

WOW

**PALMARÈS DES MEILLEURS DÉTAILLANTS
AU QUÉBEC**

10^e édition | 2019



COMMENT ?

Évaluation de l'expérience client chez **282 détaillants du Québec** via un sondage Web auprès de plus de 15 000 Québécois.

QUI ?

Chaque détaillant a été évalué par **400 de ses clients récents** âgés de 15 ans et plus.

QUAND ?

La collecte des données s'est déroulée de **septembre à octobre 2019**.

PONDÉRATION ?

Les résultats ont été pondérés selon le **sexe**, l'**âge**, la **région** et la **langue**, de façon à être représentatives de la clientèle récente de chaque détaillant.

WOW LES DIMENSIONS DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

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
- Le dynamisme et l'innovation

RIX

- La compétitivité des prix
- Les activités promotionnelles

SERVICE

- 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**
- Intégration des points de contact**

*Ces dimensions ne sont pas incluses dans le calcul de l'indice WOW.

** Nouvelles dimensions.

1 SENTIMENT D'APPARTENANCE

2 QUALITÉ DES PRODUITS

3 VARIÉTÉ DES PRODUITS

4 AMBIANCE

5 PRIX

6 COURTOISIE

7 COMPÉTENCE





**EXPÉRIENCE
EN MAGASIN:**

LES GAGNANTS
DE CETTE ANNÉE



* Indice WOW de 90 et plus.

**GRAND
MAGASIN**



SIMONS

- L'AUBAINERIE
- COSTCO
- HOLT RENFREW / HR2
- TIGRE GÉANT
- WALMART
- CANADIAN TIRE
- MARSHALLS
- LA BAIE D'HUDSON / HBC
- WINNERS
- DOLLARAMA
- SAKS OFF FIFTH
- DOLLAR OU DEUX
- ROSSY
- DOLLAR MAX

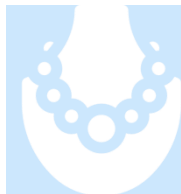
BEAUTÉ



LUSH

- YVES ROCHER
- BATH & BODY WORKS
- MAC
- KIEHL'S
- FRUITS & PASSION
- SEPHORA
- THE FACE SHOP

BIJOUX



SWAROVSKI

- BIJOUTERIE MOZART
- PANDORA
- BIRKS
- BIZOU
- DOUCET / LATENDRESSE

**MEUBLE
DÉCOR
ÉLECTRO**



AMEUBLEMENT TANGUAY

- APPLE STORE
- J.C. PERREault
- IKEA
- STOKES
- GERMAIN LARIVIÈRE
- CORBEIL ÉLECTROMÉNAGERS
- BRAULT & MARTINEAU
- BEST BUY
- DORMEZ-VOUS
- BUREAU EN GROS
- EQ3
- MEUBLES LEON
- STRUCTUBE
- BOUCLAIR
- MAISON CORBEIL
- MOBILIA
- BRICK
- MATELAS BONHEUR
- HOME SENSE
- LA SOURCE
- ECONOMAX
- MEUBLE RD

**BOUTIQUES
SPÉCIALISÉES**



SAQ

NESPRESSO
 LES ALIMENTS M&M
 LES THÉS DAVIDSTEA
 POPEYE'S
 SUPPLÉMENTS
 NATURISTE
 BULK BARN
 COOL&SIMPLE
 LES MARCHÉS TAU

CHAUSSURES



NATURALIZER

CHAUSSURES POP
 PANDA
 LITTLE BURGUNDY
 ECCO
 SPRING
 GLOBO
 BROWNS
 YELLOW
 ALDO

PHARMACIES



UNIPRIX

JEAN COUTU
 FAMILIPRIX
 PHARMAPRIX
 BRUNET
 PROXIM
 ACCÈS PHARMA

**CRÈMERIE
CHOCOLATERIE**



LINDT

CHOCOLATS FAVORIS
 CHOCOLATO
 MAÎTRE GLACIER
 LE GLACIER BILBOQUET
 ROCKY MOUNTAIN
 LAURA SECORD
 LA DIPERIE
 LA CRÉMIÈRE
 DAIRY QUEEN

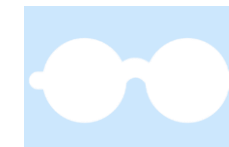
DIVERTISSEMENT



CHAPTERS INDIGO

MICROPLAY
 VIDÉOTRON LE SUPER CLUB
 DESERRES
 EB GAMES
 RENAUD-BRAY
 MICHAEL'S
 HACHEM
 ARCHAMBAULT

LUNETTERIE



BONLOOK

IRIS
 OPTO-RÉSEAU
 VISIQUE
 GREICHE&SCAFF
 LUNETTERIE F. FARHAT
 NEW LOOK
 SUNGLASS HUT
 LUNETTERIE COSTCO
 LENS CRAFTERS

TÉLÉCOM

KOODO



VIDÉOTRON
LA CABINE T
VIRGIN MOBILE
ROGERS
TELUS
BEST BUY MOBILE
BELL
FIDO

DÉPANNEUR

IGA EXPRESS



PÉTRO-CANADA
DÉPANNEUR VOISIN
COUCHE-TARD
SELECT
DÉPANNEUR DU COIN
BONI-SOIR
MARCHÉ EXPRESS
DÉPANNEUR 7 JOURS

RÉNOVATION

LEE VALLEY



PATRICK MORIN
CANAC
BMR
HOME DEPOT
RONA
RÉNO-DÉPÔT
HOME HARDWARE

ALIMENTATION

AVRIL



METRO
IGA
PROVIGO LE MARCHÉ
RACHELLE-BÉRY
PROVIGO
SUPER C
MAXI
MARCHÉ ADONIS
MARCHÉ RICHELIEU
MARCHÉ TRADITION
FRUITERIE SAMI FRUITS

SPORT & PLEIN AIR

SAIL



MEC
DECATHLON
GOLF TOWN
COIN DES COUREURS
SPORTIUM
ATMOSPHERE
LA CORDÉE
SPORTS EXPERTS
LA SOURCE DU SPORT

PEINTURE

BÉTONEL-DULUX



SHERWIN-WILLIAMS
BENJAMIN MOORE

ANIMAUX

MONDOU



CHICO
PITOU MINOU ET...
PATTES & GRIFFES

BOULANGERIE

LES MOULINS LA FAYETTE



PREMIÈRE MOISSON
AU PAIN DORÉ
MAMIE CLAFOUTIS

**VÊTEMENTS
FEMMES**



PENNINGTONS

CLAIRE FRANCE
 LE GRENIER
 ADDITION ELLE
 MARIE CLAIRE
 REITMANS
 LAURA
 ÉMOTIONS
 SUZY
 MÉLANIE LYNE
 DYNAMITE
 GARAGE
 ARDÈNE
 VERO MODA

**VÊTEMENTS
UNISEXE**



FRANK AND OAK

EMPIRE
 PENTAGONE
 TRISTAN
 AMERICAN EAGLE OUTFITTERS
 BANANA REPUBLIC
 RW & CO
 LE CHÂTEAU
 HANGAR-29
 L'ÉQUIPEUR
 GAP
 STITCHES
 GUESS
 OLD NAVY
 URBAN PLANET
 URBAN BARN
 H&M
 TOP SHOP
 FOREVER 21
 ZARA

**VÊTEMENTS
HOMMES**



MOORES

ERNEST
 HARRY ROSEN
 JACK&JONES
 SURMESUR

LINGERIE



AERIE

LA SENZA
 LA VIE EN ROSE
 SILHOUETTE LINGERIE
 LILLIANE LINGERIE
 VICTORIA'S SECRET
 MOMENTS INTIMES

L'indice WOW est fortement corrélé avec les différentes dimensions de l'uniformité du réseau.

Ceci signifie que plus un détaillant a un réseau uniforme d'un magasin à l'autre et à l'intérieur d'un même magasin, plus l'expérience client est WOW !

Les dimensions d'uniformité liées **au service** sont plus fortement corrélées avec l'indice Wow que les dimensions d'uniformité liées à **l'offre de produits, l'ambiance et l'aménagement des magasins**.

Les 11 dimensions d'uniformité	Coefficient de corrélation
Le service d'un employé à l'autre dans le même magasin	0,871
Le service personnalisé selon vos goûts et besoins particuliers	0,870
La gentillesse des employés	0,869
La compétence des employés	0,858
La rapidité de service (temps d'attente)	0,807
Le service en semaine vs week-end dans un même magasin	0,794
La disponibilité des produits en magasin (en stock)	0,767
L'aménagement (facilité à s'orienter et à trouver les produits)	0,751
La propreté	0,733
La variété de produits	0,732
L'ambiance et le décor	0,710

Calcul de l'indice d'uniformité

Pour chacune des 11 dimensions évaluées :

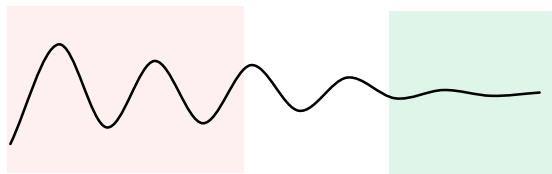
$$\Sigma_{11} (\text{Expérience uniforme} - \text{Expérience variable})$$

Le score le plus élevé obtient un indice d'uniformité de 100 (excellence). Les autres détaillants obtiennent un indice relatif au score du meilleur détaillant.

L'indice d'uniformité peut varier entre 100 et -100.

L'indice global moyen pour le WOW est de 57.

Expérience variable 1 à 4 Expérience uniforme 8 à 10



EXPÉRIENCE UNIFORME DANS LE RÉSEAU

Rang	Détaillant	Indice d'uniformité
1	Lush	100
2	Nespresso	99,9
3	Apple Store	95,1
4	Les Thés DAVIDsTEA	94,2
5	SAQ	89,3
6	Les aliments M&M	86,8
7	Lindt Maître chocolatier	85,7
8	Yves Rocher	84,8
9	Claire France	84,7
10	Fruits & Passion	84,1
11	Bath & Body Works	82,9
12	Mondou	81,5

EXPÉRIENCE VARIABLE DANS LE RÉSEAU

Rang	Détaillant	Indice d'uniformité
212	Dépanneur 7 jours	-1,5
211	Rossy	14,1
210	Dollarama	16,2
209	Dollar Max	20,5
207	Meuble RD	21,1
207	Home Hardware	21,1
206	Fruiterie Sami Fruits	21,7
205	Dollar ou Deux	24,1
204	Economax	24,4
203	Marché Tradition	25,1
202	Winners	25,6

WOW

NUMÉRIQUE

PALMARÈS DES MEILLEURS EN EXPÉRIENCE CLIENT EN LIGNE
Édition 2019



COMMENT ?

Évaluation de l'expérience client en ligne chez **112 sites web ou applications mobiles** via un **sondage Web** auprès de plus de 12 000 Canadiens.

QUI ?

Chaque site a été évalué par **400 de ses visiteurs** âgés de 15 ans et plus.

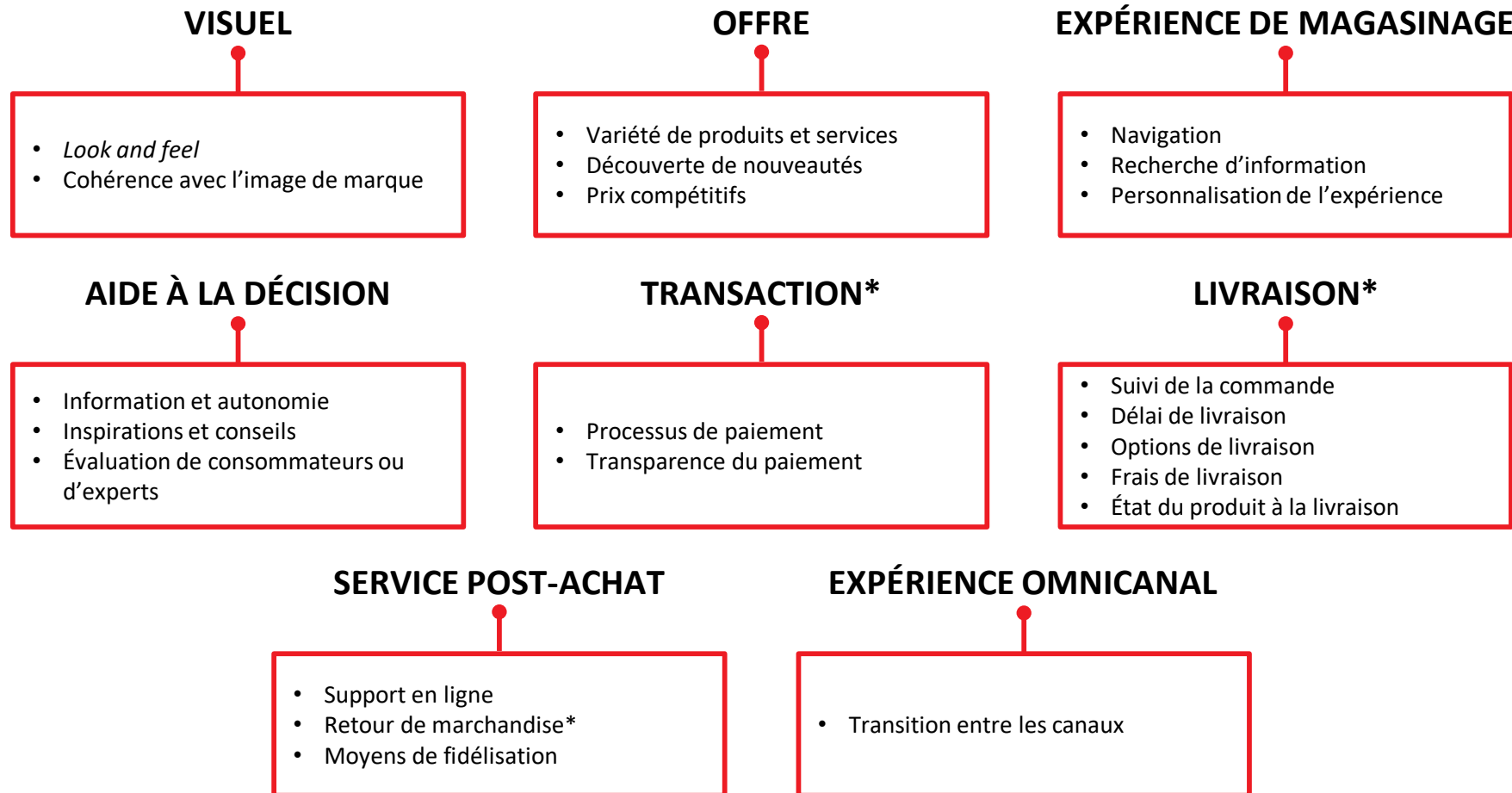
QUAND ?

La collecte des données s'est déroulée de **septembre à octobre 2019**.

PONDÉRATION ?

Les résultats ont été **pondérés selon le sexe, l'âge, la région et la langue**, de façon à être représentatives des visiteurs de chaque site web ou application mobile évalué.

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



*Ces dimensions ne sont pas incluses dans le calcul de l'indice WOW Numérique.

- 1 NAVIGATION**
- 2 LOOK & FEEL**
- 3 IMAGE DE MARQUE**
- 4 INFORMATION ET AUTONOMIE**
- 5 RECHERCHE D'INFORMATION**
- 6 OMNISCANAL**
- 7 VARIÉTÉ DE PRODUITS**



The image features a decorative background with a white top half and a light blue bottom half, separated by a thin red horizontal line. The top half is filled with numerous small, gold-colored circular confetti-like dots. A large, thick red circle is centered on the page, overlapping the white background. Inside this circle, the text is displayed in a bold, black, sans-serif font.

**EXPÉRIENCE
EN LIGNE:
LES GAGNANTS
DE CETTE ANNÉE**

#1

Simons

#2

Nespresso

#3

**Banque Toronto-Dominion
(TD)**

#4

SAQ

#5

Tangerine

#6

Banque Royale du Canada (RBC)

#7

Lee Valley

#8

Yves Rocher

#9

Amazon Canada

ALCOOL **SAQ**



LCBO

AMEUBLEMENT **IKEA**



LINEN CHEST

KITCHEN STUFF PLUS

BRICK / THE BRICK

ANIMAUX **MONDOU**



PET SMART

PET VALUE

ASSURANCE **INDUSTRIELLE ALLIANCE**



FINANCIÈRE SUN LIFE

SSQ ASSURANCE

ALLSTATE ASSURANCE

BÉLAIRDIRECT

BEAUTÉ **YVES ROCHER**



SEPHORA

MAC

KIEHL'S

SPÉCIALITÉ **NESPRESSO**



DAVID'S TEA

CHOCOLATS FAVORIS

KEURIG

CHAUSSURES **COLE HAAN**



ALDO

BROWNS SHOES

SHOE COMPANY

STEVE MADDEN

EN LIGNE **AMAZON CANADA**



WELL.CA

WAYFAIR

EBAY

CULTURE **CHAPTERS INDIGO**



ARCHAMBAULT

RENAUD-BRAY

DESERRES

MICHAEL'S

ÉLECTRO **APPLE**

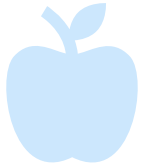


BUREAU EN GROS

BEST BUY

ÉPICERIES

AMAZON / FOOD



COSTCO
METRO
MAXI
LOBLAWS
PROVIGO
IGA / SOBEYS
GROCERY GATEWAY
REAL CANADIAN SUPERSTORE
WALMART / FOOD

FINANCE

BANQUE TD



TANGERINE
BANQUE RBC
BANQUE BMO
BANQUE CIBC
BANQUE SCOTIA
DESJARDINS
BANQUE NATIONALE
BANQUE BLC

**GRAND
MAGASIN**

SIMONS



CANADIAN TIRE
WALMART
LA BAIE D'HUDSON /
HUDSON'S BAY

LIVRAISON

COOK IT



MARCHÉ GOODFOOD
MISS FRESH

LOTERIES

LOTO-QUÉBEC



ONTARIO LOTTERY AND
GAMING CORPORATION

LUNETTES

BON LOOK



GREISHE & SCAFF
IRIS
NEW LOOK

PHARMACIE

JEAN COUTU



BRUNET
FAMILIPRIX
PROXIM
PHARMAPRIX
UNIPRIX
IDA & GUARDIAN
REXALL

QUINCAILLERIE

LEE VALLEY



CANAC
LOWE'S
PATRICK MORIN
HOME DEPOT
RONA
RÉNO-DÉPÔT
BMR

**SPORT ET
PLEIN AIR****MEC**

LA CORDÉE
SPORTS EXPERTS /
ATMOSPHERE

TELCO**FIZZ**

VIDÉOTRON
VIRGIN MOBILE
KODOO
EBOX
FIDO
TELUS
ROGERS
BELL

TRANSPORT**STM**

VIA RAIL

VÊTEMENT**PENNINGTONS**

DYNAMITE
ADDITION ELLE
REITMANS
BANANA REPUBLIC
H&M
LE CHÂTEAU
RW&CO
GARAGE
FRANK AND OAK
ZARA
HARRY ROSEN
FOREVER 21
MOORES

Leger

Comprendre le monde



leger360.com



@leger360



/LegerCanada



/company/leger360



@leger360