

REMISE DES PRIX MEILLEURE MARQUE



CHIFFRES CLES

200

Professionnels permanents très impliqués

35^{ans}

D'expérience et de références en qualité d'expérience client

13^{M€}

+ 10% vs 2022

10M+

Données hébergées

400+

Sources de données

100+

Clients

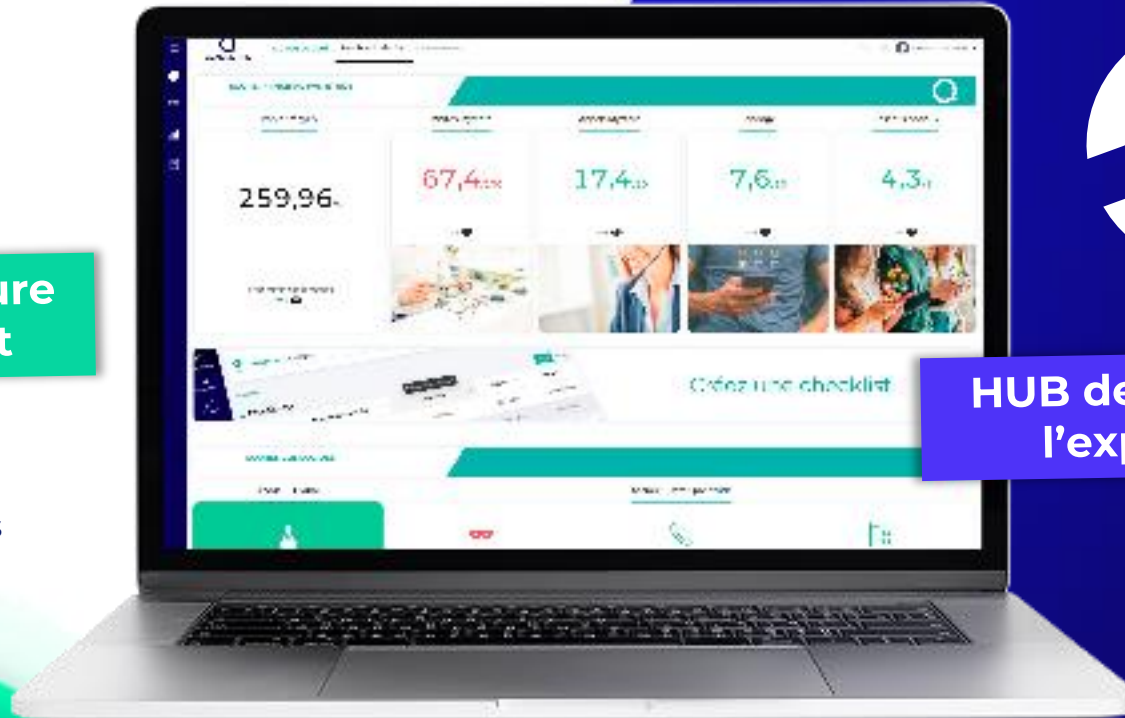


QUALIMETRIE

Spécialistes de la mesure de l'expérience client

Notre mission

- Conseil & expertise
- Gestion des collectes
- Analyses et recommandations



La FRENCH
TECH

HUB de management de l'expérience client

Notre mission

- Agréger vos données CX et Business
- Datavisualiser
- Analyser
- Animer vos équipes



QUALIMETRIE

RÈGLES DU CONCOURS



RÈGLES DU CONCOURS

Du **27 octobre** au **30 janvier 2024**

Les consommateurs français ont pu participer à la **3ème édition** du concours pour élire :



Mode de recueil

Un vote 100% en ligne où les consommateurs français élisent leur(s) marque(s) préférée(s) via le site meilleure-marque.fr ou une sollicitation directe des enseignes.

Règlement du concours

Une seule participation au concours autorisée par consommateur, avec la possibilité de voter pour 2 enseignes au maximum, et l'obligation de fournir une adresse email valide permettant de le recontacter.

Contrôles qualité

Les vérifications qualité sont effectuées sur les adresses mail utilisées pour le vote. En cas de non-conformité, les votes sont supprimés.

MÉTHODOLOGIE DU CONCOURS

Un questionnaire **Vote** :

Évaluation factuelle

Évaluation factuelle de la marque préférée au travers de 3 critères communs, et **3 critères pouvant varier** selon le type de **catégorie**.

Puis, des questions de profil (*âge, genre, CSP, code postal*)



POURQUOI UN PRIX POUR UNE MARQUE ?



LA NOTORIETE DES TROPHEES



Etude réalisée auprès d'un échantillon National représentatif :

👉 échantillon national représentatif de 1 000 répondants
National représentatif sur 4 critères : âge, sexe, CSP et région



Mode de recueil :

👉 questionnaire auto-administré online auprès d'un panel

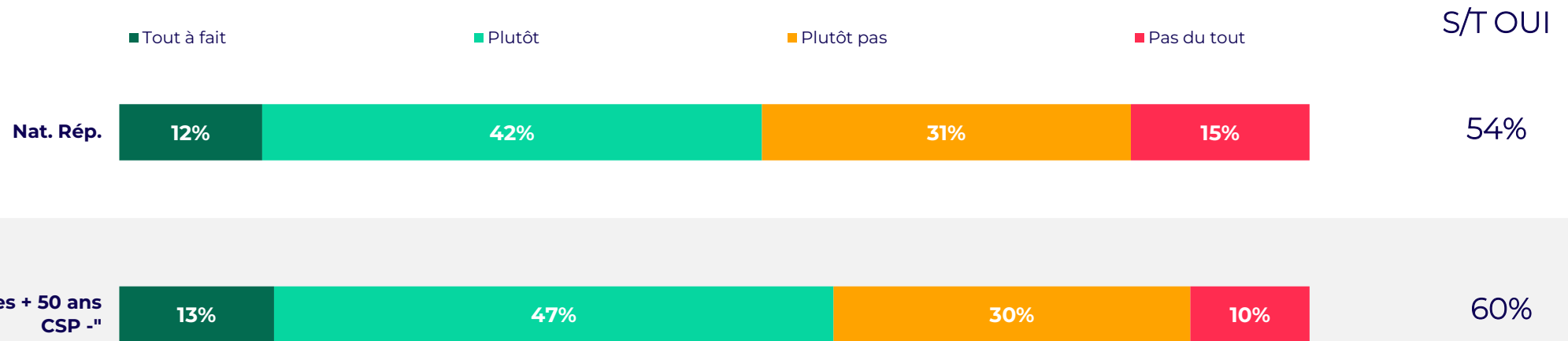


Dates de collecte :

2022 : Novembre 2022
2024 : Février 2024

CONFIANCE DANS LES LABELS

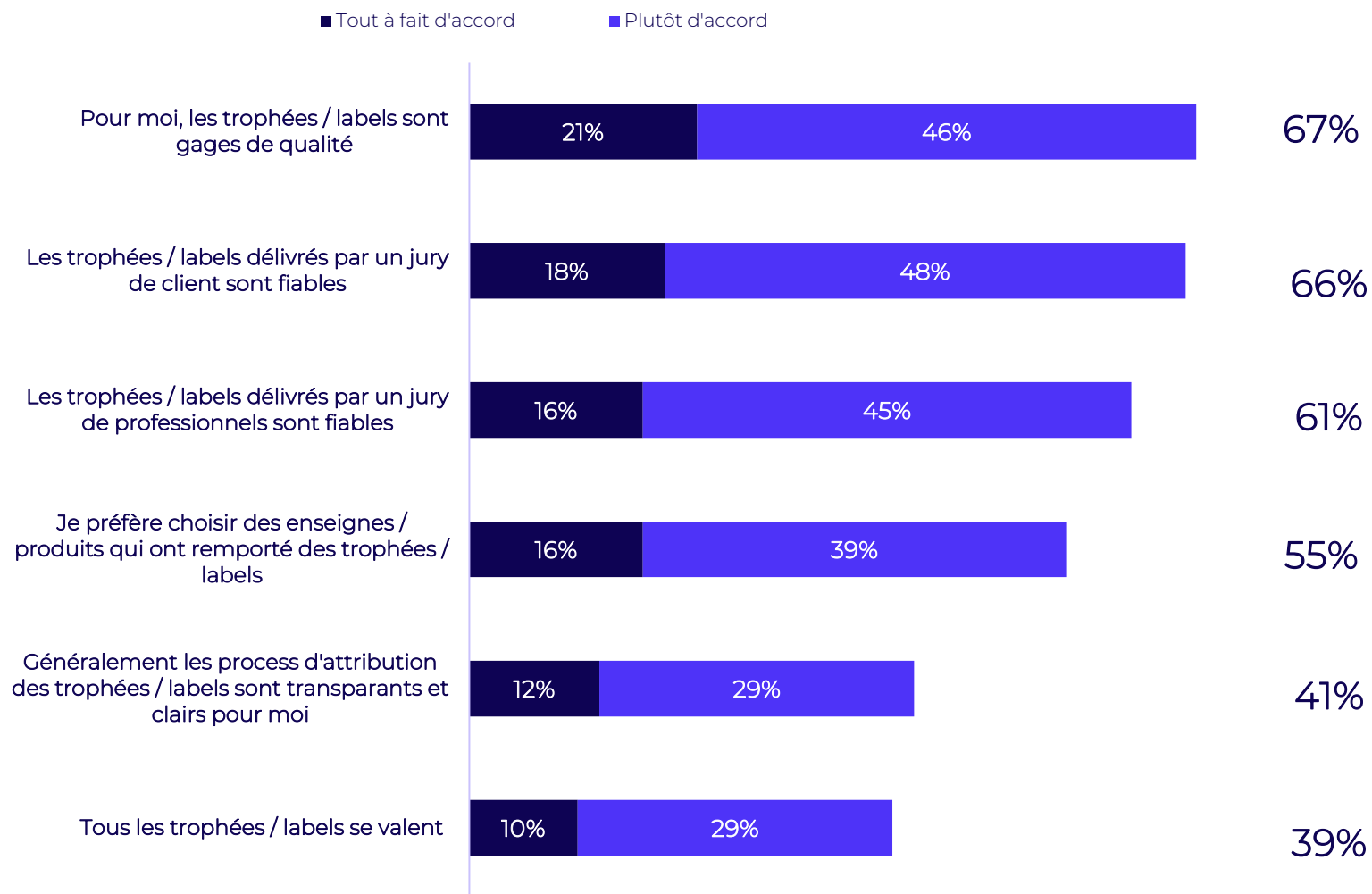
NIVEAU DE CONFIANCE DANS LES TROPHEES ET LABELS EN GENERAL



Base boost : 323 répondants

De façon globale, quel niveau de confiance attribuez-vous aux trophées – labels?
Base totale : 983 répondants

LES TROPHÉES SONT GAGES DE QUALITÉ ET DE FIABILITÉ

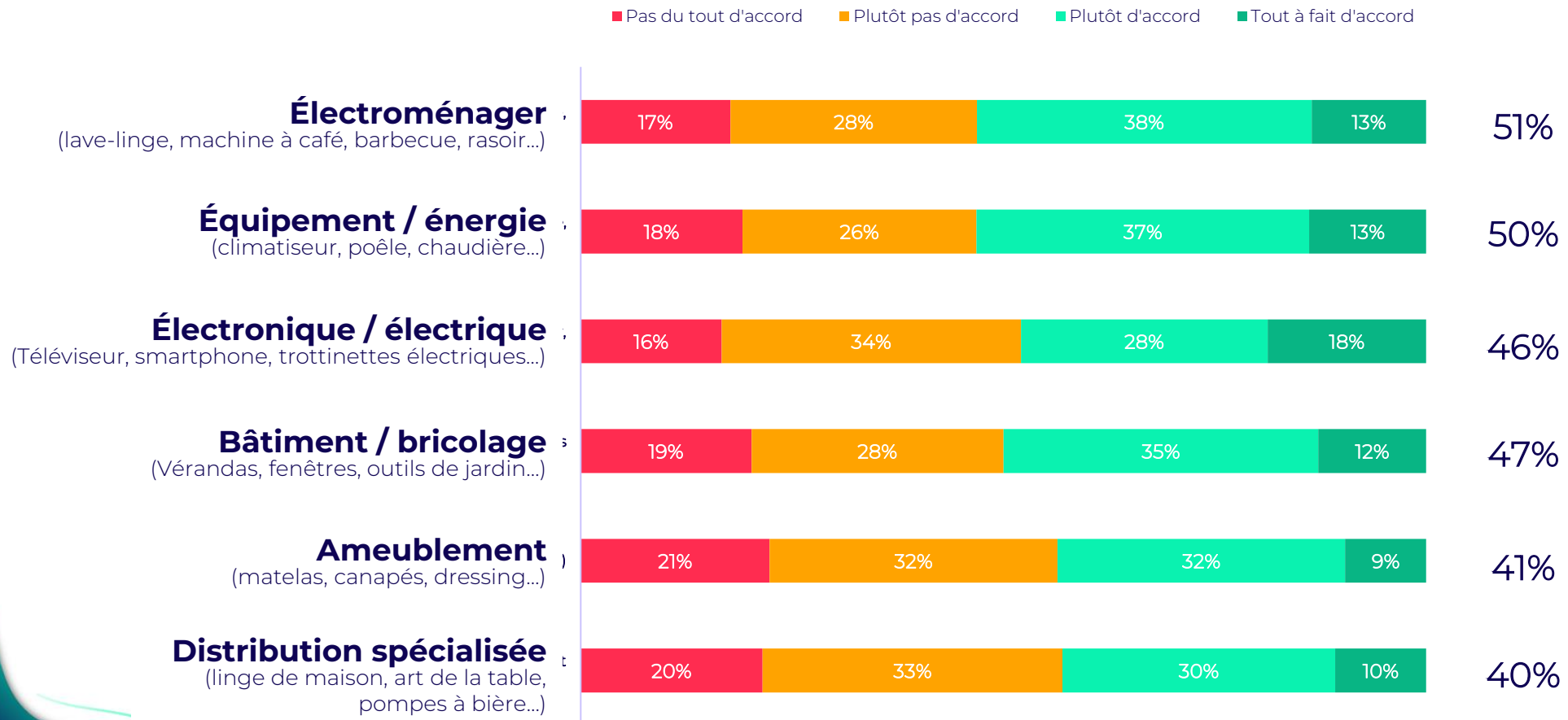


67%

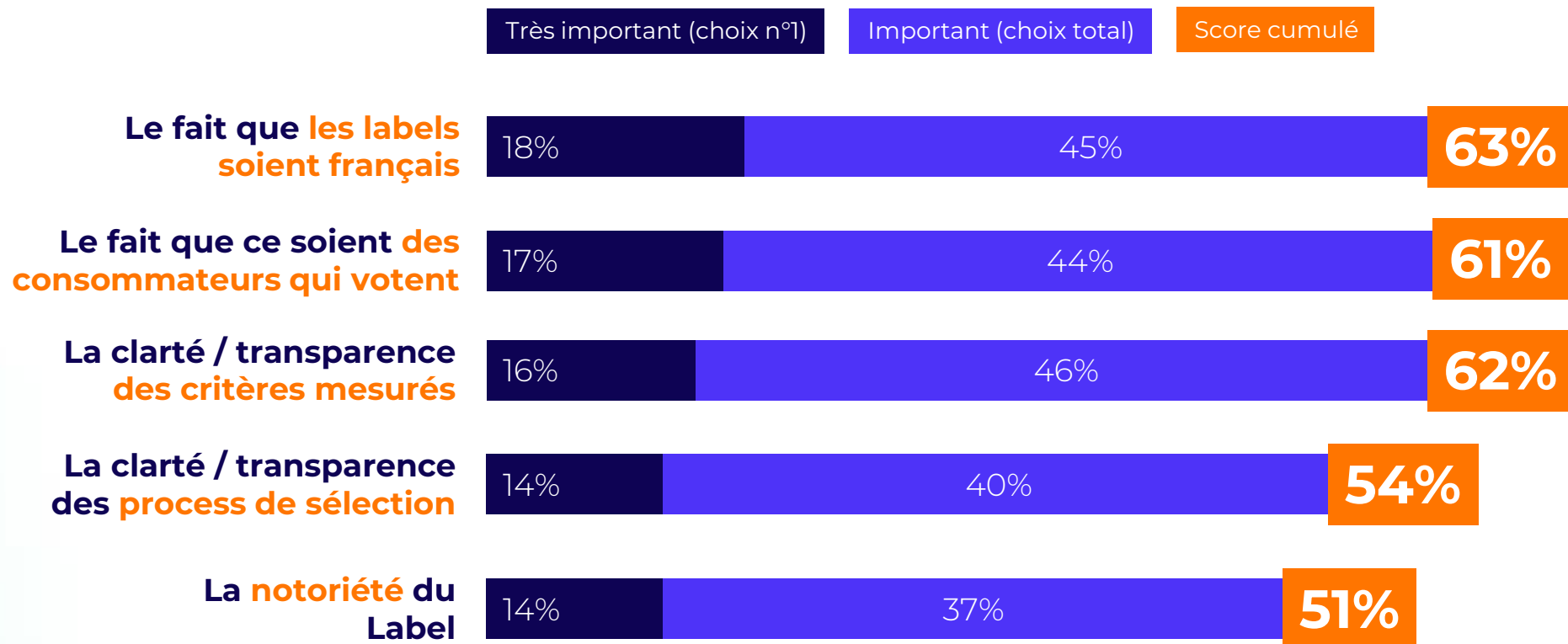
Trouvent que les labels sont gages de qualité

ILS INCITENT À L'ACHAT QUEL QUE SOIT LA CATÉGORIE

« Je privilégie les marques / enseignes qui ont obtenu des trophées / labels lorsque j'achète des produits en... »



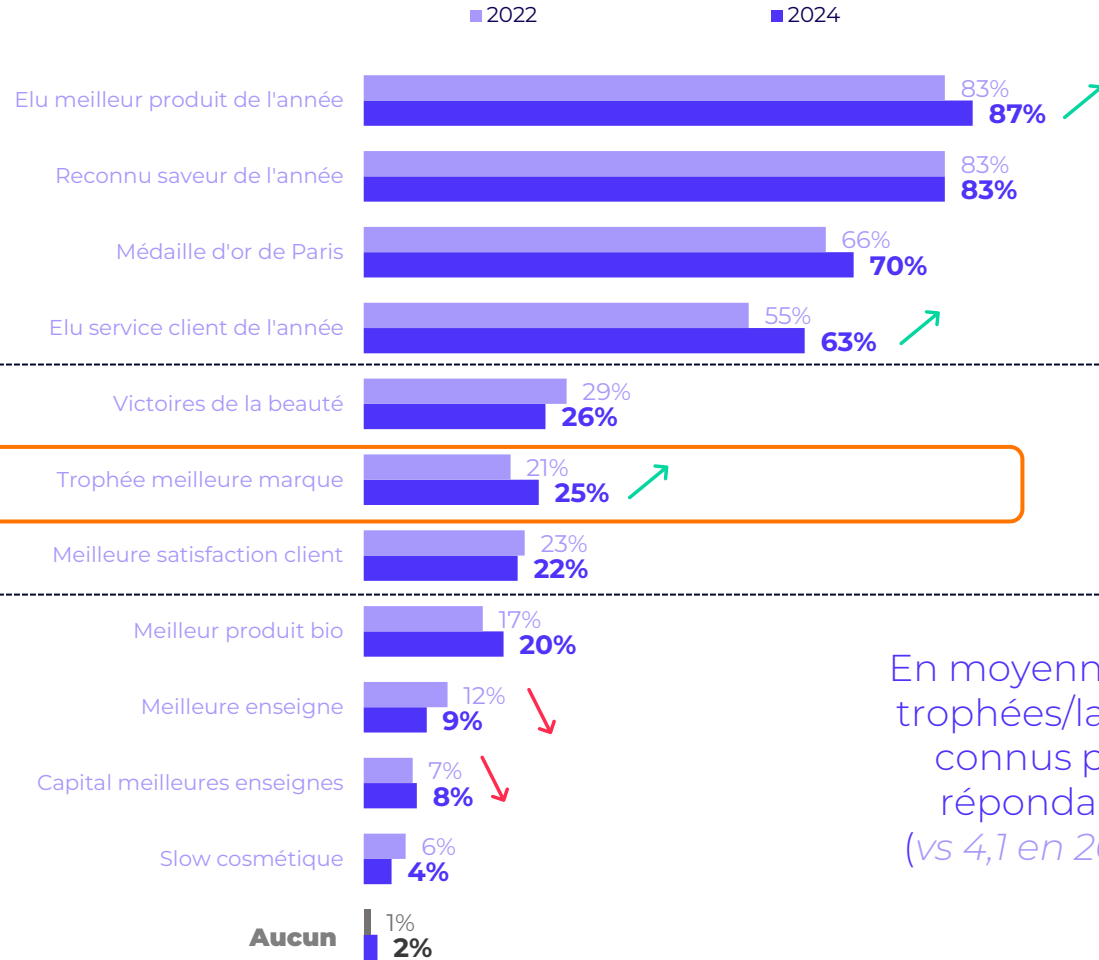
TOP 5 DES CRITÈRES DE QUALITÉ D'UN LABEL



Pour vous, quels sont les principaux gages/critères de qualité et de confiance dans un label/trophée ?
Base connaisseurs de trophées/labels : 983 répondants

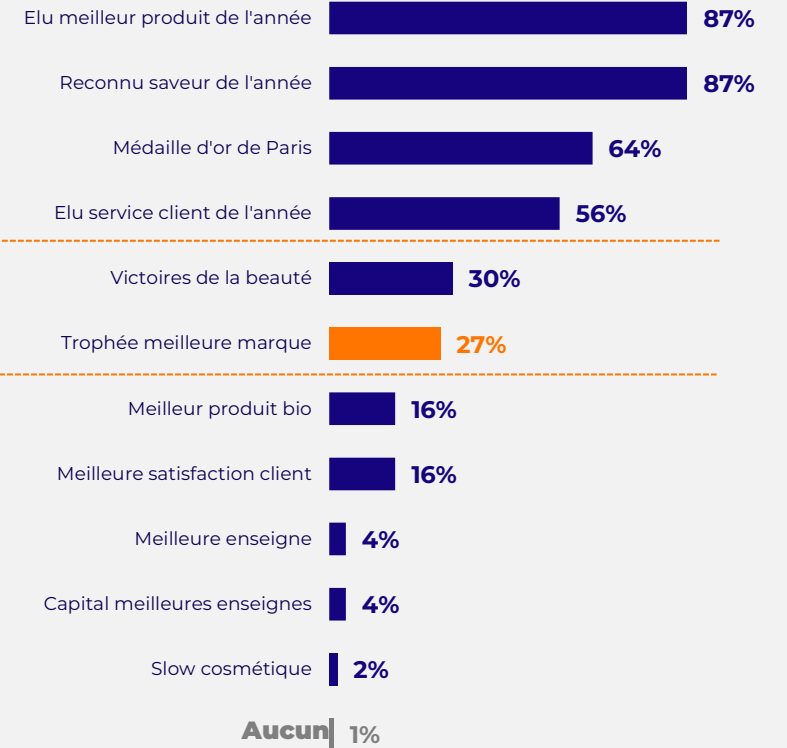
NOTORIÉTÉ ASSISTÉE (SUR LISTE)

Désormais connu par 1/4 des Français, la notoriété assistée du Trophée Meilleure Marque progresse significativement : +3pts vs 2022.



En moyenne 4,2 trophées/labels connus par répondant (vs 4,1 en 2022)

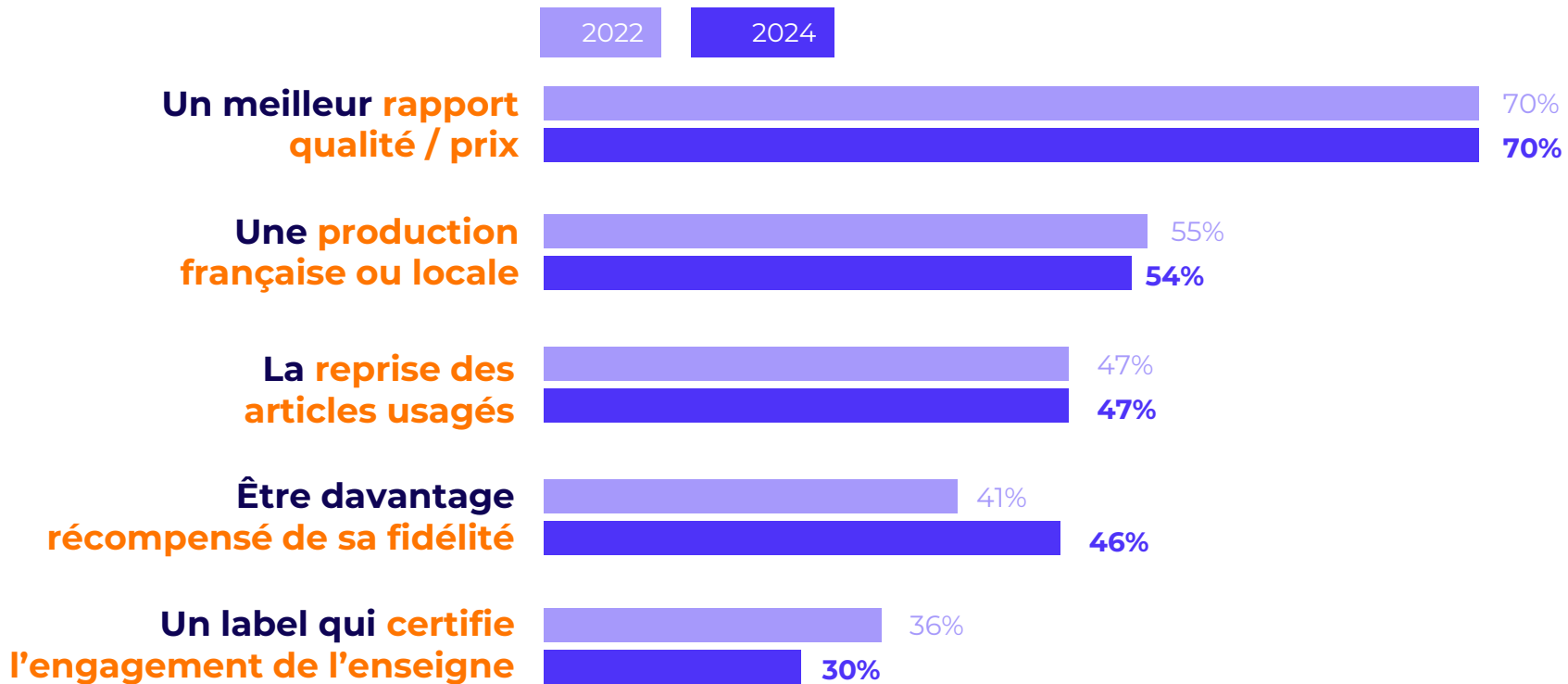
Boost 300 femmes + de 50 ans CSP -



Base boost : 326 répondants

6 - Et parmi les trophées / labels ci-dessous, quels sont ceux que vous connaissez, ne serait-ce que de nom ?
Base totale : 1000 répondants

TOP 5 DES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARQUES



Parmi les évolutions suivantes, quelles sont celles qui selon vous sont prioritaires, celles que vous attendez de la part des enseignes?
Base boost : 1000 répondants

Une confiance qui se crée après l'achat !



Les Français choisissent une enseigne pour :

Critère	1 ^{ère} place	2 ^{ème} place	3 ^{ème} place
La qualité du produit	34%	29%	14%
Le prix du produit	27%	27%	15%
Des transactions en ligne simples et rapides	8%	12%	18%
Un service APV de qualité	9%	9%	17%

■ 1^{ère} place ■ 2^{ème} place ■ 3^{ème} place



Les Français quitteraient une enseigne pour :

Critère	1 ^{ère} place	2 ^{ème} place	3 ^{ème} place
La qualité du produit	23%	21%	18%
Une mauvaise expérience avec le service client	22%	19%	17%
Le prix du produit	24%	17%	16%
Une réponse à ma réclamation qui ne m'a pas satisfaite	16%	18%	15%

■ 1^{ère} place ■ 2^{ème} place ■ 3^{ème} place

	Total 2023	Total 2022
La qualité du produit	77%	76%
Le prix du produit	69%	69%
Des transactions en ligne simples et rapides	38%	39%
Un service APV de qualité	35%	38%
La qualité du produit	77%	59%
Une mauvaise expérience avec le service client	69%	60%
Le prix du produit	38%	53%
Une réponse à ma réclamation qui ne m'a pas satisfaite	35%	51%

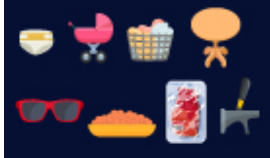
Base : 1125 répondants ayant contacté un service client
Question: Quels sont les critères qui vous feraient quitter une enseigne pour une autre ?:[Ranking]

RESULTATS



QUELQUES CHIFFRES

DISTRIBUTION SPECIALISEE



35 101 votes

- Alimentation animale
- Arts de la Table
- Couche bébé
- Linge de Maison
- Lunettes de soleil
- Pompe à Bière
- Poussette
- Surgelés

AMEUBLEMENT



1534 votes

- Armoire et commode
- Canapé et fauteuil
- Dressing
- Equipement salles de bains
- Matelas

BÂTIMENT DÉCORATION & EXTÉRIEUR



13452 votes

- Débroussailluse – Tondeuse Gazon
- Menuiserie – Ouvertures
- Nettoyage Haute Pression
- Outils de jardin - Bricolage
- Peinture
- Piscine
- Portail – Portes – Clôtures
- Revêtements de sol
- Spas – Saunas
- Système Arrosage
- Véranda
- Volets roulants

ÉLECTRO-MÉNAGER



3740 votes

- Aspirateur
- Barbecue - Plancha
- Cave à vin
- Fer à repasser – Centrale vapeur
- Fours
- Hottes
- Lave-linge
- Lave vaisselle
- Machine à café
- Plaques de cuisson
- Rasoir
- Robot multifonction

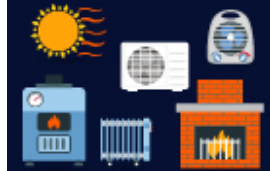
ÉLECTRONIQUE ÉLECTRIQUE



3088 votes

- Box TV
- Home cinéma
- Smartphone
- Tablette
- Téléviseur
- Trottinette Electrique
- Vélo électrique

ÉQUIPEMENT ÉNERGIE



1312 votes

- Chaudière et pompe à chaleur
- Climatiseur
- Fournisseur Energie Electrique
- Poêle et cheminée
- Pneus
- Radiateur et sèche serviette
- Télésurveillance – Alarme

**Envol
de 2023
confirmé !**



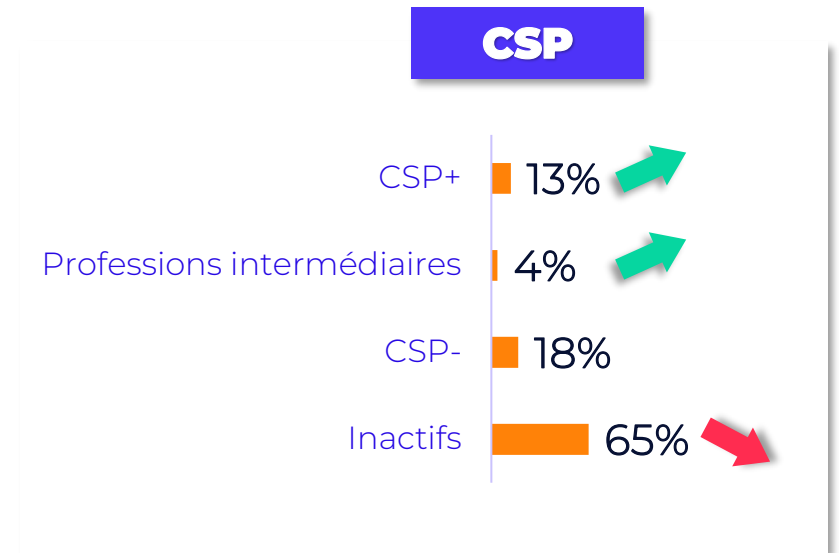
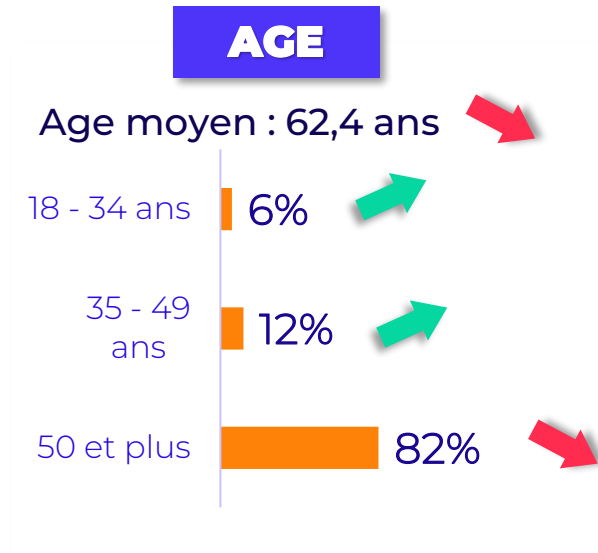
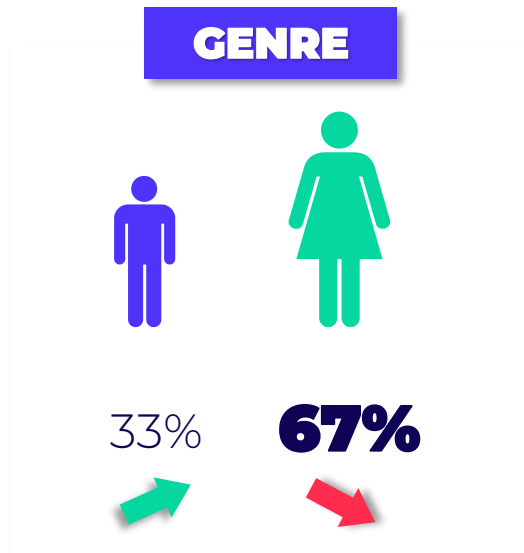
58 227

**Votes recueillis
en 2024**

**49 330
participants**

STRUCTURE DES RÉPONDANTS

Un échantillon de consommateurs qui reste majoritairement féminin et seniors, toutefois une progression cette année de la part de répondants masculin (+6pts) et de moins de 50 ans (+4pts)



Clés de lecture

Evolutions significatives en hausse par rapport à 2023

++ Différences significatives positives à 95%

-- Différences significatives négatives à 95%

Evolutions significatives en baisse par rapport à 2023

SATISFACTION GLOBALE



Note satisfaction globale 2023*

En 2022 : 9,2/10

En 2021 : 9,2/10

9,2	Distribution spécialisée
9,2	Bâtiment - Décoration & Extérieur
9,0	Électroménager
9,0	Électronique & Électrique
8,9	Équipement - Énergie
8,9	Ameublement

* La note de satisfaction globale est le reflet du niveau de satisfaction des consommateurs ayant voté pour leur enseigne préférée

 en baisse  en hausse

SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

La confiance dans la Marque est un critère essentiel dans la relation avec la

TOP FLOP



La confiance dans la marque



9,3



++ Produits cosmétiques 9,4



La qualité des produits*



9,2



Le design des produits*



9,1

La notoriété de la marque



9,1



++ Barbecue plancha 9,5
-- Peinture / Mobilier de jardin 8,9

Le large choix produits*



9,1



Le confort d'utilisation des produits*



9,1



La robustesse des produits*



9,1



L'efficacité des produits*



9,0



Les fonctionnalités disponibles*



9,0

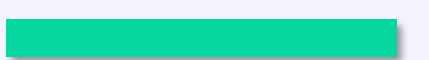
Les nouveautés-l'innovation*



8,8



Le rapport qualité-prix



8,8



++ Dressing 9,3/
Produits cosmétiques 9,4
-- Mobilier de jardin 8,4

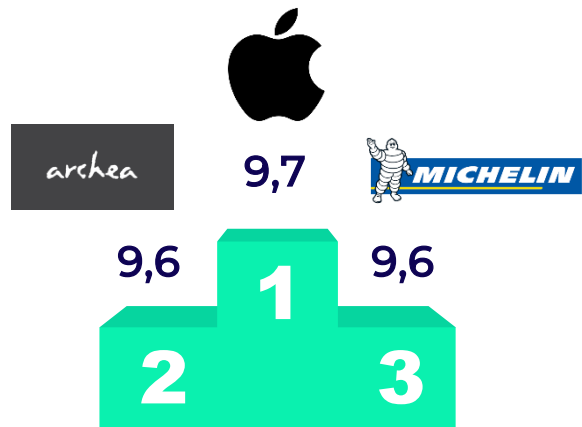


Critère impactant sur la satisfaction globale

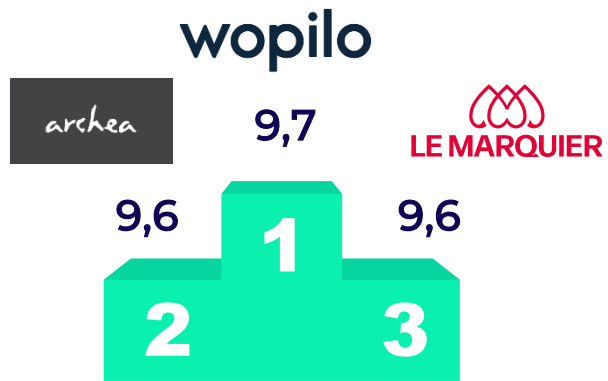
LES MARQUES LES MIEUX NOTÉES PAR CRITÈRE



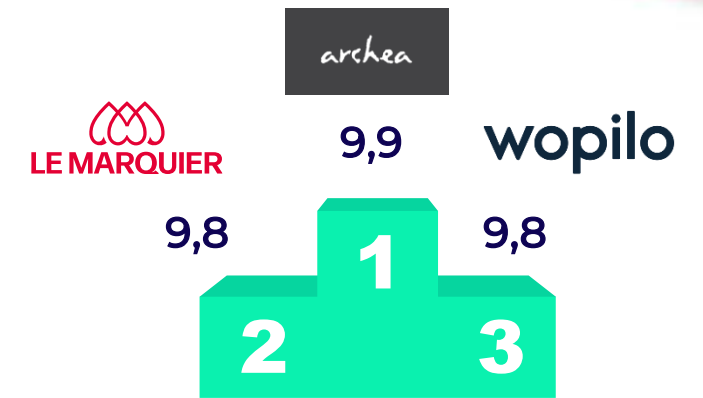
NOTE GLOBALE



NOTORIÉTÉ DE LA MARQUE



RAPPORT QUALITÉ-PRIX



CONFIANCE DANS LA MARQUE