

REMISE DES PRIX MEILLEURE MARQUE





QUALIMÉTRIE

GROUPE

**Spécialiste de la mesure
de l'expérience client**

Ingénierie étude
Gestion des collectes
Analyses et recommandations

230

Professionnels
permanents

35ans

D'expérience et
de références

19M€

CA 2025

60k

Sites connectés

100k

Utilisateurs

200+

Clients

CX FIRST

BY QUALIMÉTRIE

**HUB de management
de l'expérience client**

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

La FRENCH
TECH

RÈGLES DU CONCOURS



RÈGLES DU CONCOURS

Du **28 octobre 2025** au **02 février 2026**

Les consommateurs français ont pu participer à la **5^{ème} 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 mail 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*).



RESULTATS



QUELQUES CHIFFRES

DISTRIBUTION SPECIALISEE



- Alimentation animale
- Arts de la Table
- Boisson sportive
- Couches pour bébé
- Jeux de société et loisirs créatifs
- Linge de Maison
- Poussette enfant
- Surgelés
- Vêtement de sport et chaussures

AMEUBLEMENT



- Agencement intérieur
- Literie
- Meubles et Canapés
- Salle de bain et Cuisine
- Textile et Tissu d'ameublement

AMÉNAGEMENT EXTÉRIEUR



- Irrigation Jardin
- Jardinier – Paysagiste
- Menuiserie – Fenêtres – Portes – Volets
- Nettoyage Haute Pression
- Outillage, vis et fixation
- Peinture
- Piscine – Spa – Sauna
- Portail – Clôtures
- Revêtements de sol – Carrelage
- Tondeuse robot
- Véranda
- Volets roulants

OUTDOOR



- Articles de sport
- Barbecue – Plancha
- Equipement de camping & vie outdoor
- Mobilier extérieur
- Scooters – Motos – Trotinettes électriques
- Vélo électrique

ÉLECTRO-MÉNAGER



- Aspirateur
- Balance de cuisine
- Cave à vin
- Gros électroménager
- Machine à café
- Micro-ondes
- Petit électroménager
- Réfrigérateur
- Robot multifonction

ÉLECTRONIQUE ÉLECTRIQUE



- Appareils photo et Caméras embarquées
- Barre de son - Enceintes
- Casque audio
- Montre connectée
- Smartphone
- Tablette - Ordinateur
- Téléviseur

ÉQUIPEMENT ÉNERGIE



- Chaudières et pompes à chaleur
- Climatiseur – Ventilateur
- Energie renouvelable
- Poêle et cheminée
- Télésurveillance – Alarme

SANTE - HYGIÈNE - BEAUTE - BIJOUX



- Appareil auditif
- Articles de coiffure – Sèche-cheveux – Rasoirs
- Bijoux
- Brosse à dents électrique
- Produits cosmétiques
- Produits de coiffure

**Envol
confirmé !**



102 850

**Votes recueillis
en 2026**



**75 034
participants**

SATISFACTION GLOBALE

9,3 /10

Note satisfaction globale 2026*

En 2025 : 9,2/10

En 2024 : 9,2/10

En 2023 : 9,2/10

 en hausse

 en baisse



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

Base : Ensemble échantillon (n= 87 534)

SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

Les critères tronc commun

La confiance dans la marque



*++ Art de la table 9,8 /
Agencement intérieur 9,8 /
Portail-Clôtures 9,8*

La notoriété de la marque



*++ Portail-Clôtures 9,7 / Jardinier-
Paysagiste 9,7 / Piscine-Spa-
Sauna 9,6 / Agencement intérieur
9,6*

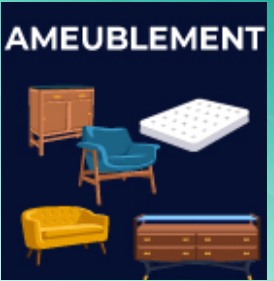
Le rapport qualité-prix



*++ Portail-Clôtures 9,7 /
Agencement intérieur 9,6 /
Jardinier-Paysagiste 9,6*

Base : Ensemble échantillon (n= 87 534)

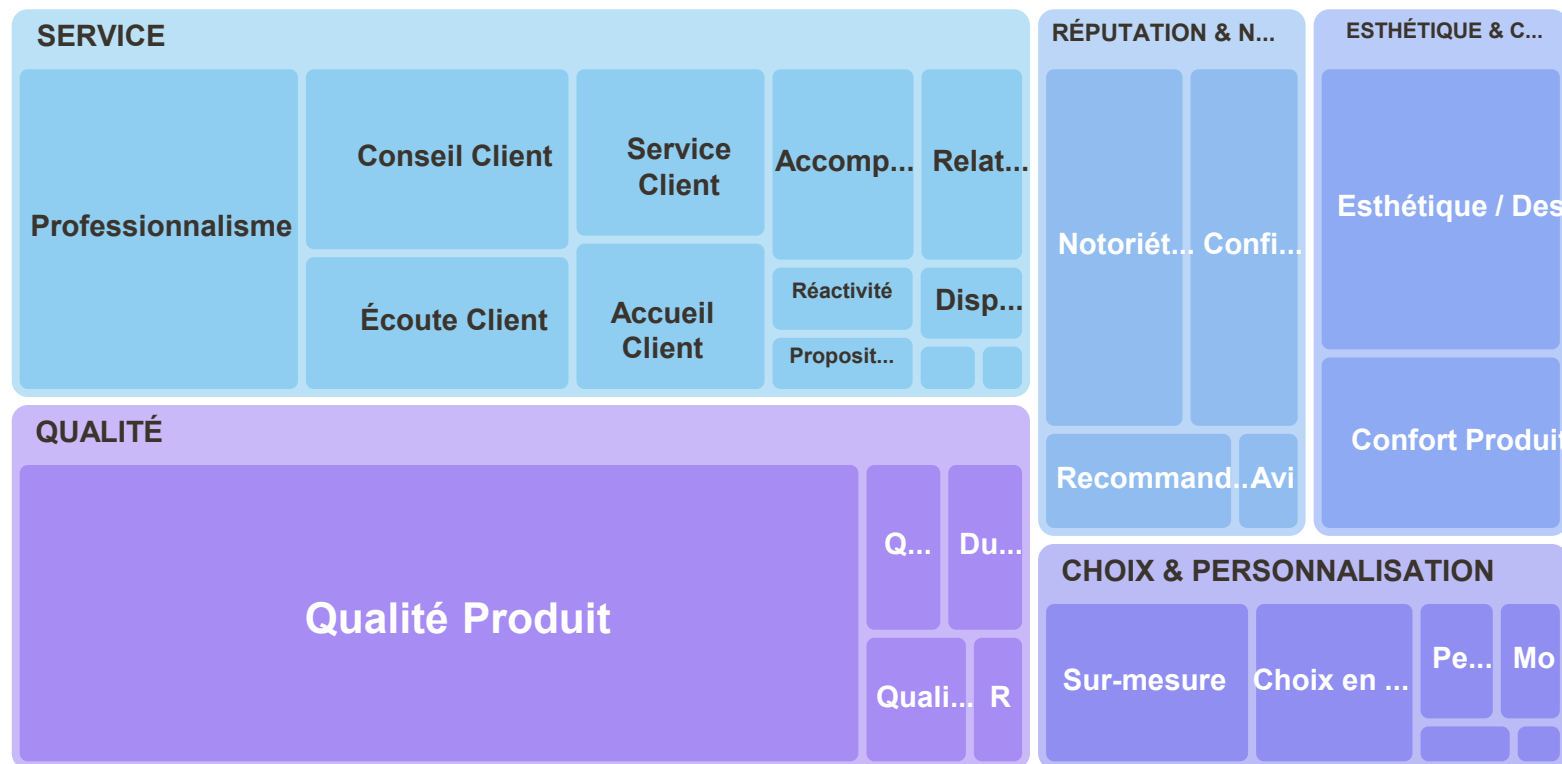
SATISFACTION AMEUBLEMENT



La qualité des produits **9,7**

Le design des produits **9,7**

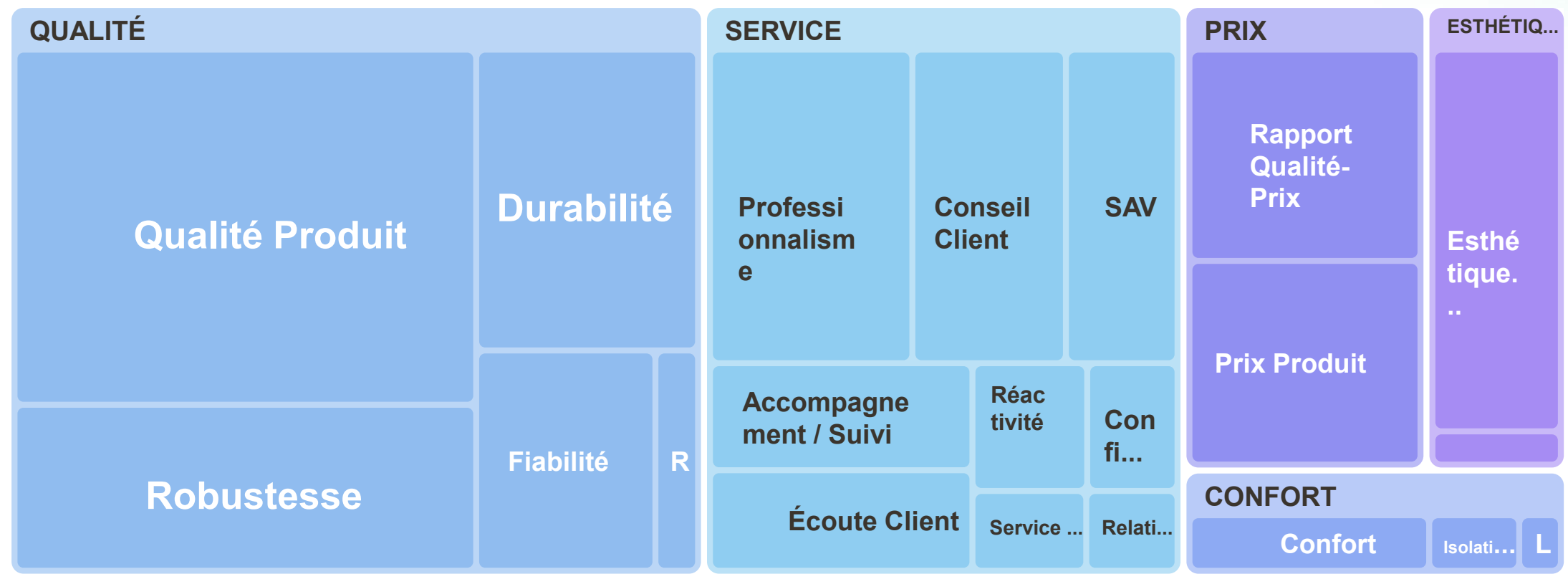
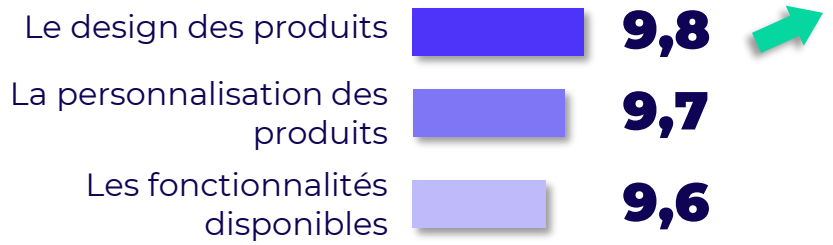
La confiance dans la marque **9,6**



Base : Répondants secteur Ameublement (n= 4 368)

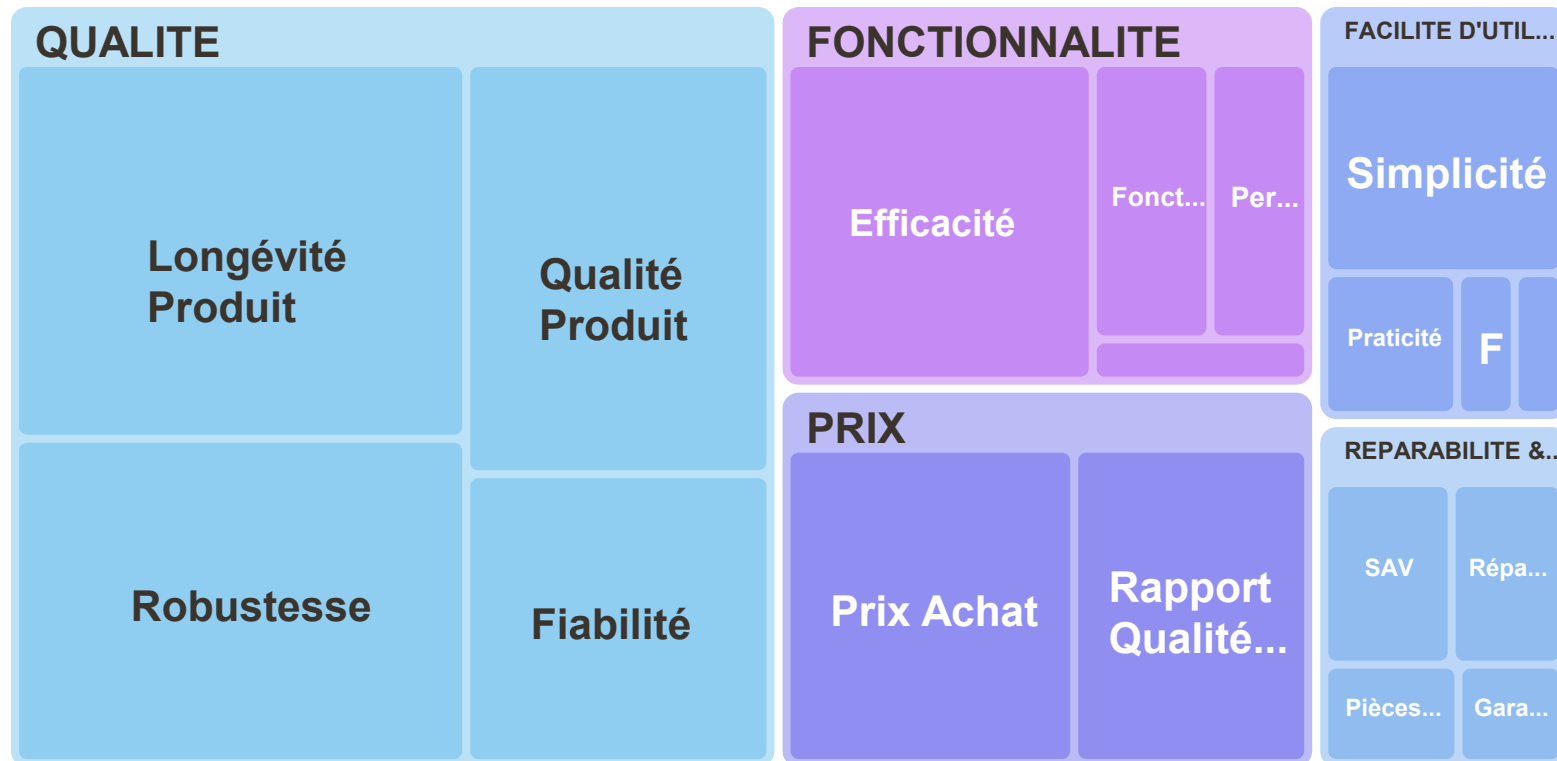


SATISFACTION AMENAGEMENT EXTERIEUR



Base : Répondants secteur Aménagement extérieur (n= 5 024)

SATISFACTION ELECTROMENAGER



Base : Répondants secteur Electroménager (n= 5 323)

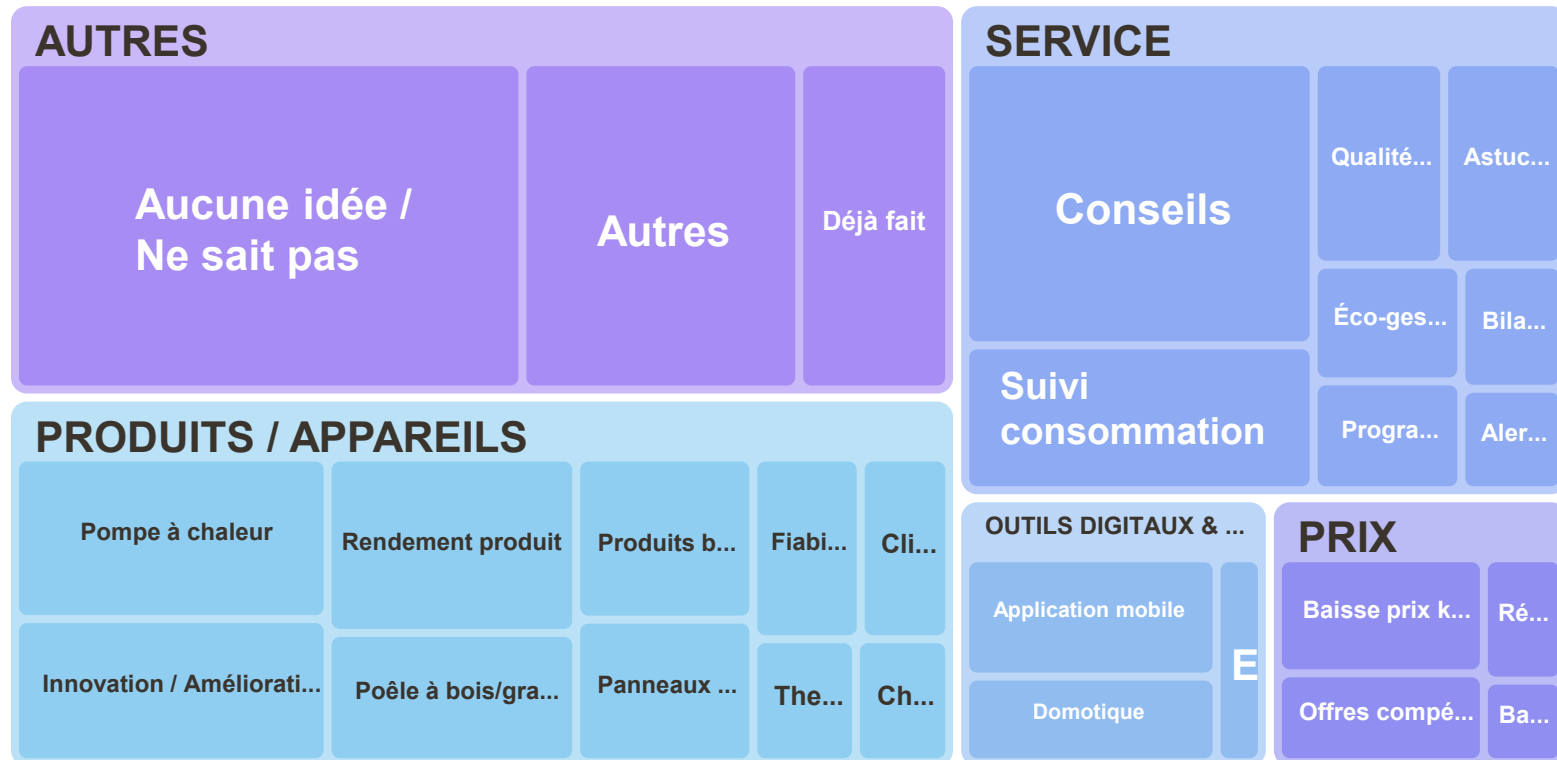
SATISFACTION EQUIPEMENT ENERGIE



La qualité des produits **9,3**

La notoriété de la marque **9,3**

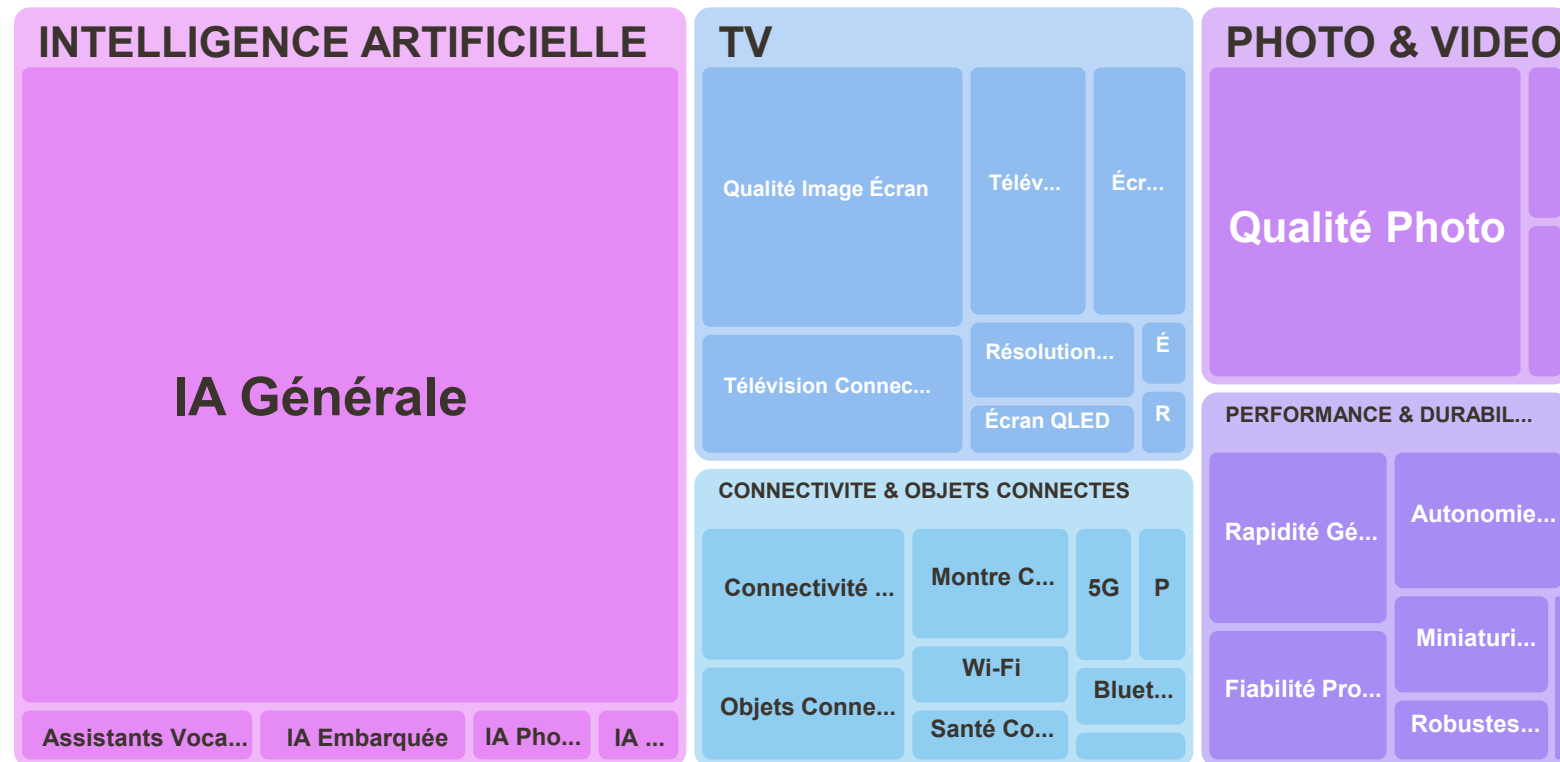
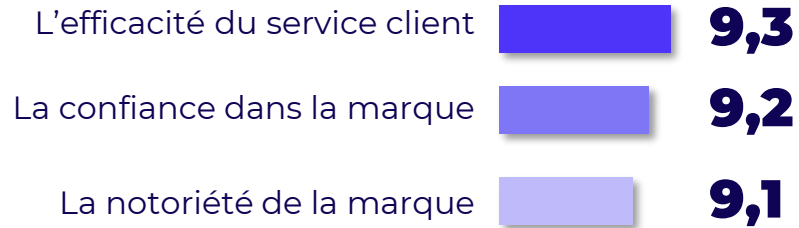
La confiance dans la marque **9,2**



Base : Répondants secteur Equipement & Energie (n= 746)



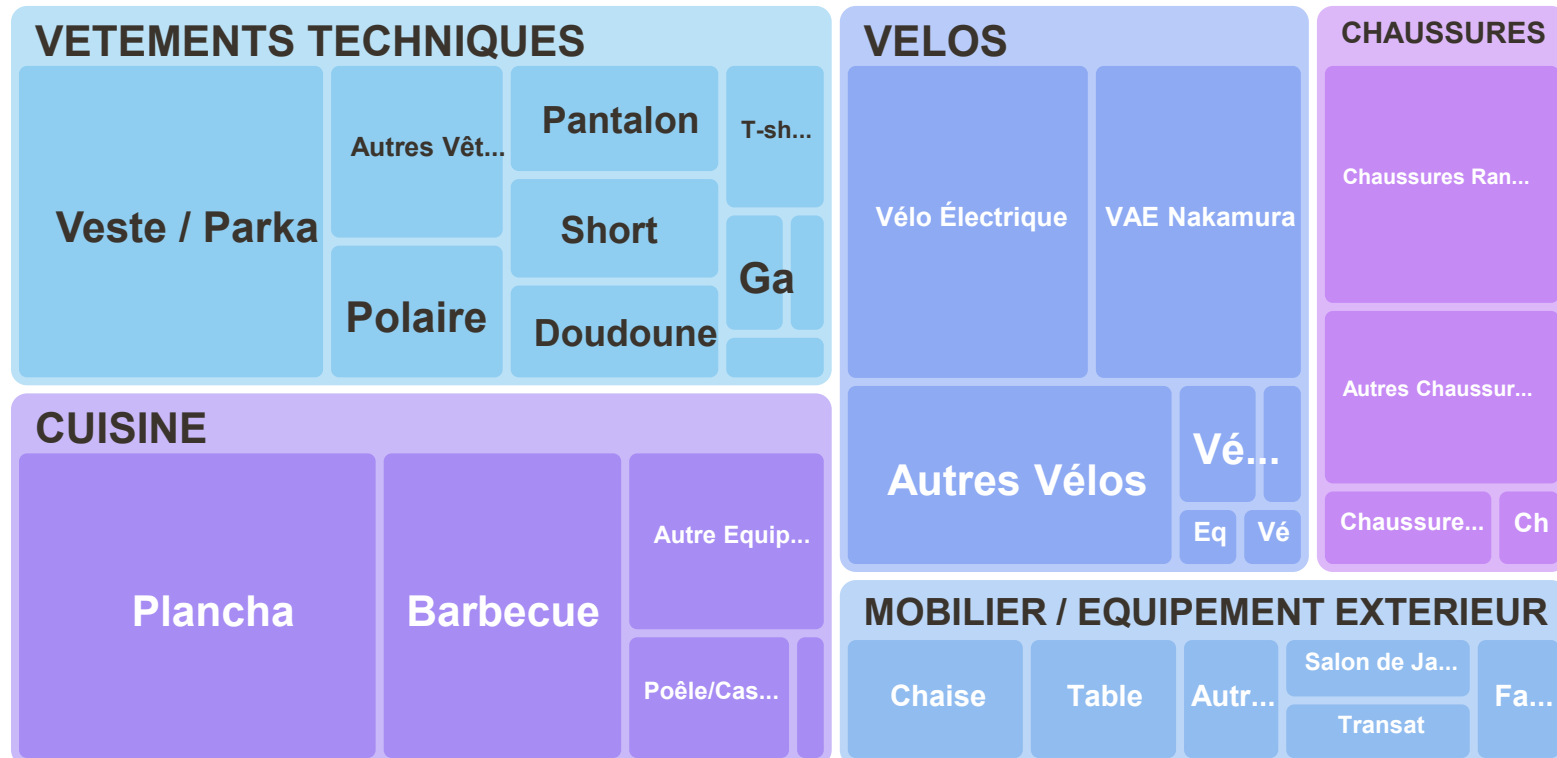
SATISFACTION ELECTRONIQUE



Base : Répondants secteur Electronique & Electrique (n= 1 902)



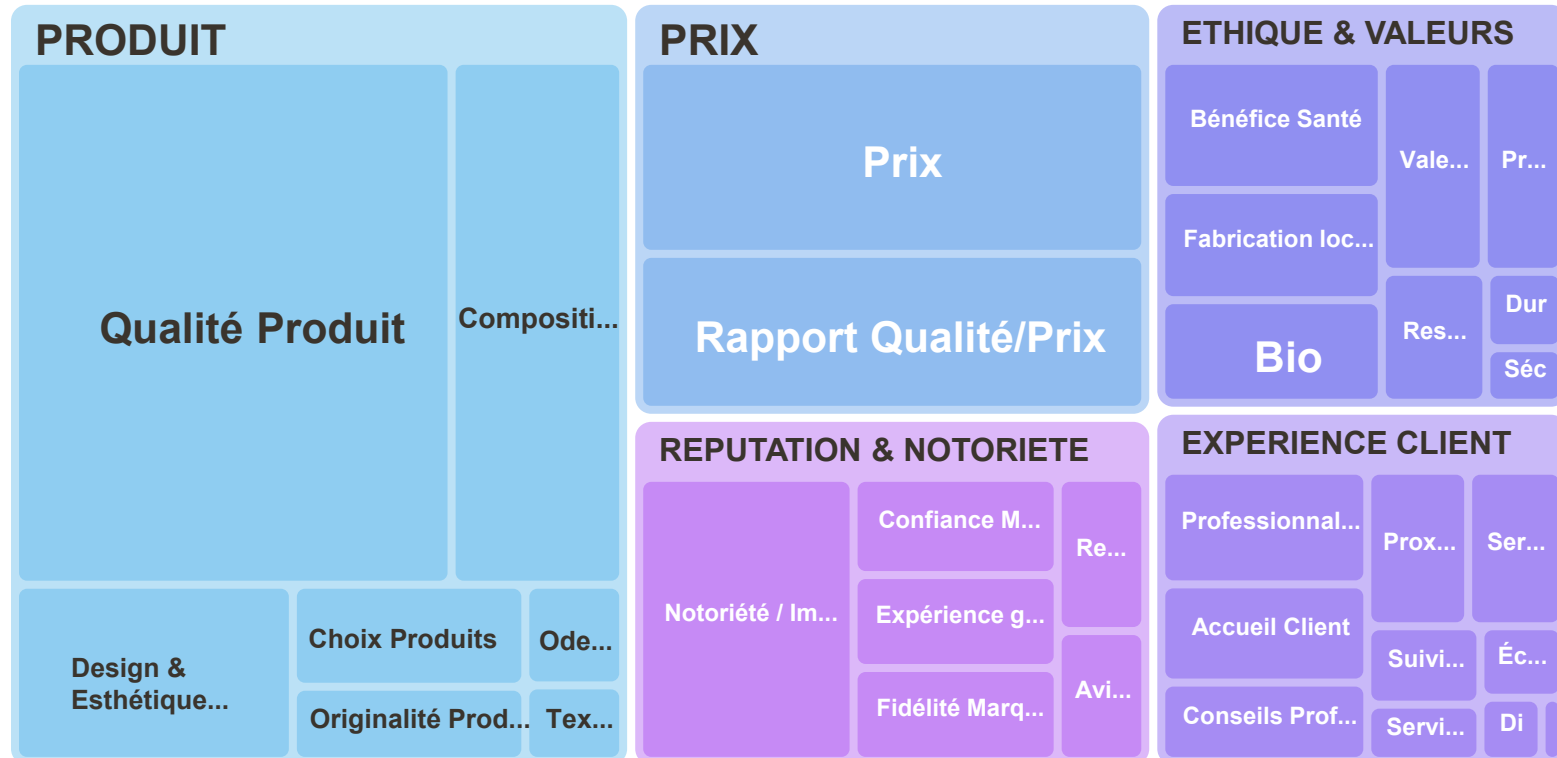
SATISFACTION OUTDOOR



Base : Répondants secteur Outdoor (n= 1 492)



SATISFACTION SANTE HYGIENE BEAUTE BIJOUX

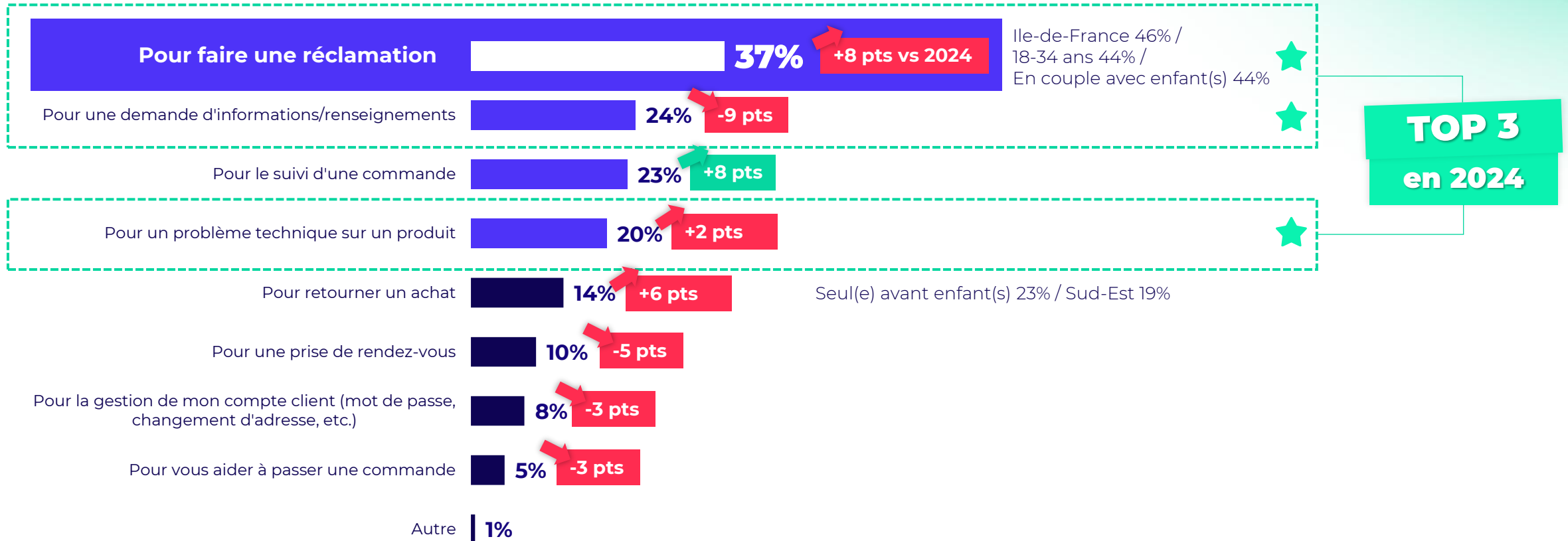


Base : Répondants secteur Santé-Hygiène-Beauté-Bijoux (n= 2 342)

SERVICE CLIENT

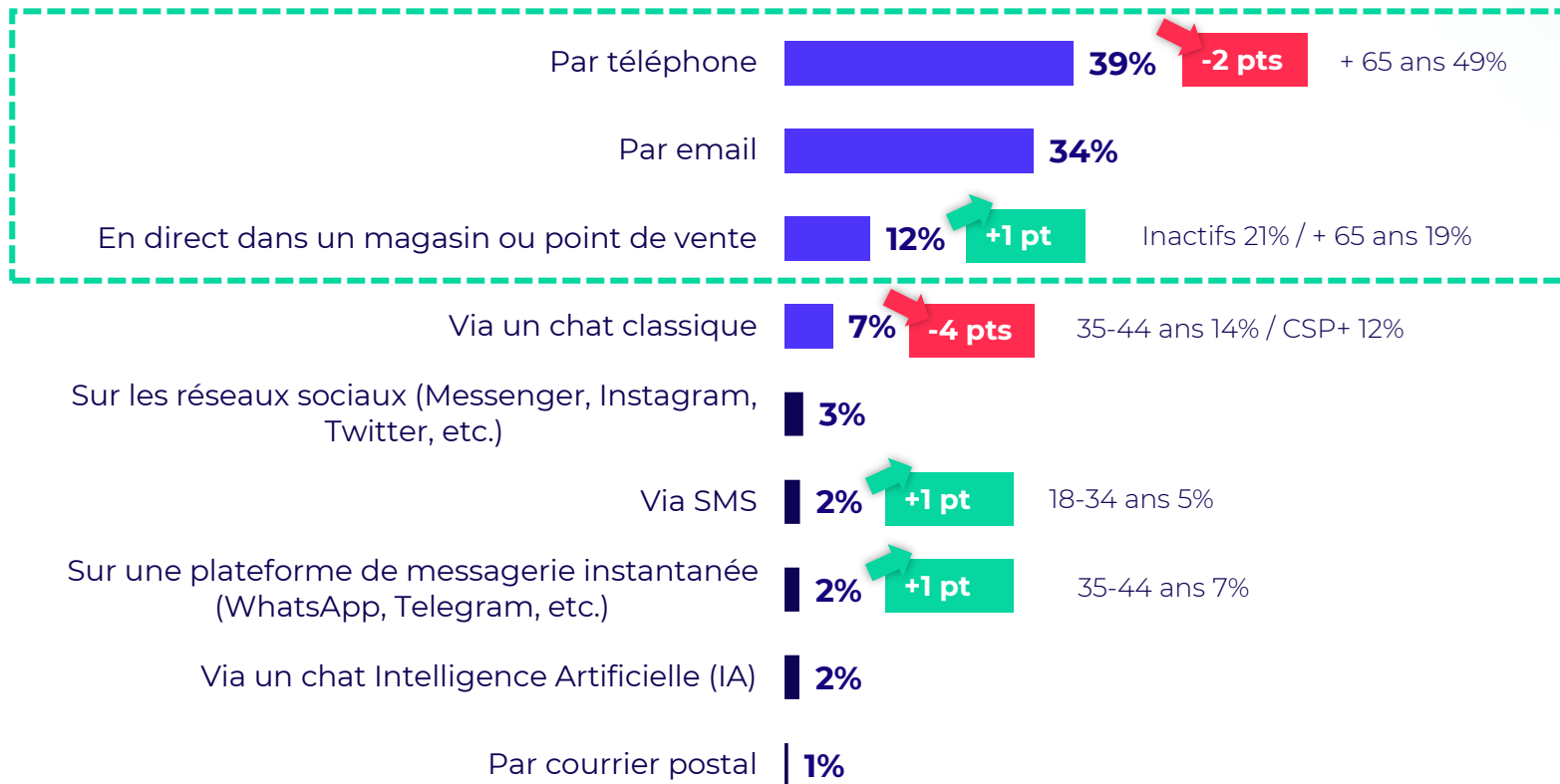


RAISONS DE CONTACT DES ENSEIGNES



Base : 1000 répondants

CANAUX DE CONTACT FAVORIS



RECHERCHE AUTONOME



RECHERCHE AUTONOME

+12 pts vs 2024

81%

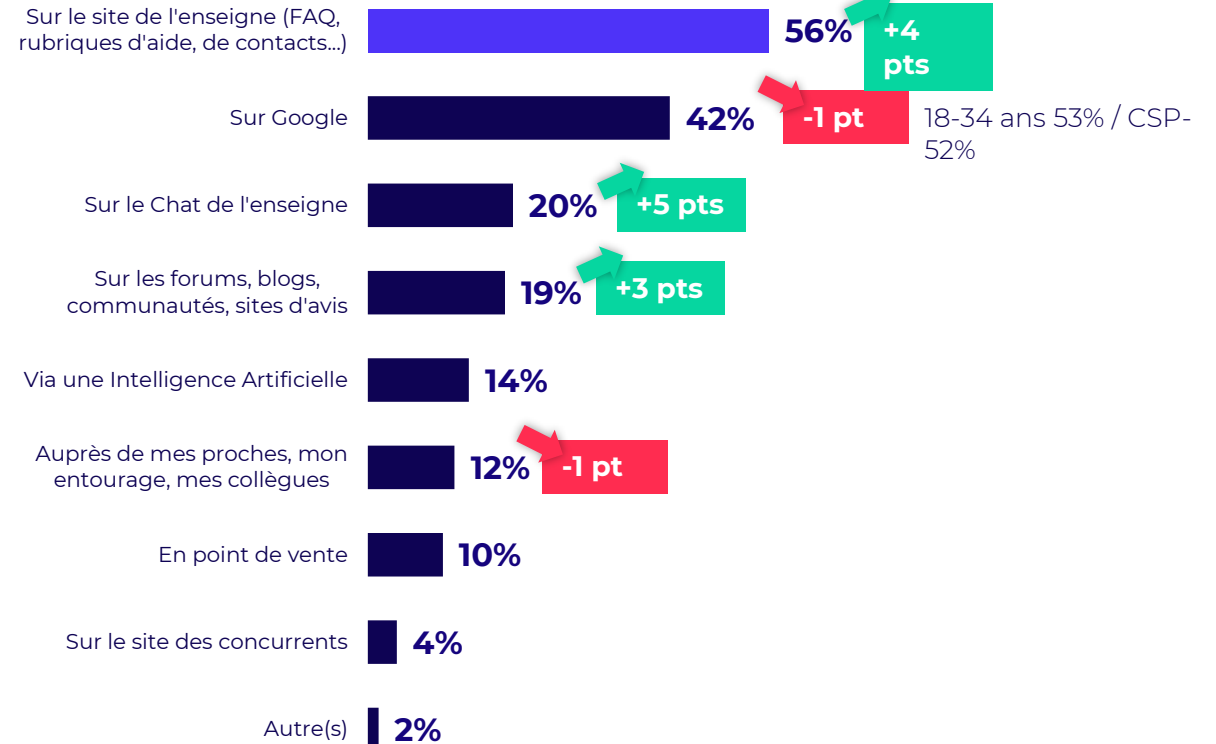
Ont tenté de trouver
l'information eux-mêmes
avant de contacter l'enseigne

Bases :

(C) 949 répondants ayant contacté un service client

(D) 766 répondants ayant tenté de trouver l'information eux-mêmes

SI OUI, COMMENT ?



FOCUS IA



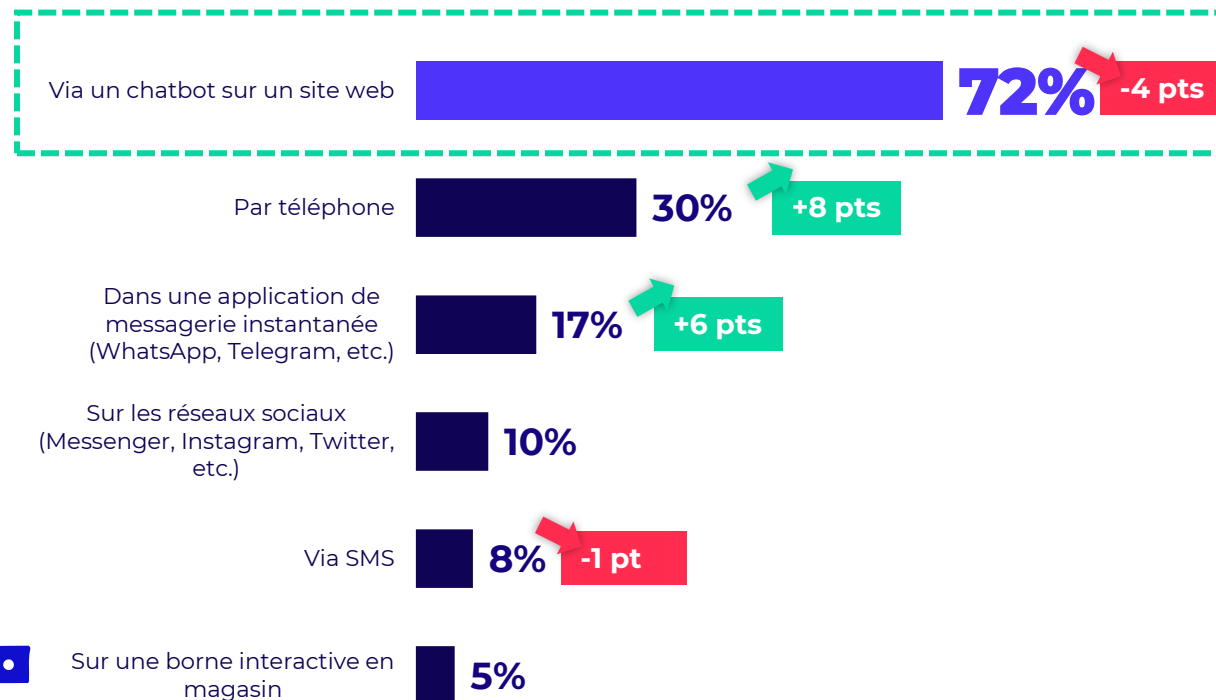
CONTACT AVEC L'IA

+26 pts vs 2024

56%

Pense avoir été en contact avec une IA

SI OUI, VIA QUELS CANAUX DE CONTACT ?



Bases :

(G) 1000 répondants

(D) 563 répondants ayant été en contact avec une IA



ATTITUDES ENVERS L'IA



**FAN
INCONDITIONNEL**

+1 pt
6%

J'adore, c'est super pratique et je gagne un temps fou, je suis à fond pour les IA

18-34 ans 14% / Ile-de-France 12% / CSP- 10%



**CONFIAIT MAIS
PRUDENT**

+2 pts
30%

C'est plutôt utile dans certains cas, mais j'aime bien avoir la possibilité de parler à un humain si besoin



**MÉFIAIT MAIS
OUVERT**

-1 pt
13%

Je préfère éviter, mais je pourrais m'y habituer si l'IA fonctionne bien et ne bloque pas mes demandes



SCEPTIQUE

-3 pts
19%

Je reste dubitatif, je ne suis pas convaincu que l'IA soit suffisamment fiable pour gérer mes demandes

+ 65 ans 29% / Inactifs 27%



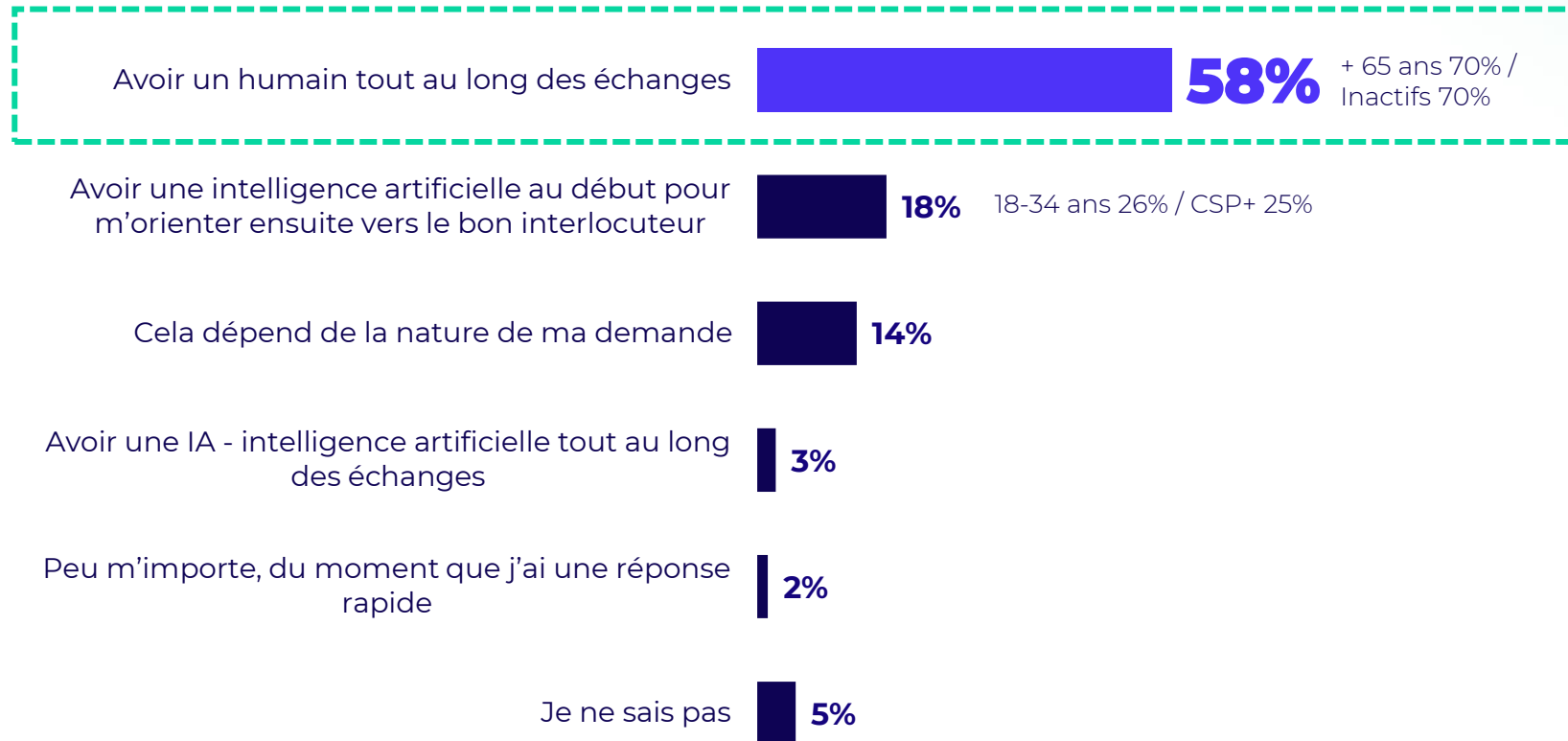
RÉTICENT

+4 pts
28%

Je n'aime pas du tout, je trouve que l'IA complique plus qu'elle n'aide



PARCOURS IDÉAL AVEC LE SERVICE CLIENT



Base : 1000 répondants



Meilleure Chaîne de Magasins 2027



DE LA NOUVEAUTÉ

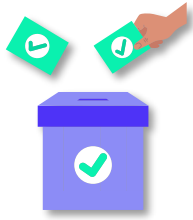
Les trophées



Meilleure Chaîne de Magasins de l'Année est aujourd'hui l'élection de consommateurs la plus importante et la plus populaire dans le secteur du retail français.

Pour les trophées 2026, plus de **1 240 000 votes** ont été comptabilisés.

LES DATES



26 Mars 2026

Ouverture des votes



6 Juillet 2026

Clôture des votes



25 Août 2026

Proclamation des finalistes



23 Septembre 2026

Cérémonie de remise des Trophées



Novembre 2026

Tirage au sort des prix des votants



MERCI

