

## VIE DES ENSEIGNES

# Les adhérents Procos à l'honneur au palmarès « Meilleure chaîne de magasins 2022 »



Le palmarès 2022 du classement meilleure chaîne de magasins et meilleur e-commerçant a été dévoilé le 6 octobre.

Résultat de 655.000 votes de consommateurs via internet, le palmarès désigne chaque année l'enseigne gagnante dans 36 catégories sectorielles. Le classement a mis à l'honneur de nombreuses enseignes Procos que nous félicitons ainsi que leurs équipes tant il a été compliqué de répondre aux attentes des consommateurs dans des conditions très bouleversées par la Covid.

Des enseignes qui ont su s'adapter très rapidement, faire preuve d'une très grande agilité grâce à des équipes engagées et disponibles pour leurs clients quelles que soient les circonstances.

**La lecture du rapport « Panorama du commerce français 2021 » réalisé par Qualimétrie**, et préfacé par Emmanuel LE ROCH, Délégué Général de Procos, permet de mesurer combien les magasins ont su satisfaire leurs consommateurs même dans une année encore impactée par les fermetures ([accéder au rapport en cliquant ici](#)).

Les résultats mettent en avant le niveau de satisfaction des consommateurs par secteur du retail. Certains secteurs, le jouet en particulier, sont félicités par les consommateurs à la fois en magasin et sur internet.

**Comme chaque année, les résultats révèlent également les points d'attention à surveiller par les enseignes :** la perception du rapport qualité/prix par exemple est en baisse, le côté client privilégié attendu par les consommateurs, la qualité du service après-vente ainsi que l'ambiance magasin.

Le rapport donne un éclairage particulier au secteur de la restauration et au développement de la livraison par rapport aux nouvelles habitudes et attentes des consommateurs.

**Meilleure chaîne de magasins : 17 enseignes Procos primées sur 36 catégories**

- Article de sport : **Déathlon**
- Bricolage : **Brico Dépôt**
- Chaussure : **Chaussea**
- Cosmétique et coiffure : **Sephora**
- Cosmétique naturelle & bio : **Yves Rocher**
- Décoration & idées Cadeaux : **B&M**
- Discount non-alimentaire : **Action**
- Informatique, multimédia & électroménager : **Boulangier**
- Jardinerie et animalerie : **Jardiland**
- Literie : **Maison de la Literie**
- Meubles : **Ikea**
- Mode femme : **Camaïeu**
- Mode mixte : **Gémo**
- Puériculture : **Orchestra**
- Restauration : **La Boucherie**
- Restauration rapide : **Burger King**
- Sandwicheries : **Pomme de Pain**

**Meilleurs e-commerçants : 9 enseignes Procos primées sur 17 catégories**

- Article de sport : **Déathlon**
- Cosmétique et coiffure : **Sephora**
- Cosmétique naturelle et bio : **Yves Rocher**
- Décoration & idées cadeaux en ligne : **Casa**
- Informatique, multimédia & électroménager : **Fnac Darty**
- Jardinerie & animalerie : **Jardiland**
- Jouets & jeux : **King Jouet**
- Meubles : **Ikea**
- Mode mixte : **Gémo**

Par ailleurs, deux adhérents Procos ont été désignés par les consommateurs pour la Meilleure relation clients : Palais des Thés (alimentaire spécialisé) et Tape à l'œil (mode).

**Bravo à toutes ces enseignes et à leurs équipes. La reconnaissance des consommateurs est évidemment la seule qui compte vraiment. ■**

