Les trois premiers critères de choix d'une activité de loisirs par les Français.  
Source : sondage OpinionWay pour Sofrino, 2018

65%



Le plaisir et le bien-être

43%



Le prix

27%



La proximité et l'accessibilité

# Les champions des ACTIVITÉS CULTURELLES ET DE LOISIRS

se sentir bien tout en se faisant plaisir : c'est la priorité des Français pour leur temps libre. Les mieux notés ici ont su bien répondre à cette attente.

# Les champions du SERVICE À LA PERSONNE

Notre enquête s'enrichit cette année de nouvelles catégories très en vogue comme les plateformes de mise en relation.



MARTA NASCIMENTO/REA



VIE PR  
TECHN

Co  
vos  
la tab

Simple et  
proposée  
proches d'  
autonomie  
cultiver le

C  
omr  
ou ap  
vaca  
et co  
tiques les plus int  
jouant au sudoku  
chain film que l'  
tions qui peuv  
générations X et  
les seniors, qui n'

85%

des utilisateur  
de la tablette A  
ont choisi l'insta  
à domicile par un

Facile à prend  
Ardoiz, proposée  
un œil ouvert sur  
leurs enfants et pe  
n'a pas de secret.  
rendre son utilisat  
est réglable, les app  
lées - et permettre  
mie, grâce à l'instal  
à l'assistance téléph  
6 jours sur 7.

Mieux, Ardoiz p  
ser son quotidien  
que le calendrier, l'a  
aussi de consulter s  
impots.gouv.fr en t  
SIM, il n'est pas néce

**AXAL** Ce déménageur alsacien a lancé depuis quatre ans Jenvoiedulourd, une plateforme Web low-cost pour les particuliers, avec des prix variant selon les options et les dates choisies.

**ALLOVOISINS** Vous cherchez quelqu'un pour tondre la pelouse ou à qui louer un appareil à raclette? Votre voisin a peut-être la solution. Partant de cette idée, cette plateforme collaborative, créée en 2013, a déjà séduit 3 millions d'utilisateurs. Une fois sa demande formulée, l'internaute est mis en relation avec des particuliers susceptibles de l'aider près de chez lui, moyennant finance. Le paiement se fait en direct ou en ligne pour être plus sécurisé.

**EF** Lancé par un Suédois en 1965, ce spécialiste des séjours linguistiques bénéficie d'une belle notoriété. Outre les voyages de deux à quatre semaines pour collégiens et lycéens, il propose des formules plus longues pour étudiants et cadres.

Agences matrimoniales		
1.	Alliance Conseil	7,02
2.	Fidelio	6,82
3.	UniCentre	6,70
Aide aux personnes âgées ou handicapées		
1.	Senior Compagnie	6,95
2.	Adhap Services	6,90
3.	Vitalliance	6,78
Coaching sportif à domicile		
1.	Domicil'Gym	6,99
2.	ABC Coach sportif	6,86
3.	Just Coaching	6,82
Crèches		
1.	Grandir	7,58
2.	Crèche Attitude	7,32
3.	Les Chérubins	7,29
Dépannage à domicile		
1.	Auchan Services	6,90
2.	Help Confort	6,75
Ecoles de langues		
1.	Wall Street English	7,35
2.	Victoria's English	7,17
3.	Instituto Cervantes	7,13
Entretien de la maison		
1.	Madom	7,63
2.	Un Temps pour vous	7,00
3.	Helpling	7,00

**BORDAS SOUTIEN SCOLAIRE**  
L'éditeur de manuels scolaires propose des cours à domicile dispensés par des professeurs de l'éducation nationale. Selon la matière, le niveau de l'enfant et son lieu de résidence, une liste d'enseignants est fournie à la famille, qui choisit. Si le premier cours se révèle décevant, la société s'engage à le rembourser.

Garde d'enfants à domicile		
1.	Babychou	7,26
2.	Côté Enfants	7,15
3.	Baby Time	7,02
Garde d'enfants en langues étrangères		
1.	Nanny Agency	7,51
2.	Baby-speaking	7,26
Livraison de colis et logistique		
1.	Relais Colis	7,60
2.	Mondial Relay	7,54
3.	FedEx	7,29
Multiservice à domicile		
1.	Adenior	7,28
2.	MDSAP	7,25
3.	Ideal Services	7,24
Plateformes de services à domicile		
1.	Allovoisins	6,98
2.	AlloMarcel	6,60
3.	123devis.com	6,15

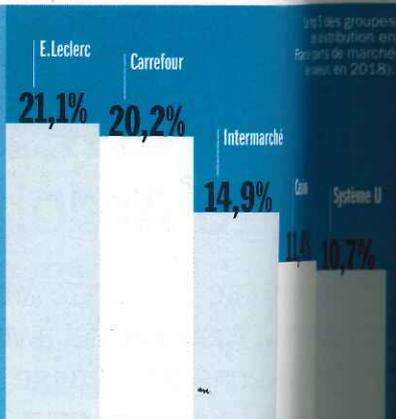
Prestataires de cours de musique à domicile		
1.	Adomi Musique	7,16
2.	Ecole française de piano	6,99
3.	Allegro Musique	6,84
Résidences seniors		
1.	Espace & Vie	7,01
2.	Cogedim Club	6,94
3.	Les Jardins d'Arcadie	6,77
Séjours linguistiques		
1.	EF Education First	7,30
2.	LSI	7,28
3.	Linguaphone	6,99
Services de déménagement		
1.	Axal	7,48
2.	Des bras en plus	7,10
3.	Biard Déménagement	6,87
Services funéraires		
1.	Pascal Leclerc	7,74
2.	PFG	7,64
3.	Roc Eclerc	7,63
Soutien scolaire à domicile		
1.	Bordas Soutien scolaire	6,96
2.	Acadomia	6,94
3.	Complétude	6,74
Travail temporaire		
1.	Hays	7,02
2.	Lynx RH	6,83
3.	Groupe Leader	6,72

Les notes dans la colonne de droite sont sur 10. Elles traduisent la satisfaction des personnes interrogées quant à la qualité de service. Le rang tient compte aussi des décimales suivantes.

(1) Initialisation et connexion par un postier française, ARCHOS 2019. Tous droits réservés et l'enceinte et station de charge à 279 € TTC, au-delà, débit limité). L'abonnement peut être résilié à tout moment. Siège social : 6 rue Rose Dieng - Kunming

# Les champions de L'ALIMENTAIRE

Les Français aiment encore se déplacer pour faire leurs courses. Voici les chaînes qu'ils préfèrent pour leur accueil et leur efficacité.



RICHARD DAMORET/REA

**COMPTOIR DES VIGNES** Créé en 2009 par le grossiste en boissons C10, ce réseau de cavistes compte une cinquantaine de points de vente, situés surtout en périphérie dans des zones commerciales. Les prix y sont accessibles : 8 euros en moyenne la bouteille de vin.

## Boulangeries

1.	Marie Blachère	7,54
2.	Maison Eric Kayser	7,50
3.	Moulin de Païou	7,47

## Cavistes

1.	Comptoir des vignes	8,15
2.	V and B	7,83
3.	Nicolas	7,80

## Chocolatiers

1.	Yves Thuriès	8,12
2.	Puyricard	8,03
3.	Leonidas	8,01

## Drives (courses en ligne à récupérer)

1.	E.Leclerc Drive	7,79
2.	U Drive	7,75
3.	Auchan Drive	7,72

## Epicerie fine (thés, cafés...)

1.	Nespresso	8,07
2.	Mariage Frères	8,04
3.	Palais des thés	7,98

## Glaces et desserts glacés

1.	Louise	8,00
2.	Amorino	7,77
3.	Häagen-Dazs	7,74

## Hypermarchés

1.	E.Leclerc	7,14
2.	Auchan	7,03

## Livraison à domicile

1.	CoursesU.com	7,25
2.	Intermarché	7,20

## Magasins bio

1.	Bio & Sens	8,00
2.	Les Nouveaux Robinson	7,72
3.	Biocoop	7,70

## Magasins multifrais

1.	Grand Frais	7,62
2.	Le Cours des Halles	7,40

**E.LECLERC** Le ministère des Finances peut bien vouloir sanctionner la célèbre enseigne de grande distribution pour des pressions abusives sur ses fournisseurs, elle est ici la préférée des consommateurs pour ses hypers et ses drives, grâce à des prix toujours jugés comme les plus bas du marché. Peu présent dans la capitale, le groupe a pour objectif de s'y développer avec un service de livraison à domicile mais aussi des drives pérorans.

**GRAND FRAIS** Son fondateur, Denis Dumont, a développé avec succès cette enseigne de produits frais (primeurs, boucherie, crèmerie, poissonnerie...) qui privilégie les circuits courts, le tout présenté joliment comme sur un marché.

**NESPRESSO** Le spécialiste du café en capsule vend chez ses grands crus dans ses boutiques et en ligne. Mais il offre de nombreux services (conseils, dégustation, renouvellement automatique des commandes, réparation des machines...).

## Produits surgelés

1.	Picard	7,66
2.	Thiriet	7,64
3.	Maximo	7,29

## Supérettes

1.	Votre Marché	7,30
2.	Carrefour Montagne	6,94
3.	Coccimarket	6,77

## Supermarchés

1.	Super U	7,15
2.	Supermarchés Match	7,01
3.	Intermarché	6,92



# Les champions de L'HABILLEMENT ET DES ACCESSOIRES

Des enseignes en difficulté sont ici primées. Preuve qu'elles continuent malgré tout de vouloir apporter le meilleur service possible.

## PARFOIS

Implantée depuis 2005 en France, cette enseigne portugaise d'accessoires tendance (bijoux, chapeaux, ceintures, sacs...) a privilégié jusqu'ici les centres commerciaux et les galeries d'hypermarchés, où elle dispose de près de 80 magasins.

## SWAROVSKI

La célèbre marque au cygne d'origine autrichienne a astucieusement repris tous les codes du luxe dans ses boutiques et sa communication, pour vendre des bijoux à prix raisonnables et dont les collections sont régulièrement renouvelées.

## VAL D'EUROPE

Séances de conseil vestimentaire, appli pour cumuler des points cadeaux, service de doudous perdus, offres de covoiturage ou consigne pour les casques... Ce grand centre commercial (190 enseignes) situé près de Disneyland Paris multiplie les attentions.

### Bijouteries et horlogeries

1.	Louis Pion	7,87
2.	Royal Quartz	7,78
3.	Julien d'Orcel	7,73

### Bijouteries fantaisie

1.	Parfois	7,35
2.	Trésor Bijoux	7,21
3.	I am	7,08

### Bijouteries fantaisie chic

1.	Swarovski	7,93
2.	Pandora	7,84

### Centres commerciaux

1.	Val d'Europe	7,67
2.	Les Terrasses du port	7,60
3.	Rives d'Arcins	7,54

### Grands magasins

1.	Printemps	7,47
2.	Galleries Lafayette	7,35

### Magasins de chaussures

1.	Foot Locker	7,96
2.	Manfield	7,93
3.	Mephisto	7,84

### Magasins de lingerie et sous-vêtements

1.	RougeGorge	7,91
2.	Intimissimi	7,75
3.	Etam Lingerie	7,63

**FOOT LOCKER** Après deux années d'absence, cette enseigne de sneakers est de retour dans notre étude. À signaler : des services originaux comme la recherche de la disponibilité d'un produit dans tous les magasins en Europe, ou encore un à-valoir de 10 euros quand on donne son avis après un achat...

**DARJEELING** Cette marque de lingerie du groupe Chantelle conserve sa première place acquise l'an dernier. Elle a récemment fait évoluer sa communication en misant surtout sur le confort de ses produits, bien adaptés à toutes les femmes quel que soit leur âge.

### Magasins de lingerie premium

1.	Darjeeling	7,75
2.	Aubade	7,66

### Magasins de mode et d'accessoires de luxe

1.	Michael Kors	8,42
2.	Hermès	8,29
3.	Louis Vuitton	8,13

### Magasins de puériculture

1.	Orchestra	7,48
2.	Bébé 9	7,44

### Magasins d'usine

1.	McArthurGlen	7,57
2.	Marques Avenue	7,28
3.	L'Usine (Roubaix)	7,23

Parts de marché des circuits de distribution dans le prêt-à-porter féminin, en % des sommes dépensées, en 2018.  
Source : FM - Bilan éco FFPAPP

48,8% Chaînes de centre-ville et de centres commerciaux

10,3% Indépendants multimarques

9,6% Chaînes périphériques et soldeurs

6,1% Grands magasins et magasins populaires

5,7% Grande distribution

5,5% Magasins de sport

5,3% Pure players Web

4,7% Autres

4% Vente à distance

**PRINTEMPS** Détenus par un fonds qatari, ces grands magasins (22 en France) ont adopté une stratégie de montée en gamme, notamment pour le navire amiral parisien, avec des marques chics et des tarifs premium. Les vendeurs sont formés dans une académie maison.

**LOUIS PION** Détenue par les Galleries Lafayette (tout comme Royal Quartz, le deuxième de notre palmarès), cette chaîne d'horlogerie se veut aux petits soins pour sa clientèle. Elle propose des services variés comme l'e-réservation, le paiement en trois ou quatre fois sans frais, ou la livraison de sa nouvelle montre où que l'on se trouve.

### Pressings

1.	Aqua Blue	7,19
2.	5àsec	7,15

### Prêt-à-porter enfant

1.	Sergent Major	7,79
2.	Petit Bateau	7,77
3.	Tape à l'œil	7,66

### Prêt-à-porter femme (entrée et milieu de gamme)

1.	Damart	7,84
2.	Christine Laure	7,75
3.	Morgan	7,66

**MCARTHUR** Roubaix (près de G déstockage marques de -30% magasin. de bonne

**5ÀSEC** La Cette chaî que le dép sa comm sur l'appli et le repas ou des soi les textiles

### Prêt-à-porter

1.	Géran
2.	Maje
3.	Max M

### Prêt-à-porter

1.	Jules
2.	Jack &



2015/BLOOMBERG VIA GETTY IMAGES

**CARTHURGLEN** A Troyes (10), Combaix (59), Miramas (13) et bientôt à Giverny (27), ces magasins de stockage proposent de grandes marques de vêtements à prix cassés : de -30% à -70% moins cher qu'en magasin. De quoi attirer les amateurs de bonnes affaires.

**SEC** Les pressings sont à la peine ? Cette chaîne multiplie les offres telles que le dépôt express, le suivi de commande et le paiement en ligne. L'appli de la marque, l'entretien et le repassage du linge de la maison et des soins spécifiques pour textiles fragiles.

Prêt-à-porter femme (haut de gamme)	
Gérard Darel	7,70
Maje	7,66
Max Mara	7,53

Prêt-à-porter homme (entrée de gamme)	
Jules	7,55
Jack & Jones	7,48

**MORGAN** Le Groupe Beaumanoir cherche à relancer cette griffe de prêt-à-porter féminin avec un nouveau concept de boutiques plus chics, adoptant le décor blanc et clair d'un appartement haussmannien. L'ensemble du parc devrait être revu d'ici trois ans.

**SERGEANT MAJOR** Depuis 1987, cette marque, qui a avalé ces dernières années Natalys puis Du Pareil au même, propose des vêtements pour enfants de 0 à 11 ans avec un bon rapport qualité-prix. Elle anime régulièrement sa communauté de fidèles sur Facebook, Instagram et YouTube.

Prêt-à-porter homme (milieu et haut de gamme)		
1.	Hackett	7,49
2.	Izac	7,41
3.	Father & Sons	7,31

Prêt-à-porter mixte		
1.	Burton of London	7,64
2.	Cyrrillus	7,56
3.	Kaporal	7,50

Prêt-à-porter mixte (haut de gamme)		
1.	Tommy Hilfiger	8,07
2.	Ralph Lauren	7,98
3.	Boss	7,89

**JULES** Fermetures de magasins, réduction de personnel... En difficulté, cette enseigne pour hommes est en cours de fusion avec Brice, autre marque du groupe Happychic. Un espoir ? La satisfaction de ses clients quant aux services apportés en boutique et sur le Web.

**BOSS** Après avoir connu un sérieux passage à vide il y a quatre ans, cette marque allemande premium s'est relancée en baissant le prix de ses costumes et en étendant ses collections pour séduire une clientèle plus large avec des lignes sportswear et casual.

**KAPORAL** Cette chaîne marseillaise innove dans les services à la clientèle. Ainsi, les membres du programme de fidélité peuvent payer sur mobile en boutique, échanger un vêtement sans le ticket de caisse ou encore gagner des points en alimentant le compte Instagram.

Robes de mariées		
1.	Pronovias	7,17
2.	Point Mariage	7,01

Sportswear		
1.	Lacoste	7,93
2.	Salomon	7,91
3.	Quiksilver	7,80

**QUIKSILVER** Le spécialiste des sports de glisse propose à ses clients une carte de fidélité dématérialisée à intégrer dans les portefeuilles électroniques (e-wallets) installés sur leurs mobiles. Par ce biais, il leur envoie toutes sortes d'offres pouvant être géolocalisées.



# Les champions du TOURISME ET DE LA RESTAURATION

En Europe, les Français sont ceux qui restent le plus dans leur pays pour passer leurs vacances. De bon augure pour les acteurs du secteur.

La consommation touristique des Français en France (en milliards d'euros).  
Source : DGE.

2010	92,5
2011	97,5
2012	96
2013	96,5
2014	97,5
2015	98,5
2016	99,1
2017	103,8

## PIERRE & VACANCES

Outre de nombreuses résidences à la mer et à la montagne, ce groupe est à la tête de 8 villages de vacances en métropole, avec espaces aquatiques, terrains de sport, animations et clubs enfants pour tous les âges jusqu'à 17 ans.

## PARC ANIMALIER DE SAINTE-CROIX

C'est la première fois que ce parc implanté en Moselle apparaît dans notre étude. Outre ses 120 hectares, où 130 espèces sauvages et domestiques peuvent être observées, il propose 46 lodges permettant de rester sur place la nuit.

## HAVAS VOYAGES

Des boutiques rénovées, du conseil et de la proximité : avec plus de 335 points de vente en France, ce réseau d'agences de voyages prouve que les consommateurs apprécient encore le contact humain et pas seulement Internet pour préparer leurs congés.

### Agences de voyages

1.	Havas Voyages	7,88
2.	Selectour	7,67
3.	Carrefour Voyages	7,57

### Cafés et salons de thé

1.	Segafredo Zanetti	7,32
2.	Columbus Café & Co	7,31

### Caféterias

1.	Cora Cafétéria	7,21
2.	A la bonne heure	6,86

### Campings

1.	Capfun	7,78
2.	Yelloh! Village	7,76
3.	Flower Campings	7,54

### Chaînes de burgers

1.	Steak'n Shake	7,93
2.	Big Fernand	7,90

### Croisiéristes

1.	Royal Caribbean	8,13
2.	Norwegian Cruise Line	8,02
3.	CroisiEurope	7,97

### Hôtels économiques

1.	Logis	7,87
2.	Ibis Styles	7,48
3.	Campanile	7,47

### Hôtels super économiques

1.	B&B Hotels	7,36
2.	Ibis Budget	7,20

**CAPFUN** Chaque année, près de 1 million de vacanciers fréquentent la centaine de sites (4 et 5 étoiles) de cette grande chaîne de camping française, réputée pour ses vastes complexes aquatiques et ses nombreuses animations, notamment pour les enfants. La société joue la transparence : tous les avis donnés par la clientèle sont disponibles sur son site, camping par camping. Les notes flatteuses obtenues concordent avec celles de notre sondage.

### Hôtels haut de gamme

1.	MGallery	8,41
2.	Marriott Hotels	8,37
3.	Hyatt Regency	8,24

### Hôtels milieu de gamme

1.	Novotel Suites	8,02
2.	Novotel	7,86
3.	Mercure	7,79

### Livraison de plats préparés

1.	Uber Eats	7,37
2.	Just Eat	7,15

### Parcs aquatiques

1.	La Bouscarasse	7,65
2.	Aquasplash Marineland	7,51
3.	Océanile	7,50

### Parcs d'attractions

1.	Puy du Fou	8,74
2.	Nigloland	8,40
3.	Disneyland Paris	8,31

### Pizzas à emporter ou livrées

1.	Pizza Tempo	8,57
2.	Tutti Pizza	8,55
3.	Le Kiosque à pizzas	8,41

### Résidences hôtelières

1.	ResidHotel	8,35
2.	Garden & City	8,14
3.	Citadines Apart'hotel	8,02

### Restauration rapide

1.	Crêp'eat	8,18
2.	Vapiano	8,10
3.	O'Tacos	8,03

### Restauration servie à table

1.	La Boucherie	8,34
2.	Buffalo Grill	8,10
3.	Courtepaille	8,08

### Sandwicheries

1.	Bagelstein	8,10
2.	Histoire de pains	8,08
3.	BChef	8,07

**CRÊP'EAT** En France, cette enseigne a un nom en instantané ou ses kiosques et centres commerciaux, Paris, Vélizy 2, la Elle en est à une sont faites sur place sont abordables. situe autour de 1

**ROYAL CARIBBIAN** tyroliennes, simulateur Le numéro 2 mondial offre des services sur ses 24 bâtiments sillonnent principa

### Tour-opérateurs

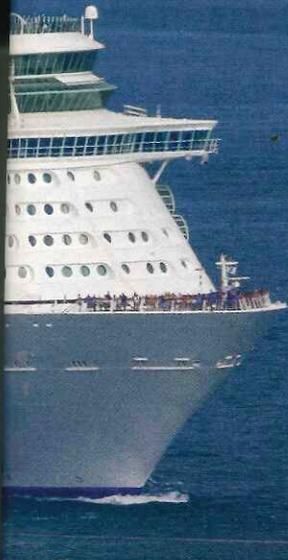
1.	Kuoni	8,10
2.	Voyageurs du monde	8,08
3.	Terres d'aventure	8,07

### Villages et clubs de vacances

1.	Pierre & Vacances	8,10
2.	VVF Villages	8,08
3.	Belambra Clubs	8,07

### Zoos, parcs animaliers

1.	Parc animalier de Beauval	8,10
2.	ZooParc de Beauval	8,08
3.	Parc zoologique de	8,07



Royal Caribbean.

PHOTOS: HORRACIO VILLALOBOS/CORBIS VIA GETTY IMAGES; GILLES ROLLE/REA

**CRÊP'EAT** En moins de dix ans, cette enseigne de crêperie s'est fait un nom en installant ses boutiques et ses kiosques dans les galeries des centres commerciaux (les Halles à Paris, Vélizy 2, la Part-Dieu à Lyon...). Elle en est à une trentaine. Les galettes sont faites sur place et les menus sont abordables. Le ticket moyen se situe autour de 11 euros.

**ROYAL CARIBBEAN** Patinoires, toboggans, simulateurs de surf... le numéro 2 mondial de la croisière propose des services toujours plus originaux sur ses 24 bâtiments géants, qui sillonnent principalement les Caraïbes.

Opérateurs	
1. Kuoni	8,13
2. Voyageurs du monde	8,12
3. Terres d'aventure	7,98
Villages et clubs de vacances en France	
1. Pierre & Vacances	7,76
2. VVF Villages	7,71
3. Belambra Clubs	7,71
Zoo, parcs animaliers	
1. Parc animalier de Sainte-Croix	8,57
2. ZooParc de Beauval	8,44
3. Parc zoologique d'Amnéville	8,41

**VISION PLUS** Cette coopérative d'opticiens (350 magasins) propose à ses clients d'essayer durant huit jours trois montures différentes en cas d'hésitation. L'échange dans les trente jours suivant l'achat est aussi possible si les lunettes ne conviennent pas.

Conseils nutritionnels	
1. Naturhouse	6,67
2. Weight Watchers	6,54
Instituts de beauté	
1. Carita	7,80
2. Une heure pour soi	7,72
3. Guinot	7,47
Opticiens	
1. Vision Plus	8,11
2. Lynx Optique	8,00
3. Krys	7,95
Parfumeries produits de beauté (marque propre)	
1. Lush	8,24
2. Rituals	7,84
3. L'Occitane	7,75

**AUDITION MUTUALISTE** Pour la deuxième année consécutive, les 370 centres de ce réseau mutualiste obtiennent la meilleure note dans le secteur disputé des prothèses auditives.

Parfumeries produits de beauté (multimarque)	
1. Oïa Parfums	7,63
2. Nocibé	7,59
3. Sephora	7,53
Prothèses auditives	
1. Audition mutualiste	7,98
2. Krys Audition	7,69
3. Audition Conseil	7,53
Salons de coiffure	
1. Thierry Lothmann	7,52
2. Y Coiffure	7,51
3. Vog Coiffure	7,44
Salons de coiffure premium	
1. Dessange	7,27
2. Jean Louis David	7,27
Spas, centres de soins	
1. Nuxe Spa	8,11
2. Spa L'Occitane	8,09
3. Spa Clarins	7,95



# Les champions de LA SANTÉ ET DE LA BEAUTÉ

Budget serré oblige, les visites chez le coiffeur ou dans les instituts de beauté s'espacent. Ceux offrant conseil et prix adapté arrivent à fidéliser.