

SEP M
TOP
ventes

**POURQUOI FERRARI
NE CONNAÎT
PAS LA CRISE**

P.34

**FAUT-IL
AUGMENTER
LES SALAIRES ?**

P.18

Capital

Capital

N° 362

Nov. 2021

— 4,90 €

VIVEZ
L'ÉCONOMIE



AVOCATE
-4%*

EMPLOYÉ
-1531
EUROS*

MÉDECIN
-4%*

CADRE
SUPÉRIEUR
-17716
EUROS*

FONCTIONNAIRE
-8%*

COMMERÇANT
-5%*

SPÉCIAL

RETRAITE

**RÉFORMES EN VUE! CE QUI VA
CHANGER POUR VOUS**

P.96

LEROY MERLIN

PALMARÈS EXCLUSIF



**SERVICE, CHOIX, SAV...
LES MEILLEURES
ENSEIGNES**



P.54

ARMEMENT COMMENT REBONDIR APRÈS L'AFFAIRE DES SOUS-MARINS

P.124

**60
ADMINISTRATIONS
À SUPPRIMER
POUR RÉDUIRE
NOS DÉFICITS**

P.82

PM PRISMA MEDIA

L 12328 - 362S - F: 4,90 € - RD



* Evolution probable de la future
pension de retraite pour ce profil,
en cas de réformes d'ampleur

BEL: 5,50 € - CH: 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 € - Bateau: 5,50 € - Maroc: 57 DH - Tunisie: 7,5 TND - Zone CFA Avion: 6500 XAF - Zone CFP Avion: 1600 XPF Bateau: 700 XPF

C'est une curieuse petite boutique sans vendeur ni rayon qui a ouvert récemment à Paris dans le XVI^e arrondissement. Depuis peu, les habitants du quartier peuvent y récupérer leurs courses commandées sur le Net quelques heures plus tôt, puis livrées en camion et placées automatiquement par des robots dans des tiroirs s'ouvrant avec un code confidentiel. «Jusqu'en juin prochain, seuls les clients de Carrefour ont accès à notre drive piéton, explique Stéphane Legatelois, le directeur général de Delipop, la société à l'origine de ce concept inédit. Mais demain, d'autres enseignes de la grande distribution seront accessibles et pourquoi pas aussi les commerçants du quartier!»

Si Delipop réussit son pari d'ouvrir de nombreux autres points de vente de ce genre, il obtiendra peut-être un jour une bonne note dans notre classement des meilleures enseignes. Ce serait le signe que ce service alliant commerce de proximité et technologie a trouvé son public. Depuis sa première édition en 2016, cette enquête exceptionnelle menée auprès de 20 000 Français prend, en effet, le pouls de nos compatriotes pour connaître leur degré de satisfaction par rapport aux magasins qu'ils fréquentent. Réalisée comme à chaque fois avec l'institut d'études Statista, elle porte sur plus de 140 secteurs d'activité et plus de 2 400 enseignes.



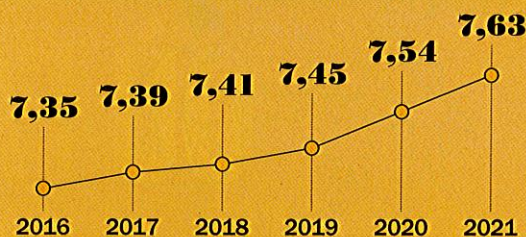
Au final, quelque 500 noms sont récompensés. Leur point commun ? Malgré la crise du Covid, aux effets économiques redoutables dans certains secteurs comme le prêt-à-porter ou le tourisme, ces marques n'ont pas ménagé leurs efforts pour attirer de nouveau le chaland dans leurs boutiques. Et les consommateurs y ont été sensibles. La preuve, jamais la note de satisfaction moyenne (7,63 sur 10) n'a été aussi élevée. «L'expression est un peu galvaudée, mais une "expérience client réussie" peut faire la différence entre deux enseignes qui écoulent des produits assez similaires», souligne Xavier Vogt, chargé de l'étude chez Statista. Et nul besoin d'avoir des points de vente dans toute la France pour espérer obtenir une appréciation flatteuse de sa clientèle. Plusieurs réseaux provinciaux de petite taille se voient récompensés pour leur accueil et la qualité du conseil apporté. ■

PAR BRUNO DECLAIRIEUX

484
enseignes primées sur
2 426
étudiées

**DES NOTES DE SATISFACTION
EN HAUSSE CONSTANTE**

Evolution de la note moyenne de satisfaction (sur 10) des enseignes primées chaque année depuis notre premier palmarès.



**LES PETITS RÉSEAUX
ONT LA COTE DANS LEURS RÉGIONS**

Meilleure note :
**Les Compagnons
des saisons**
(jardinerie)

8,74
sur 10

Meilleure progression :
La Fraiserie
(glacier)

**7,90 à
8,48**

**EN DÉPIT DU COVID, LES HÔTELS
HAUT DE GAMME SONT LES MIEUX NOTÉS
PAR LEUR CLIENTÈLE**

8,61 sur 10
de moyenne

LA MÉTHODE DE L'ENQUÊTE

Comment les Français jugent-ils les services offerts par leurs commerces préférés ? Pour le savoir, nous avons fait appel comme pour les palmarès précédents à l'institut Statista, l'un des plus grands

fournisseurs mondiaux de données chiffrées sur l'activité économique et la consommation. L'été dernier, celui-ci a lancé un vaste sondage en ligne auprès de 20 000 consommateurs, leur proposant d'indiquer

leur niveau de satisfaction par rapport aux enseignes fréquentées ces trois dernières années. Trois critères ont été retenus, notés sur une échelle de 0 à 10 : l'attention des vendeurs, l'expertise professionnelle apportée,

et l'envie ou non de recommander la marque auprès de leurs familles ou amis. La note finale obtenue est la synthèse des résultats enregistrés. Précisons que la taille des palmarès diffère selon le nombre de sociétés

recensées dans chaque secteur. Un top 2 lorsqu'il y en a moins de 10. Un top 3 jusqu'à moins de 20. Et un top 5, au-delà.

Avec
statista



LE PALMARÈS DES MEILLEURES ENSEIGNES

Aide aux personnes âgées ou handicapées

1. Petits-fils	7,29
2. Senior Compagnie	7,00
3. Vitalliance	6,91
4. Adhap services	6,89
5. AD Seniors	6,88

Coaching sportif à domicile

1. MyCoachMySport	7,49
2. ProTrainer	7,48
3. ABC Coachs Sportifs	7,25

Crèches

1. Kids'up	7,48
2. Les Petits Chaperons rouges by Grandir	7,44
3. Les Petites Canailles	7,40
4. Liveli	7,39
5. Les Chérubins	7,30

Dépannage à domicile

1. Docteur Ordinateur	6,99
2. Repartim (ex-Carglass Maison)	6,95

Ecoles de langues

1. Instituto Cervantes	7,43
2. Goethe-Institut	7,30
3. Wall Street English	7,28

Entretien de la maison

1. France Ménage	7,15
2. Un Temps pour Vous	7,08
3. Madom	7,02

Garde d'enfant à domicile

1. Nounou Expert	7,50
2. Babychou Services	7,42
3. Kangourou Kids	7,16
4. Kinougarde	7,15
5. Côté Enfants	7,09

Garde d'enfant en langues étrangères

1. Nanny Agency	7,31
2. Eveil Bilingue	7,20
3. Mômji	7,04

Livraison de colis et logistique

1. Relais Colis	7,70
2. Mondial Relay	7,68
3. FedEx	7,47
4. Colissimo	7,17
5. UPS France	7,13

Multiservice à domicile

1. Maison et Services	7,51
2. MDSAP (Maison des services à la personne)	7,28
3. Générale des Services	7,14
4. Alliance Vie	7,09
5. Adenior	7,07

Plateforme de service à domicile

1. Yoojo (ex-Youpijob)	7,58
2. MesDépanneurs.fr	7,13
3. SeFaireAider	7,08
4. Bob! Dépannage	7,05
5. Frizbiz	6,98

Prestataires de cours de musique à domicile

1. Piano Académie	7,47
2. Adomi Musique	7,46
3. Ecole française de piano	7,26

Petits-fils Ce réseau d'aide aux personnes âgées met en avant l'attention portée aux familles. Un responsable est toujours joignable en cas de souci, week-ends et jours fériés compris.

Liveli En 2018, Crèche attitude (détenue par Sodexo) rachetait son concurrent Crèches de France. Depuis janvier dernier, les deux portent le nom de cette nouvelle marque commerciale.

Nounou Expert Cette enseigne créée en 2018 par le groupe Oui Care fonctionne en mode mandataire : elle aide les familles à recruter et à gérer les nounous mais n'est pas leur employeur.

Les Hespérides Ses premières résidences pour seniors datent de la fin des années 1970. Elles fournissent des services appréciés de la clientèle (restauration, conciergerie, remise en forme...).



Les champions du SERVICE À LA PERSONNE

Pour répondre à une demande en forte croissance, ces sociétés cherchent à fidéliser leurs salariés malgré des rémunérations souvent peu élevées.

Réparateurs de smartphones, d'ordinateurs et de produits techniques

1. Materiel.net	8,03
2. Save	7,58
3. LDLC	7,45

Résidences seniors

1. Les Hespérides (Sopregim)	7,35
2. DomusVi	7,21
3. Senioriales	7,10
4. Espace&Vie	7,07
5. Les Girandières	7,02

Séjours linguistiques

1. EF Education First	7,37
2. ESL Séjours linguistiques	7,27
3. Linguaphone	7,22

Services de déménagement

1. Axal	7,30
2. Les déménageurs bretons	7,21
3. Les Gentlemen du Déménagement	7,11
4. TDS Déménagement	7,06
5. Faddem	7,01

Services funéraires

1. Pompes funèbres Pascal Leclerc	7,77
2. PFG	7,57
3. Crématoriums de France	7,54

Soutien scolaire à domicile

1. ProfesseurParticulier.com	8,41
2. Acadomia	7,27
3. Domicours	7,26
4. Superprof	7,21
5. Cours Academy	7,09

Travail temporaire

1. Samsic Emploi	7,18
2. Temporis	6,91
3. Hays	6,81

ILLUSTRATIONS : MIRAY CELEBI/KABA/GETTY IMAGES