



[LINEAIRES](#) / [LA DISTRIBUTION](#) / [Les actus](#) / La cote d'amour de Grand Frais et de Leclerc explose

La cote d'amour de Grand Frais et de Leclerc explose [B. Merlaud]

16 Octobre 2018

Le dernier classement OC&C des enseignes vues par leurs clients place 4 distributeurs alimentaires dans le top 10 national, tous secteurs confondus. Grand Frais, Picard, Biocoop et Leclerc sont plébiscités à des niveaux jamais atteints, tandis qu'Amazon dégringole.

7500 consommateurs ont été interrogés en septembre et octobre 2018. Les enseignes ne sont notées que par les personnes qui les ont fréquentées au cours des trois derniers mois. Le classement obtenu reflète donc la popularité des distributeurs auprès de leurs clients effectifs, sans tenir compte de l'image que se construisent les non-clients.

Les enseignes plébiscitées par les clients

Note/100

- | | | |
|---|-------------|------|
| 1 | Grand Frais | 87,2 |
| 2 | Decathlon | 86,8 |
| 3 | Cultura | 85,7 |

4 Picard	85,3
5 Fnac	85,1
6 Biocoop	85,1
7 Yves Rocher	84,7
8 Leclerc	84,0
9 Sephora	84,0
10 Ikea	83,9

Source : OC&C, 2018

Les scores élaborés par OC&C reposent sur l'appréciation de critères simples (prix, choix, adéquation aux besoins, commodité, service client, éthique, etc.), mais aussi sur l'écart entre la note globale spontanément attribuée et la moyenne des critères détaillés. C'est ce que OC&C appelle "la prime à l'émotion", un phénomène qui prend cette année une place croissante dans la construction des notes obtenues.

Un consommateur peut adorer une enseigne alors que, s'il y réfléchit, il la trouve en réalité moyenne sur de nombreux critères. Ou à l'inverse, ne pas parvenir à aimer une marque alors qu'il lui reconnaît une excellence d'exécution dans de nombreux domaines. C'est d'ailleurs exactement ce qui arrive à Amazon.

Le score du géant américain s'érode légèrement depuis deux ans (il est passé de 84,7 à 83,2 sur 100), alors que la plupart des distributeurs voient au contraire leur note s'envoler. Ce qui suffit à faire tomber Amazon dans le classement d'OC&C : cinquième en 2017, douzième en 2018. Un camouflet pour un distributeur habitué à la première place du podium.

Le respect des salariés plombe Amazon

Amazon reste largement mieux noté que la moyenne sur les prix ou la façon de considérer le client, mais son image se dégrade sur le respect des fournisseurs et des salariés. La prestation commerciale n'a pas changé, le bruit médiatique (négatif) autour d'Amazon si. Malgré des services toujours appréciés, les clients d'Amazon sont un peu moins à l'aise pour revendiquer leur attachement à la marque.

La "prime à l'émotion", à l'inverse, donne un coup de fouet aux enseignes affinitaires. À commencer par Grand Frais, dont la note progresse de 4 points en un an. L'enseigne est plébiscitée pour la qualité de ses produits, son assortiment et la confiance que les clients lui accordent. C'est déjà beaucoup. Mais les consommateurs convertis se font volontiers prosélytes et l'image perçue qu'ils ont de "leur" magasin est proche de la perfection.

Même chose pour Picard ou encore Biocoop (testée pour la première fois par OC&C), dont les clients sont bien plus militants que la moyenne.

La surprise Leclerc

La progression de Leclerc, qui se place pour la première fois dans le top 10 d'OC&C, est une autre surprise, alors que le distributeur a plutôt tendance à perdre des parts de marché en 2018.

La note de l'enseigne fait un bond de 3,9 points, portée par des appréciations en amélioration sur les prix et la qualité. Les chantiers de réfection des hypermarchés, qui soignent le décorum, poussent les produits frais et le fait-maison, n'y sont sans doute pas étrangers. De même que la communication nouvelle du distributeur, en TV, sur les chamailleries de ses bouchers ou de ses

boulangers, chatouilleux sur leur savoir-faire. L'arrivée de Leclerc chez moi sur Paris, enfin, [assortie d'une campagne tonitruante sur les prix dans la capitale](#), a aussi contribué à renforcer l'image de l'enseigne.

Les enseignes alimentaires ont la cote

	2016	2017	2018
Grand Frais	82,1	83,2	87,2
Picard	81,8	84,5	85,3
Biocoop	nd	nd	85,1
Leclerc	77,9	80,1	84,0
Lidl	78,0	78,0	80,5
Intermarché	73,8	77,4	80,4
Auchan	77,6	80,1	80,0
Système U	77,8	77,4	79,3
Thiriet	78,6	81,2	78,9
La Vie Claire	nd	nd	78,0

Source : OC&C ; top 10 des enseignes alimentaires, notes sur 100
nd : non disponible

Les enseignes au positionnement pointu sont mécaniquement avantagées par l'étude. Puisque seuls les clients qui fréquentent effectivement les magasins (ou les sites marchands) sont amenés à s'exprimer, les distributeurs spécialisés sont notés par leur cœur de cible, pour qui l'offre proposée sera par définition plus en adéquation avec leurs attentes.

L'enquête, cela dit, permet de mesurer des disparités entre enseignes d'un même secteur. Picard est bien mieux noté que Thiriet. Biocoop distance nettement La Vie Claire ou Naturalia, plus bas dans le classement (75,1/100). Leclerc creuse l'écart avec Intermarché, Auchan, Système U, Carrefour (76,2 pour les hypers) ou Géant Casino (75,7). Lidl laisse loin derrière lui Aldi (76,2) et Leader Price (74,8).

[Tweeter](#)

[Suivre @LINEAIRES](#)

[Retour vers Les actus](#)

Lineaires.com est édité par les [EDITIONS DU BOISBAUDRY](#)
13 square du Chêne Germain - CS 77711
35577 Cesson-Sévigné Cedex
Tél : 02 99 32 21 21 - Fax : 02 99 32 89 20

Copyright © 2008 Editions du Boisbaudry

[Cliquez ici pour découvrir tous les titres des Editions du Boisbaudry](#)

