


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).

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 |

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.



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...).

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. Zódio | 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. Fenêtrier 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 |

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 |

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 |

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

Les champions de
**LA MAISON
ET DE LA
DÉCORATION**

(SUITE)

CENTRAKOR

Croissance turbo pour cette chaîne d'équipements de la maison discount née à Toulouse en 1990 et qui compte désormais plus de 350 magasins dans toute la France, la plupart en franchise. Leur plus ? Des milliers de références (arts de la table, meubles, bricolage, animalerie, jeux, entretien...) à prix cassés et renouvelés toutes les semaines, à grands coups de promotions, pour faire revenir les clients à l'affût de bonnes affaires. Elle s'est offert un bon coup de pub en rachetant les droits de la chanson de Philippe Katerine «Louxor j'adore», devenue «Centrakor j'adore», et diffusée dans tous les magasins.

MR BRICOLAGE

Le groupement d'indépendants aux 723 points de vente fait son entrée dans la catégorie bricolage de notre palmarès, soufflant la troisième place à Lapeyre. Pas surprenant. D'une part, ses magasins ont été entièrement repensés avec, notamment, un point de rencontre avec des clients experts et des artisans ainsi qu'une sélection de produits labellisés Inventiv choisis pour leur meilleur rapport qualité-prix. D'autre part, son site Internet a été remanié avec géolocalisation des produits disponibles dans les magasins les plus proches, ainsi qu'une plate-forme de location d'outils entre particuliers.

FREEBOX

Comme l'an dernier, la box de Free garde l'avantage sur la Livebox d'Orange. Il faut dire qu'elle aligne plusieurs avantages sur ses concurrents : un design de Philippe Starck, une offre à 39,99 euros par mois incluant les chaînes de TV by Canal et une assistance technique à domicile dans un délai de dix heures.

IRRIJARDIN

Ce leader de l'équipement de la piscine est très en pointe sur la digitalisation de ses services sur smartphone (analyse de l'eau, contrôle du matériel...).

ORANGE

Chouchou de sa catégorie, l'opérateur mobile, qui a beaucoup investi dans son réseau et ses boutiques, affiche d'ailleurs le taux de plaintes le plus bas.

➔ RÉNOVATION DE L'HABITAT

| | |
|-------------------|------|
| 1. Vertikal | 6,76 |
| 2. Attila Système | 6,67 |

➔ MAGASINS DE BRICOLAGE

| | |
|-----------------|------|
| 1. Leroy Merlin | 7,57 |
| 2. Castorama | 7,33 |
| 3. Mr Bricolage | 7,20 |

➔ BAZAR ET DÉCORATION DISCOUNT

| | |
|--------------|------|
| 1. Centrakor | 7,04 |
| 2. Casa | 6,73 |
| 3. Gifi | 6,54 |

➔ OPÉRATEURS TÉLÉPHONIE, INTERNET, TV

| | |
|------------|------|
| 1. Freebox | 7,09 |
| 2. Livebox | 7,01 |
| 3. Bbox | 6,69 |

➔ OPÉRATEURS MOBILE

| | |
|----------------|------|
| 1. Orange | 7,25 |
| 2. Free Mobile | 7,18 |
| 3. CIC Mobile | 6,99 |

➔ TÉLÉSURVEILLANCE

| | |
|-------------------------|------|
| 1. IMA Protect | 7,74 |
| 2. EPS Télésurveillance | 7,62 |
| 3. Protection 24 | 7,48 |

➔ ISOLATION THERMIQUE

| | |
|-------------------------------|------|
| 1. Isocomble | 7,17 |
| 2. France Soufflage Isolation | 6,71 |

➔ JARDINERIES

| | |
|--------------|------|
| 1. Truffaut | 7,60 |
| 2. Gamm vert | 7,46 |

➔ PISCINISTES

| | |
|----------------------|------|
| 1. Irrijardin | 7,71 |
| 2. Alliance Piscines | 7,37 |
| 3. Mondial Piscine | 7,17 |

➔ DIAGNOSTIC IMMOBILIER

| | |
|-----------------------|------|
| 1. Diagamter | 6,91 |
| 2. Activ'Expertise | 6,84 |
| 3. Agenda Diagnostics | 6,81 |

➔ COURTAGE EN TRAVAUX

| | |
|--------------------------|------|
| 1. Aximotravo | 6,77 |
| 2. La Maison des travaux | 6,58 |

➔ PROMOTEURS IMMOBILIERS

| | |
|---------------------------|------|
| 1. Eiffage Immobilier | 6,89 |
| 2. Cogedim | 6,66 |
| 3. BNP Paribas Immobilier | 6,58 |

➔ CONSTRUCTEURS DE MAISONS INDIVIDUELLES

| | |
|-----------------------|------|
| 1. Mikit | 6,97 |
| 2. Maison familiale | 6,93 |
| 3. Maison d'en France | 6,89 |

PAR NATHALIE VILLARD

Les champions de
**LA SANTÉ ET
DE LA BEAUTÉ**

Les plus appréciés ont fait du conseil personnalisé une de leurs priorités.

Beaucoup de nouveaux - les salons de coiffure Thierry Lothmann, l'opticien en ligne Mister Spex... - et quelques absents notables cette année. Comme la parfumerie multimarque Sephora, ex-numéro 1. Elle s'est fait détrôner par Oïa : de 17 magasins en 2014, ce réseau de franchises est passé à 30 cette année, certains reprenant d'ailleurs la place d'un Sephora comme à la gare de Marseille-Saint-Charles. Leur plus ? Les boutiques intègrent un institut de soins et la plupart des vendeuses sont esthéticiennes.

LUSH

Ce concurrent (anglais) de The Body Shop et de L'Occitane décroche la meilleure note du secteur. Il faut dire que l'enseigne de cosmétiques surfe sur des engagements sociétaux et des promesses de naturel très en phase avec l'air du temps : pas de tests sur les animaux, packagings minimaux, pas de pub, produits sans conservateurs et vendus principalement sous forme solide comme les shampoings en galets ou les dentifrices en pastilles à croquer, etc. Son succès est désormais mondial avec 1000 magasins dans 49 pays. Et avec 43 boutiques, la France est son deuxième marché en Europe.

KRYS

Troisième l'an dernier, l'opticien aux 865 magasins a ravi la première place. Grâce à une innovation technique, avec le traitement des verres e-Protect, qui filtre la lumière bleue des écrans ; à une collection exclusive Le Coq sportif ; et à l'abonnement Krys avec vous (nouvelle paire offerte en cas de perte, casse ou vol).

➔ BOX PRODUITS DE BEAUTÉ

| | |
|------------------|------|
| 1. Birchbox | 7,45 |
| 2. My Little Box | 7,22 |
| 3. Glossybox | 7,22 |

➔ CONSEILS NUTRITIONNELS

| | |
|--------------------|------|
| 1. Naturhouse | 7,10 |
| 2. Weight Watchers | 6,70 |

➔ INSTITUTS DE BEAUTÉ

| | |
|-----------------------|------|
| 1. Guinot | 7,87 |
| 2. Institut Esthederm | 7,78 |
| 3. Mary Cohr | 7,65 |

➔ OPTICIENS

| | |
|------------------------------|------|
| 1. Krys | 7,99 |
| 2. Atol | 7,97 |
| 3. Les Opticiens mutualistes | 7,97 |

➔ OPTICIENS EN LIGNE

| | |
|----------------------------------|------|
| 1. Sensee | 7,51 |
| 2. Mister Spex | 7,48 |
| 3. L'Usine à lunettes by Polette | 7,21 |

➔ PARFUMERIES ET PRODUITS DE BEAUTÉ (MARQUE PROPRE)

| | |
|----------------|------|
| 1. Lush | 8,15 |
| 2. Yves Rocher | 7,72 |

➔ PARFUMERIES ET PRODUITS DE BEAUTÉ (MULTIMARQUE)

| | |
|-------------------|------|
| 1. Oïa Parfums | 7,95 |
| 2. Shop Coiffure | 7,94 |
| 3. Passion Beauté | 7,92 |

➔ PHARMACIES EN LIGNE

| | |
|----------------------|------|
| 1. Pharma-GDD | 7,86 |
| 2. Easyparapharmacie | 7,49 |
| 3. Doctipharma | 7,30 |

➔ PROTHÈSES AUDITIVES

| | |
|------------------------|------|
| 1. Audition Conseil | 7,70 |
| 2. Audition Mutualiste | 7,51 |

➔ SALONS DE COIFFURE

| | |
|---------------------|------|
| 1. Thierry Lothmann | 7,64 |
| 2. Eric Stipa | 7,48 |
| 3. Saint Algue | 7,40 |

➔ SALONS DE COIFFURE PREMIUM

| | |
|---------------------|------|
| 1. Franck Provost | 7,32 |
| 2. Jean Louis David | 7,26 |

➔ SPAS, THALASSOS ET STATIONS THERMALES

| | |
|-----------------|------|
| 1. Spas Clarins | 7,90 |
| 2. Nuxe Spa | 7,90 |
| 3. Thalassa | 7,88 |

WEIGHT WATCHERS

La méthode de ce programme minceur - réapprendre à manger en groupe -, ses produits dérivés et son marketing astucieux lui assurent toujours une bonne cote.

JEAN LOUIS DAVID

Racheté par Franck Provost en 2007, ce réseau de 400 salons à l'image plus mode profite des synergies avec le géant aux 9 enseignes (Coiff & Co, Saint Algue...).

NUXE

Depuis son premier spa à Paris en 2002, la marque de cosmétiques naturels de luxe, toujours aux mains de sa fondatrice Aliza Jabès, en a ouvert 21 autres.



ILLUSTRATIONS : ANTHONY HUCHETTE POUR CAPITAL