

LES **RETRAITÉS** ONT-ILS
RAISON DE SE PLAINDRE ? P.80

ENQUÊTE

DISNEY

SON ARMÉE DE SUPERHÉROS
LE REND INVINCIBLE P.42

LE
NOUVEAU

Capital

N° 326
Nov. 2018
4,90 €

VIVEZ
L'ÉCONOMIE

**Banquiers
Assureurs
Promoteurs**

**Syndics
Conseillers
en placements**
P.94

**LES 200 QUI PEUVENT VOUS RUINER
ET LES 100 QUI FONT
GAGNER DE L'ARGENT**

**PALMARÈS
EXCLUSIF**

P.58

SERVICE, CHOIX, SAV...

**LES MEILLEURES ENSEIGNES
POUR ACHETER EN CONFIANCE**



AMAZON



**LE PORTRAIT
VÉRITÉ DE
JEFF BEZOS**

P.34

PM PRISMA MEDIA

M 04134 - 326 - F. 4,90 € - RD



EN RÉALITÉ AUGMENTÉE NOTRE TUTO POUR PRENDRE LE LEAD DANS UNE RÉUNION

P.119

BEL : 5,50 € - CH : 8 CHF - CAN : 9,75 CAD - D : 6,50 € - ESP : 5,50 € - GR : 5,50 € - ITA : 5,50 € - LUX : 5,50 € - PORT. CONT. : 5,50 € -
ROM : 6,90 € - ROYANNE : 7,5 € - MEX : 9 € - MAROC : 55 DH - Tunisie : 6,50 TND - Zone CTA Roum : 6 000 XAF - Zone CFP Polyn : 1 600 XPF Batawa : 700 XPF

Digne d'un concert des Stones! Le 1^{er} octobre dernier, les réservations pour la saison 2019 du Puy du Fou ont démarré sur les chapeaux de roue. Plus de 100 000 billets ont trouvé preneur en une seule journée et les 13 000 places de la première représentation du célèbre spectacle nocturne, la «Cinéscénie», ont même filé en une minute! Pas de doute, le très réputé parc d'attractions vendéen répond aux attentes de ses visiteurs, qu'il s'agisse de ses animations ou de ses infrastructures d'accueil avec ses hôtels à thème et ses restaurants spécialisés. Sans surprise, donc, avec un score de 8,79 sur 10, le Puy du Fou est de nouveau en tête de notre enquête exclusive sur la cote des enseignes auprès de leur clientèle.

Pour la troisième année consécutive, Capital s'est en effet associé à l'institut Statista pour sonder les Français sur la qualité des services prodigués par les grandes marques. Au total, 20 000 consommateurs ont été interrogés l'été dernier pour donner leur avis sur un peu plus de 1 600 enseignes dans huit domaines allant de l'alimentaire au textile en passant par les transports, les loisirs, la maison, le tourisme, la santé et les services à la personne. Des univers différents dont les entreprises ont en commun d'entretenir une relation «physique» avec le client, qu'il s'agisse d'un vendeur en magasin, d'un employé livrant une commande ou d'un professionnel effectuant une prestation. Elles ont ainsi pu être évaluées sur l'attention portée à la clientèle, la pertinence des conseils donnés ainsi que sur la volonté de recommander l'enseigne.

QUE RETENIR DE CETTE ÉDITION 2018? D'abord, avec 7,05 sur 10, la satisfaction globale des consommateurs se maintient à un bon niveau, identique à celui de l'an dernier. Une performance d'autant plus notable que la sélectivité des entreprises a été forte. Seules 359 ont été primées au final, soit un peu plus d'une sur

cinq. Parmi ces bons élèves, plus de 140 étaient déjà présents les années précédentes, preuve de la régularité de leur travail, à l'image de la compagnie aérienne Emirates ou du ZooParc de Beauval. Mais on découvre aussi plus d'une centaine de nouveaux marchands récompensés de leurs efforts. «Et l'on observe qu'ils ne sont pas forcément les leaders de leur secteur ou ceux ayant la plus grande notoriété», souligne Camille Simon, chargée d'études chez Statista.

Un coup d'œil par exemple au secteur de la réparation de pare-brise suffit pour s'en convaincre. Le vainqueur? Rapid Pare-Brise, une jeune enseigne, née il y a à peine cinq ans et qui détient 7% du marché. Pour se faire connaître et apprécier des automobilistes, elle fourmille de bonnes idées: remboursement de la franchise, garantie contre la casse durant un an, réparation gratuite des impacts sur les pare-brise remplacés, prêt d'un véhicule de courtoisie, et même un petit coup de propre dans l'habitacle avant de rendre la voiture... «On essaie de faire notre boulot de commerçant», estime le directeur général, Philippe Michel. Apparemment, ça marche. ■

Méthode de l'enquête Comme lors des deux premières éditions, en 2016 et 2017, l'institut Statista s'est attaché à étudier le degré de satisfaction des Français quant aux services prodigués dans le commerce. Pour cela, 20 000 consommateurs ont été invités l'été dernier à donner leur avis uniquement sur les enseignes fréquentées au cours de ces trois dernières années. Interrogés anonymement, ils ont pu répondre en toute indépendance à trois questions: l'attention portée à la clientèle, le niveau d'expertise professionnelle et le souhait de recommander la marque à leurs proches. Chacun des trois critères a été évalué sur une échelle de 0 à 10. La note finale est la synthèse des résultats obtenus. Elle a été arrondie à deux décimales, mais le rang tient compte des décimales suivantes. Au total, sur un peu plus de 1 600 entreprises évaluées dans 137 secteurs différents, 359 ont été primées. Il peut s'agir soit d'un top 3 quand plus de dix sociétés ont pu être référencées, soit d'un top 2 dans le cas contraire.

statista

**DÉJÀ VAINQUEUR L'AN DERNIER, LE CHAMPION
TOUTES CATÉGORIES DE NOTRE PALMARÈS**

Le Puy du Fou 8,79



NOMBRE D'ENSEIGNES PRIMÉES

359

**LES CINQ SECTEURS AFFICHANT
LES MEILLEURES PERFORMANCES**



Parcs d'attractions 8,57



Zoos, parcs animaliers 8,44



Hôtels haut de gamme 8,39



Compagnies aériennes 8,33



Chocolatiers 8,15

LA MOYENNE GÉNÉRALE RESTE ÉLEVÉE

**7,05
sur 10**

**DES NOUVEAUX BUSINESS DÉJÀ BIEN
RECONNUS ET QUI FONT DES EFFORTS**

Chauffeur Privé



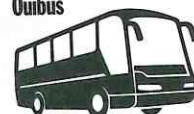
**7,72
VTC**

Deliveroo



**7,04
Livraison de
plats préparés**

Ouibus



**7,16
Bus longue
distance**

Les notes sont sur 10. Elles traduisent la satisfaction des personnes interrogées quant à la qualité du service.

Les champions... du service à la personne

Garde d'enfants, aide aux personnes âgées, ménage, soutien scolaire... Pour s'imposer sur ce marché très concurrentiel par les plates-formes en ligne, les 13 500 entreprises du secteur étoffent et personnalisent leurs prestations.

PHOTO : HAROLD ASENCIO/GRANDIR



GRUPE GRANDIR

Plus de 20 000 bambins accueillis chaque semaine. Depuis la création de sa première crèche Les Petits Chaperons rouges, il y a dix-huit ans, le groupe (200 millions d'euros de chiffre d'affaires) a bien grandi : il gère désormais 1 400 crèches, dont 400 en propre, ainsi que des crèches adhérentes privées, associatives et municipales. Son secret ? Des structures tournées vers l'éveil et le bien-être des enfants. En plus de repas composés surtout de produits frais et de qualité (volailles fermières françaises, pain artisanal, carottes et pommes bio...), certaines crèches de l'enseigne ont un jardin potager pour sensibiliser au bien-manger. Dans une soixantaine d'entre elles, des espaces sensoriels (jeux de lumières, ambiances sonores, murs moteurs...) aident également au développement des enfants.

LES GIRANDIÈRES

Conciergerie, aide pour le ménage, assistance administrative, promenade des animaux, entretien du linge personnel, activités sportives et culturelles... Ces résidences privées pour seniors (près d'une cinquantaine en France) misent sur des services à la carte pour séduire.

GRUPE LEADER

Moins connu que ses concurrents, ce spécialiste de l'interim (430 millions d'euros de chiffre d'affaires et 130 agences) coiffe au poteau les géants du secteur, Manpower et Randstad. Plus de 7 000 entreprises et 60 000 intérimaires lui font confiance.

► AGENCES MATRIMONIALES

1. Luna France	6,74
2. Fidelio	6,34

► AIDE AUX SENIORS OU AUX HANDICAPÉS

1. Coviva	6,92
2. Senior Compagnie	6,79
3. Adhap Services	6,76

► CRÈCHES

1. Groupe Grandir	7,41
2. Crèche Attitude	7,39
3. Les Chérubins	7,38

► DÉPANNAGE À DOMICILE

1. Auchan Services	7,05
2. PC30	6,76

► ÉCOLES DE LANGUES

1. Goethe-Institut	7,34
2. Wall Street English	7,11

► ENTRETIEN DE LA MAISON

1. Merci +	7,05
2. Helpling	6,95

► GARDE D'ENFANTS À DOMICILE

1. Côté Enfants	7,21
2. Babychou	7,08
3. Kid's Paradis	6,78

► LIVRAISON DE COLIS ET LOGISTIQUE

1. Relais Colis	7,56
2. Mondial Relay	7,38
3. TNT	7,15

► MULTISERVICE À DOMICILE

1. Ideal Services	7,45
2. Azaé	7,33
3. Générale des Services	7,11

► RÉSIDENCES SENIORS

1. Les Girandières	6,88
2. Les Villages d'or	6,82
3. Les Jardins d'Arcadie	6,75

► SÉJOURS LINGUISTIQUES

1. LSI	7,28
2. EF (Education First)	7,09

► SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT

1. Biard Déménagements	7,45
2. Des bras en plus	6,90

► SERVICES FUNÉRAIRES

1. Société des crématoriums de France	7,56
2. Roc Eclerc	7,52
3. Pompes funèbres Pascal Leclerc	7,49

► SOUTIEN SCOLAIRE À DOMICILE

1. Bordas Soutien scolaire	7,05
2. Complétude	6,99
3. Cours Legendre	6,81

► TRAVAIL TEMPORAIRE

1. Groupe Leader	6,91
2. Manpower	6,58
3. Randstad	6,54

BIARD DÉMÉNAGEMENTS

Créé en 1972, le groupe malouin (une quinzaine d'agences en métropole et en outre-mer) est devenu l'un des principaux acteurs sur le marché du déménagement. Le changement de domicile en France ou à l'étranger constituant souvent un moment stressant pour les clients, ce spécialiste met l'accent sur ses initiatives destinées à rassurer : certifications qualité, enquête satisfaction, formation des équipes, blog de conseils...