

## 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. ■

### 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.

**ÉQUIPEMENT  
DE LA MAISON**  
Page 116

**HABILLEMENT ET  
ACCESSOIRES**  
Page 124

**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

