

# Ces enseignes franchisées qu'apprécient les Français

L'Institut de la qualité et « Le Figaro » présentent un palmarès inédit établi à partir de plus de 300 000 avis de consommateurs.

**L**e client est roi. C'est lui qui, au bout du compte, fait la pluie et le beau temps en choisissant de faire « chauffer » ou pas sa carte bancaire. Il fait le succès d'une enseigne par ses achats, par sa fidélité à la marque et par les appréciations et les recommandations qu'il peut distiller dans son entourage. Son avis compte plus que tout. S'il est favorable, c'est un encouragement à poursuivre sur la bonne voie. S'il est mitigé, c'est une invitation à s'améliorer pour mieux le servir ou lui proposer des produits plus en adéquation avec ses attentes.

L'Institut de la qualité, filiale de Burda Media, spécialiste des enquêtes et des labels de qualité en Europe, et *Le Figaro* s'associent pour évaluer l'appréciation des consommateurs et établir ce palmarès des meilleures franchises de France. Pour ce classement, l'Institut de la qualité a retenu plus de 500 enseignes franchisées (sur les quelque 2 000 réseaux qui sont actifs en France en 2024) réparties entre 62 secteurs. Ceux-ci couvrent une large palette d'activités, que ce soit dans la vente de biens ou la prestation de service : restauration, commerce de détail, prêt-à-porter rapide, services à la personne, transactions et locations immobilières, réparation automobile, loisirs...

Au total, 323 982 avis de consommateurs ont ainsi été recueillis en novembre et en décembre 2023 dans le cadre d'un sondage réalisé par l'Institut de la qualité auprès d'un échantillon représentatif de la population française à l'aide de la méthode Cawi (pour Computer Assisted Web Interview). Les personnes interrogées ont été clientes des 500 enseignes au cours des 24 derniers mois.



## LES 20 MARQUES LES PLUS APPRÉCIÉES

1. Yves Rocher
2. Ibis
3. Darty
4. Picard
5. Boulanger
6. Marie Blachère
7. Gamm vert
8. Intermarché
9. Jardiland
10. Nocibé
11. Ibis Budget
12. Kiabi
13. Jeff de Bruges
14. Bricomarché
15. Histoire d'or
16. Jules
17. Autosur
18. Leonidas
19. Novotel
20. Ibis Styles

Trois questions ont été posées aux consommateurs sollicités pour mesurer leur taux de satisfaction :

- L'enseigne offre-t-elle un bon service ?
- Présente-t-elle un très bon rapport qualité/prix ?
- Adopte-t-elle un comportement écologique dans son activité ?

### UN PAYSAGE FAMILIER

Les tableaux présentés dans les pages suivantes présentent le score obtenu par les enseignes à chacune de ces trois questions. Ce score est exprimé en pourcentage d'opinions positives. L'agrégation de ces notes attribuées aux franchises pour les trois dimensions analysées permet de calculer la note finale de satisfaction de la clientèle. Les enseignes qui obtiennent un score supérieur à la moyenne pondérée de leur secteur d'appartenance se voient attribuer la note « top ». Dans le palmarès, seules sont présentées les enseignes ayant obtenu cette note supérieure à la moyenne.

Les enseignes de produits et de services de grande consommation ont très clairement un avantage. C'est ce que montre le classement synthétique, ci-contre, des 20 marques qui ont obtenu les meilleurs scores : de 72,9 % d'avis positifs pour les hôtels Ibis Styles à plus de 80 % pour les instituts de beauté et boutiques de cosmétiques Yves Rocher. Ces enseignes sortent du lot car, par leur envergure nationale, elles composent un paysage familier pour le consommateur, qu'elles accompagnent dans sa vie quotidienne. À ses yeux, elles remplissent le contrat qu'il attend sur le service, le rapport qualité-prix et l'engagement écologique.

B.J.



Ibis



JEAN-CHRISTOPHE MARMARA / LE FIGARO, ACCOR

# RESTAURATION

## RESTAURATION À THÈME

L'enseigne...	... m'offre un très bon service	... m'offre un très bon rapport qualité/prix	... adopte un comportement écologique	Score global
Buffalo Grill	74,1%	72,2%	50,3%	<b>70,2%</b>
3 Brasseurs	71,9%	74,4%	49%	<b>70,1%</b>
La Pataterie	75,1%	69,2%	56,8%	<b>69,7%</b>
Del Arte	69,9%	72,1%	53,8%	<b>68,8%</b>
La Boucherie	72,4%	71%	50,4%	<b>68,2%</b>
Hippopotamus	73,3%	66,4%	57,9%	<b>67,8%</b>
Flunch	68%	69,4%	50,6%	<b>66,3%</b>
Léon	71,8%	67,2%	48%	<b>65,9%</b>
Courtepaille	68,7%	67%	50,8%	<b>65,6%</b>
Au bureau	71,4%	61,8%	56,6%	<b>65,3%</b>

## RESTAURATION RAPIDE

Brioche dorée	76,8%	71,2%	57,8%	<b>71,7%</b>
Burger King	76,9%	68,3%	50%	<b>68,9%</b>
La Croissanterie	74,5%	68,7%	51,3%	<b>68,1%</b>
Pomme de pain	67,9%	70,8%	51,8%	<b>66,7%</b>
Le Patacrêpe	68,8%	66,1%	50,6%	<b>64,7%</b>
Domino's Pizza	69,9%	66,1%	43,9%	<b>64,2%</b>
L'Atelier Artisan crêpier	69,9%	63,5%	54,5%	<b>63,7%</b>
Eat Salad	63%	66,5%	57,6%	<b>63,4%</b>
Pitaya	67%	64,9%	50%	<b>62,9%</b>
Columbus Café & Co	68%	62,8%	50,5%	<b>62,7%</b>
Quick	68,1%	62,3%	43,1%	<b>61,9%</b>

## BUBBLE TEA

Momen'Tea	51,9%	62,6%	56%	<b>57,5%</b>
Ding Tea	52,8%	63,6%	54,3%	<b>57,4%</b>

## À TABLE !

La restauration, à thème ou rapide, est propice à la franchise : ce sont, au total, 368 enseignes. L'activité est assez dynamique pour favoriser l'émergence d'acteurs de poids ces dernières années. Dans ce palmarès, le parisien Groupe Bertrand aligne quatre enseignes (Au bureau, Burger King, Hippopotamus et

Léon) ; le breton Groupe Le Duff, deux (Del Arte et Brioche dorée) ; le groupe nordiste Mulliez, deux aussi (3 Brasseurs et Flunch). Buffalo Grill ou La Pataterie, qui ont connu des turbulences dans leur existence, restent appréciés des consommateurs. La Boucherie, qui a repris Courtepaille en 2023, classe deux enseignes au palmarès.