

WOW

WOW
NUMÉRIQUE

Présentation

Plus de 25 secteurs évalués au Canada



Cette étude évalue différents indicateurs de performance propres aux **commerces de détail**. Elle révèle, année après année, le classement des détaillants offrant la meilleure expérience client en magasin, leurs forces et leurs faiblesses, et les principaux irritants en magasin.



Cette étude évalue l'expérience client **en ligne**, du magasinage en ligne à la livraison, selon les principaux indicateurs de la performance numérique. Elle identifie les irritants majeurs rencontrés par les visiteurs des sites web et applications mobiles et analyse leurs commentaires.



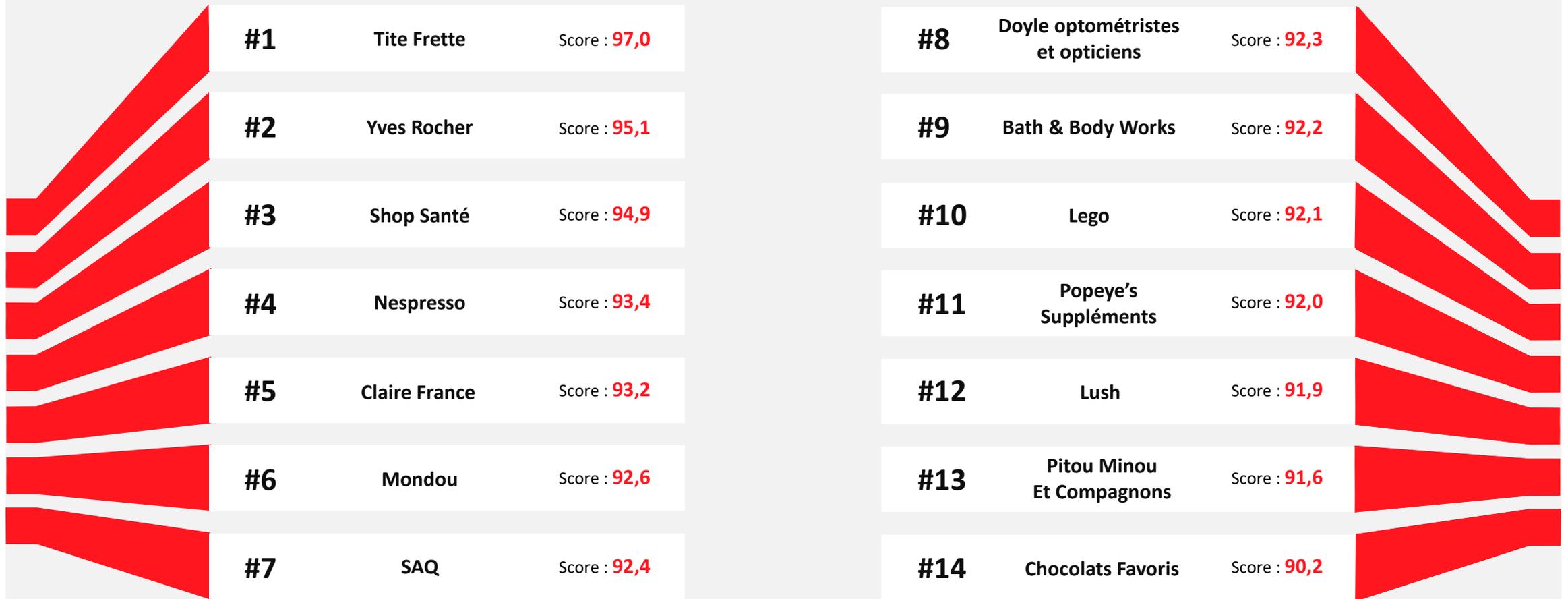
Palmarès 2022

Meilleures expériences en magasin au Québec





Les meilleures expériences en magasin au Québec 2022



*Indice WOW de 90 et plus.

Les meilleures expériences en magasin

au Québec par secteur



Expérience en magasin : Classement par secteur

ÉPICERIE

# Palmarès Québec	Entreprise
26	Avril
92	Costco
100	Metro / Metro Plus
102	Rachelle-Béry
107	IGA / IGA Extra
143	Adonis
147	Supermarché PA
154	Marché Ami
156	Marché Richelieu
158	Maxi / Maxi & Cie
164	Super C
172	Provigo / Provigo Le Marché
182	Marché Bonichoix
184	Les Marchés Tradition
184	Bonanza

186	Fruiterie Sami Fruits
193	Euromarché
194	Intermarché
200	Le Marché Esposito
202	Mourelatos

PHARMACIE

# Palmarès Québec	Entreprise
22	Familiprix
23	Proxim
26	Brunet
41	Uniprix
45	Jean Coutu
65	Accès pharma
124	Pharmaprix

QUINCAILLERIE

# Palmarès Québec	Entreprise
45	Canac
75	Patrick Morin
136	Home Depot
142	BMR
146	Home Hardware
152	RONA
197	Réno-Dépôt

Expérience en magasin : Classement par secteur

LUNETTERIE

# Palmarès Québec	Entreprise
 8	Doyle optométristes et opticiens
26	Iris
47	Opto-Réseau
52	New Look
55	BonLook
59	Visique
63	Greiche & Scaff
71	Lunetterie de Costco
73	LensCrafters
82	Lunetterie F. Farhat
86	Grimard Optique

CULTURE, ART, LOISIR CRÉATIF

# Palmarès Québec	Entreprise
25	DeSerres
31	Lee Valley Tools
31	Hachem
66	Chapters Indigo
72	Renaud-Bray
111	Michaels
113	Archambault

ALCOOL ET CANNABIS

# Palmarès Québec	Entreprise
 1	Tite Frette
 7	SAQ
39	Le monde des bières
87	Société québécoise du cannabis (SQDC)

Expérience en magasin : Classement par secteur

GRAND MAGASIN

# Palmarès Québec	Entreprise
44	La Maison Simons/ Simons
57	Mode Choc
119	L'Aubainerie
136	Marshalls
149	Tigre géant
167	Canadian Tire
175	Winners
178	La Baie d'Hudson
191	Walmart
192	Rossy
195	Dollarama

ALIMENTATION SPÉCIALISÉE

# Palmarès Québec	Entreprise
15	Cool&Simple
21	Les aliments M&M
41	Vrac et bocaux
60	Mega Vrac
87	Épicerie LOCO
95	Marché Branche d'Olivier
101	Bulk Barn
110	Les marchés Tau

ÉLECTRONIQUE

# Palmarès Québec	Entreprise
19	Apple Store
108	Hamster
129	Best Buy
159	La Source
173	Bureau en gros

ANIMAUX

# Palmarès Québec	Entreprise
6	Mondou
13	Pitou Minou et compagnons
30	Chico
43	Animo etc
60	Pattes & Griffes
96	Létourno



PRODUITS NATURELS, SUPPLÉMENTS

# Palmarès Québec	Entreprise
3	Shop Santé
11	Popeye's Suppléments
50	Naturiste



Expérience en magasin : Classement par secteur

AMEUBLEMENT, DÉCORATION

# Palmarès Québec	Entreprise
24	Ameublements Tanguay
64	MUST / MUST Société
74	JC Perreault
80	Centre du rasoïr
81	Brault & Martineau
87	Le Marché du Store
91	Germain Larivière
93	Dormez-vous
98	Maison Corbeil
102	Meubles Léon
114	Linen Chest
116	Corbeil Électroménagers
120	Stokes
135	Matelas bonheur
141	HomeSense
151	Bouclair

164	IKEA
169	The Brick/Brick
174	Structube
180	Meubles RD
195	Economax

TÉLÉCOMMUNICATION

# Palmarès Québec	Entreprise
70	Koodo
90	TELUS
120	Vidéotron
124	Rogers
128	Bell
133	Virgin Plus
144	Best Buy Mobile
157	Fido

DÉPANNEUR

# Palmarès Québec	Entreprise
155	Dépanneur Voisin
159	IGA Express / Mini
161	Sprint
188	Couche-Tard
189	Boni-Soir
198	Dépanneur du Coin
199	Marché Express
203	Dépanneur 7 jours

CHOCOLAT ET CAFÉ



# Palmarès Québec	Entreprise
4	Nespresso
14	Chocolats Favoris
34	Laura Secord
122	La Diperie

Expérience en magasin : Classement par secteur

SPORT ET PLEIN AIR

# Palmarès Québec	Entreprise
33	MEC
54	Décathlon
78	Arc'teryx
85	Atmosphere
93	La Cordée
98	Sail
105	Lululemon
129	NIKE
131	Under Armour
132	Sports Experts
140	Foot Locker
171	Adidas

BOULANGERIE, PÂTISSERIE

# Palmarès Québec	Entreprise
35	Le Pain dans les voiles
38	Les Moulins La Fayette
51	Première Moisson
53	Boulangerie Ange
79	Les Co'pains d'abord
106	Mamie Clafoutis
108	Au Pain Doré

JEUX ET JOUETS

# Palmarès Québec	Entreprise
10	Lego
68	Disquaires Sunrise
111	Griffon
163	Toys "R" Us

BEAUTÉ



# Palmarès Québec	Entreprise
2	Yves Rocher
9	Bath & Body Works
12	Lush
26	Dans un Jardin
37	Sephora
39	Fruits & Passion
57	L'Occitane

BIJOUX

# Palmarès Québec	Entreprise
35	Swarovski
68	Birks
96	Bizou
118	Pandora



Expérience en magasin : Classement par secteur

VÊTEMENT FEMME

# Palmarès Québec	Entreprise
5	Claire France
16	Marie Claire
17	Le Grenier
18	Reitmans
20	Penningtons
49	Laura
149	Dynamite
176	Garage
177	Ardène

LINGERIE

# Palmarès Québec	Entreprise
77	Aerie (par American Eagle)
84	La Vie en Rose
102	Victoria's Secret
127	La Senza

CHAUSSURE

# Palmarès Québec	Entreprise
67	Naturalizer Shoes
114	Little Burgundy
123	Yellow
145	Browns
153	Aldo
168	Globo
169	Spring / Call It Spring

VÊTEMENT HOMME

# Palmarès Québec	Entreprise
55	Ernest
62	Moores
75	Jonathan
82	Vincent d'Amérique
116	Jack & Jones

VÊTEMENT UNISEXE

# Palmarès Québec	Entreprise
47	Tristan
126	Frank And Oak
134	L'équipeur
138	RW & Co
139	Pentagone
147	American Eagle Outfitters
161	Lacoste
164	Gap
178	Old Navy
181	Joe Fresh
183	Urban Planet
186	Uniqlo
190	H&M
201	Zara

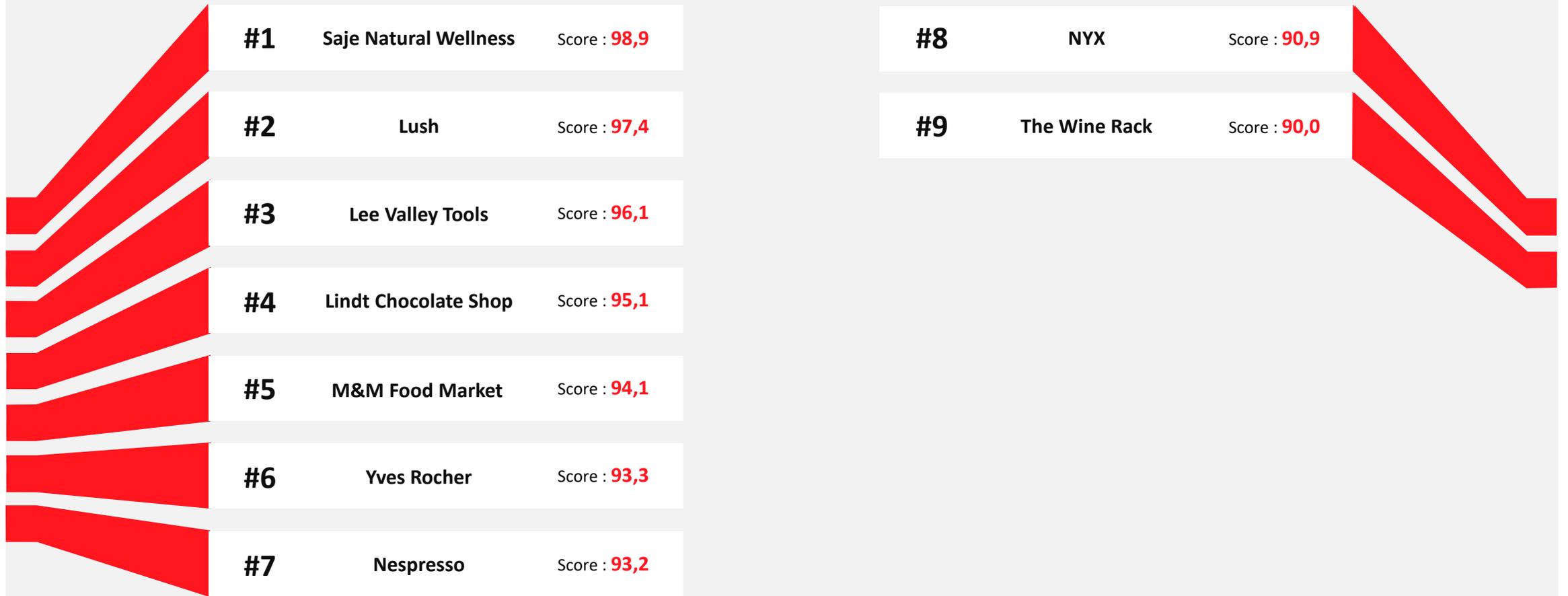


Palmarès 2022

Meilleures expériences en magasin en Ontario



Les meilleures expériences en magasin en Ontario 2022



*Indice WOW de 90 et plus.

Les meilleures expériences en magasin

en Ontario par secteur



Expérience en magasin : Classement par secteur

ÉPICERIE

# Palmarès Ontario	Entreprise
24	Fortinos
29	Longo's
62	Farm Boy
69	Whole foods
72	Adonis Market
74	No Frills
80	Zehrs
89	Real Canadian Superstore (RCSS)
91	Your Independent Grocer
93	Metro
96	Independent City Market
108	Costco
115	Valu-mart
123	Foodland
128	Nations

129	Food Basics
132	Sobeys
136	FreshCo
138	Loblaws
141	T&T Supermarket
143	Rabba Fine Foods

QUINCALLERIE, RÉNOVATION

# Palmarès Ontario	Entreprise
53	BMR
67	Home Hardware
84	Home Depot
94	Lowe's
137	RONA

PHARMACIE

# Palmarès Ontario	Entreprise
24	Pharmasave
27	The Medicine Shoppe Pharmacy
33	Guardian
38	Remedy'sRx
46	PharmaChoice
54	I.D.A.
64	Jean Coutu
82	Rexall
107	Shoppers Drug Mart

ALCOOL



# Palmarès Ontario	Entreprise
9	The Wine Rack
38	LCBO
51	The Wine Shop



Expérience en magasin : Classement par secteur

GRAND MAGASIN

# Palmarès Ontario	Entreprise
37	Simons
61	Holt Renfrew
98	Winners
102	Giant Tiger
105	Marshalls
114	Hudson's Bay / HBC
134	Canadian Tire
145	Walmart
146	Dollarama

ÉLECTRONIQUE

# Palmarès Ontario	Entreprise
31	Apple Store
40	Samsung
99	The Source
126	Best Buy
135	Staples

BOUTIQUE SPÉCIALISÉE



# Palmarès Ontario	Entreprise
1	Saje Natural Wellness
4	Lindt Chocolate Shop
5	M&M Food Market
7	Nespresso
13	Purdys Chocolatier
13	Chocolats Favoris
66	Noah's Natural Foods
78	Bulk Barn

DÉPANNEUR

# Palmarès Ontario	Entreprise
140	7-Eleven
147	Circle K
148	Hasty Market

ANIMAUX

# Palmarès Ontario	Entreprise
16	Ren's Pets
18	Pet Valu
30	PetSmart

TÉLÉCOMMUNICATION

# Palmarès Ontario	Entreprise
35	Koodo
43	Freedom Mobile
52	Best Buy Mobile
57	Virgin Plus
70	Fido
72	TELUS
97	Rogers
104	Bell
111	Chatr Mobile



Expérience en magasin : Classement par secteur

AMEUBLEMENT, DÉCORATION

# Palmarès Ontario	Entreprise
41	Sleep Country Canada
42	Stokes
49	Leon's Furniture
77	Kitchen Stuff Plus
86	Linen Chest
91	IKEA
109	HomeSense
111	Bed Bath & Beyond
116	Structube
117	The Brick

BEAUTÉ

# Palmarès Ontario	Entreprise
2	Lush
6	Yves Rocher
8	NYX
11	L'Occitane
12	Bath & Body Works
13	The Body Shop
19	MAC Cosmetics
67	Sephora



CULTURE, ART, LOISIR

# Palmarès Ontario	Entreprise
3	Lee Valley Tools
55	Michaels
58	Chapters Indigo



CHAUSSURE

# Palmarès Ontario	Entreprise
46	Naturalizer Shoes
78	Walking On A Cloud
83	Spring / Call It Spring
90	Aldo
99	The Shoe Company
117	SoftMoc
127	Browns
142	Globo

JOUETS ET JEUX

# Palmarès Ontario	Entreprise
20	Lego
23	Mastermind Toys
50	Sunrise Records
121	Toys "R" Us



Expérience en magasin : Classement par secteur

VÊTEMENT FEMME

# Palmarès Ontario	Entreprise
10	Penningtons
16	Reitmans
27	Laura
125	Ardène
131	Garage
139	Dynamite

VÊTEMENT HOMME

# Palmarès Ontario	Entreprise
20	Jack & Jones
46	Tip Top Tailors
55	Harry Rosen
60	Indochino
70	Moores

VÊTEMENT UNISEXE

# Palmarès Ontario	Entreprise
22	Lacoste
44	Roots
84	Urban Planet
87	Old Navy
94	Frank And Oak
101	Uniqlo
105	Banana Republic
110	RW & Co
111	Mark's Work Wearhouse
117	American Eagle Outfitters
117	Zara
121	Gap
123	Joe Fresh
132	Urban Outfitters
143	H&M

SPORTS ET PLEIN AIR

# Palmarès Ontario	Entreprise
26	Decathlon
32	The Running Room
34	Atmosphere
36	MEC
44	Arc'teryx
58	National Sports
63	Adidas
64	Sail
75	Sporting Life
76	Lululemon
81	Under Armour
88	NIKE
102	Foot Locker
130	Sport Chek

Le modèle WOW

L'indice WOW est issu de la performance d'un détaillant sur **16 dimensions d'expérience client** et tient compte de leur importance respective dans le secteur. L'indice WOW **varie de 0 à 100**.



Produits

- ✓ La qualité des produits
- ✓ La variété des produits
- ✓ La découverte de nouveautés



Prix

- ✓ La compétitivité des prix
- ✓ Les activités promotionnelles



Services

- ✓ La courtoisie des employés
- ✓ La compétence des employés
- ✓ La disponibilité des employés
- ✓ L'efficacité aux caisses
- ✓ L'importance accordée aux clients



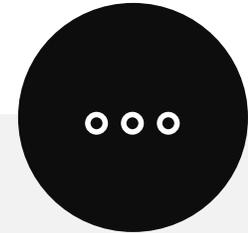
Magasin

- ✓ L'ambiance dans le magasin
- ✓ L'aménagement des lieux
- ✓ La signalisation
- ✓ L'affichage en magasin



Personnalisation

- ✓ Le sentiment d'appartenance
- ✓ Les mesures de fidélisation



Autres dimensions*

- ✓ La proximité du magasin
- ✓ La reconnaissance en magasin
- ✓ L'attrait extérieur du magasin
- ✓ L'intégration des points de contact
- ✓ Les solutions en cas de rupture de stock**
- ✓ Les modalités de paiement**
- ✓ La diversité et l'inclusion**

Approche méthodologique **Expérience en magasin (Québec et Ontario)**

Population à l'étude

Les Québécois (WOW Québec) et les Ontariens (WOW Ontario) âgés de **15 ans et plus**, et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Questionnaire

Au total, plus de **203 détaillants** au Québec et **148** en Ontario provenant de plus d'une **vingtaine de secteurs d'activités** ont été évaluées, et ce, afin de représenter adéquatement les joueurs dans les différents secteurs d'activités sondés.

Échantillon

Au total, Léger a réalisé plus de **12 000 entrevues par province** dans le cadre de cette étude.

Collecte des données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la province étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

Période de collecte

La collecte de données s'est effectuée du **20 septembre 2022 au 10 novembre 2022**.

Pondération et représentativité

Chaque détaillant a été évalué par +/- 400 répondants ayant visité un magasin de ce détaillant récemment. Une pondération par détaillant a été réalisée pour obtenir un échantillon représentatif.



Palmarès 2022

Meilleures expériences en ligne au Canada





Les meilleures expériences en ligne au Canada 2022

#1 Shop Santé Score : **97,6**

#2 SAQ Score : **97,2**

#3 La Maisons Simons/
Simons Score : **94,1**

#4 Nespresso Score : **93,7**

#5 Lego Score : **91,7**

#6 DAVIDsTEA Score : **90,6**

#7 Popeye's
Suppléments Score : **89,9**

#8 NIKE Score : **88,5**

#9 Lush Score : **88,4**

#10 Les Fermes Lufa/
Lufa Farms Score : **88,3**

#10 Penningtons Score : **88,3**

Les meilleures expériences en ligne

au Canada par secteur



Expérience en ligne : Classement par secteur

ALIMENTATION

# Palmarès numérique	Entreprise
10	Les Fermes Lufa / Lufa Farms
45	Mon épicerie en ligne de Metro
45	Amazon - Épicerie et Whole Foods Market
69	Costco
92	Instacart
99	Longo's
106	PC Express de Provigo Loblaws
117	Voilà par IGA / by Sobeys
138	Cornershop de Uber
144	Rachelle-Béry
149	Avril
168	Metro (corpo)
189	Maxi (corpo)
201	Loblaws (corpo)
202	Super C

214	Real Canadian Superstore (RCSS) (corpo)
218	No Frills (corpo)
219	Provigo / Provigo Le marché (corpo)
220	T&T Supermarket
226	IGA / Sobeys (corpo)

BIJOUX ET ACCESSOIRES MODE

# Palmarès numérique	Entreprise
23	Bizou
27	Birks
33	Swarovski
49	Pandora

BOUTIQUE SPÉCIALISÉE

# Palmarès numérique	Entreprise
4	Nespresso
6	DAVIDsTEA
22	Godiva
29	Purdys Chocolatier/Chocolate
35	Keurig
37	Breville
54	Chocolats Favoris
67	De'Longhi
74	Laura Secord

Expérience en ligne : Classement par secteur

AMÉNAGEMENT, DÉCOR, ÉLECTRONIQUE

# Palmarès numérique	Entreprise
26	Apple Store
43	Kitchen Stuff Plus
57	Bouclair
71	Ameublements Tanguay
85	IKEA
96	Microsoft Store
110	Structube
128	Germain Larivière
131	Samsung
132	Linen Chest
150	MUST
155	Brault & Martineau
173	Corbeil Électroménagers / Corbeil Appliances

180	Best Buy
182	Bed Bath & Beyond
189	Meubles RD
192	Meubles Léon / Leon's Furniture
202	Centre Canadien d'Électroménagers / Canadian Appliance Source (CAS)
206	Bureau en gros / Staples
209	Economax
211	Brick / The Brick
217	La Source / The Source
221	JC Perreault

ANIMAUX

# Palmarès numérique	Entreprise
60	Mondou
84	Ren's Pets
105	Pattes et Griffes
114	Pet Valu
121	PetSmart
158	Chico

ALCOOL ET CANNABIS



# Palmarès numérique	Entreprise
2	SAQ
34	Tite Frette
95	Société québécoise du cannabis (SQDC)
141	LCBO



Expérience en ligne : Classement par secteur

ASSURANCE

# Palmarès numérique	Entreprise
74	SSQ Assurance
89	Beneva
109	TD Assurances
118	Aviva
130	Promutuel Assurance
133	Croix Bleue du Québec/ Ontario Blue Cross
141	Sonnet Assurance
147	Financière Sun Life/ Sun Life
150	Belair Direct
155	Canada Vie / Canada Life
164	Desjardins Assurances
169	Intact Assurances
170	Croix Bleue Medavie/ Medavie Blue Cross (Québec & Ontario)

175	Allstate Assurance
202	Manuvie / Manulife
202	Wawanesa
207	iA Groupe financier (Industrielle Alliance)

BEAUTÉ



# Palmarès numérique	Entreprise
9	Lush
14	Sephora
17	Yves Rocher
49	Bath & Body Works
67	L'Occitane
71	Mac Cosmetics
79	Dans un Jardin
82	Fruits & Passion

LUNETTERIE

# Palmarès numérique	Entreprise
12	Clearly
16	BonLook
32	Warby Parker
53	KITS
138	Greiche & Scaff
144	Opto-Réseau
164	Iris
167	New Look / New Look Eyewear
212	FYIDoctors / Visique

DÉPANNEUR

# Palmarès numérique	Entreprise
193	Couche-Tard
195	7-Eleven
216	Circle K

Expérience en ligne : Classement par secteur

GRAND MAGASIN

# Palmarès numérique	Entreprise
3	La Maison Simons/ Simons
58	Mode Choc
103	L'Aubainerie
135	Canadian Tire
171	La Baie d'Hudson / Hudson's Bay / HBC
186	Walmart
199	Tigre géant / Giant Tiger

PRODUITS NATURELS, SUPPLÉMENTS

# Palmarès numérique	Entreprise
1	Shop Santé
7	Popeye's Suppléments
114	Naturiste

COMMERCE EN LIGNE

# Palmarès numérique	Entreprise
76	Amazon Canada
96	eBay
136	Wayfair

CULTURE, ARTS, LOISIRS CRÉATIFS

# Palmarès numérique	Entreprise
21	Chapters Indigo
31	Lee Valley Tools
60	DeSerres
64	Renaud-Bray
82	Archambault
185	Michaels

CHAUSSURE

# Palmarès numérique	Entreprise
64	Spring / Call it Spring
71	Steve Madden
81	Shoe Company
89	Globo
107	Browns
127	Aldo

JOUETS ET JEUX

# Palmarès numérique	Entreprise
5	Lego
78	Mastermind Toys
152	Toys "R" Us
223	Disquaires Sunrise/ Sunrise Records



Expérience en ligne : Classement par secteur

VÊTEMENTS

# Palmarès numérique	Entreprise
10	Penningtons
13	Lacoste
14	Jack & Jones
29	Reitmans
45	Garage
48	Roots
52	Shein
55	Dynamite
60	Frank And Oak
60	Harry Rosen
85	RW & Co.
91	H&M
101	Moore's
104	L'équipeur / Mark's Work Wearhouse
110	Banana Republic

113	Uniqlo
124	Zara
152	Joe Fresh

IMMOBILIER

# Palmarès numérique	Entreprise
36	Centris
42	DuProprio
133	Royal LePage
136	Proprio Direct
159	RE/MAX
178	Groupe Sutton/ Sutton Group
222	Century 21

INSTITUTION FINANCIÈRE

# Palmarès numérique	Entreprise
56	Banque Royale du Canada (RBC)
59	Desjardins
80	Tangerine
126	Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)
144	Banque Nationale du Canada (BNC)
171	Banque Scotia (Scotiabank)
174	Banque de Montréal (BMO)
181	Banque Toronto-Dominion (TD)
224	Banque Laurentienne du Canada (BLC)



Expérience en ligne : Classement par secteur

PHARMACIE

# Palmarès numérique	Entreprise
49	Well.ca
98	Jean Coutu
108	PharmaChoice
122	Familiprix
122	Remedy'sRx
128	Guardian
140	Brunet
143	London Drugs
163	Uniprix
164	I.D.A.
175	Rexall
186	Pharmasave
191	Pharmaprix / Shoppers Drug Mart
193	Proxim

LOTERIES

# Palmarès numérique	Entreprise
116	Loto-Québec
162	Bet99
179	Pokerstars
198	Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLG)
210	JackpotCity

LINGERIE, VÊTEMENTS DE NUIT

# Palmarès numérique	Entreprise
27	Aerie (par American Eagle)
38	La Vie en Rose
87	La Senza
118	Victoria's Secret

LIVRAISON DE REPAS

# Palmarès numérique	Entreprise
64	Cook it
110	Goodfood



Expérience en ligne : Classement par secteur

QUINCALLERIE

# Palmarès numérique	Entreprise
39	Canac
118	Patrick Morin
155	Home Depot
186	Home Hardware
196	Lowe's
199	Réno-Dépôt
213	BMR
215	RONA

SPORT ET PLEIN AIR



# Palmarès numérique	Entreprise
8	NIKE
17	Décathlon
19	Arc'teryx
20	Under Armour
23	Adidas
23	Lululemon
40	MEC
43	La Cordée
69	La dernière chasse/ The Last Hunt
77	Le coin des coureurs/ The Running Room
88	Sports Experts
92	Altitude sports
99	Foot Locker
160	Sport Chek

TÉLÉCOMMUNICATION

# Palmarès numérique	Entreprise
41	Fizz
94	Virgin Plus
101	Ebox
125	Fido
148	Koodo
154	Public Mobile
160	Vidéotron
175	Lucky Mobile
182	Chatr Mobile
184	Freedom Mobile
196	Bell
208	TELUS
224	Shaw / Shaw Direct
227	Rogers

Le modèle WOW numérique (1 de 2)

L'indice WOW numérique est issu de la performance d'un site ou d'une application sur 14 dimensions d'expérience client non-transactionnelles et tient compte de leur importance respective dans le secteur. L'indice WOW numérique varie de 0 à 100.



Visuel

- ✓ Look & Feel
- ✓ Cohérence avec l'image



Offre

- ✓ Variété de produits ou services
- ✓ Découverte de nouveautés
- ✓ Prix compétitifs



Expérience

- ✓ Navigation
- ✓ Recherche d'information
- ✓ Personnalisation



Aide

- ✓ Autonomie du magasinage
- ✓ Inspiration et conseils
- ✓ Évaluations externes (de consommateurs/experts)

Le modèle WOW numérique (2 de 2)



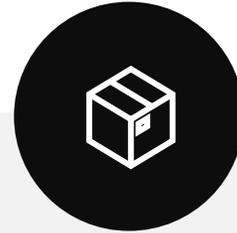
Achat*

- ✓ Processus
- ✓ Transparence du paiement
- ✓ Modalités de paiement



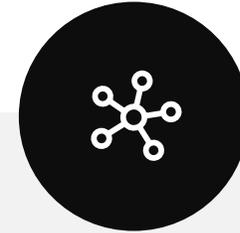
Livraison*

- ✓ Suivi de la commande
- ✓ Délai de livraison
- ✓ Options de livraison
- ✓ Frais de livraison
- ✓ État du produit à la livraison



Post-achat

- ✓ Retour de marchandise*
- ✓ Moyens de fidélisation



Omnicanal

- ✓ Transition et cohérence entre les canaux

Approche méthodologique **Expérience en ligne au Canada**

Population à l'étude

Les Canadiens de 15 ans et plus, et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.

Questionnaire

WOW Numérique fait l'évaluation de plus de 200 sites web et applications mobiles au Canada dans plus de **25 secteurs d'activité** et selon **23 dimensions de l'expérience client en ligne** (dont 14 non-transactionnelles).

Échantillon

Chaque entreprise a été évaluée par 300 utilisateurs récents. Au total, Léger a réalisé plus de **20 000 entrevues au Canada** dans le cadre de cette étude.

Collecte des données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la province étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

Période de collecte

La collecte de données s'est effectuée d'octobre 2022 à décembre 2022.

Pondération et représentativité

Chaque site et application mobile a été évalué par +/- 300 utilisateurs récents. Une pondération par site et application mobile a été réalisée pour obtenir un échantillon représentatif.

Leger

La plus grande firme de sondage, de recherche marketing
et analytique à propriété canadienne.

MONTRÉAL • QUÉBEC • TORONTO • WINNIPEG • EDMONTON • CALGARY • VANCOUVER • PHILADELPHIE



[CONTACTEZ-NOUS](#)