

- [Accueil](#) >
- [Actualités](#) >
- Rapport d'hiver GfK : les enseignes gagnantes sont connues !

Rapport d'hiver GfK : les enseignes gagnantes sont connues !

Catégorie

Actualité

Publication

09/02/2024

[Flux RSS](#)

Rapport d'hiver GfK : les enseignes gagnantes sont connues !

Deux fois par an, Gondola publie en exclusivité une série de données issues du rapport que consacre Consumer Panel Services GfK à la perception des enseignes alimentaires par le consommateur. Avant d'en révéler plus en détail les enseignements dans l'édition de Gondola Magazine à paraître en mars prochain, voici déjà quelques indicateurs majeurs, et les podiums des trois awards que CPS GfK attribue aux enseignes affichant les meilleures notes ou les meilleures progressions.

Voici donc le nouveau rapport d'hiver 2023 : même s'il paraît en février 2024, l'enquête a bel et bien été menée en décembre 2023. Rappelons le principe et la méthode de cette enquête. Chaque année, Consumer Panel Services GfK interroge, via un questionnaire en ligne, les 6.000 ménages belges de son panel à deux

reprises (en hiver et en été) sur leurs perceptions des enseignes qu'ils ont visitées au cours de la semaine précédente. Ce jugement se base sur 7 critères répartis en 3 grands groupes : AVANTAGE (offres attractives, prix bas), APPARENCE (propreté du magasin, rayon frais, large assortiment, qualité des articles) et AMABILITE DU PERSONNEL. A partir de ces 7 critères, CPS GfK calcule un score qui lui permet de classer les enseignes, et donc aussi de récompenser celles qui affichent les meilleurs résultats au niveau national ('National Hit Parade') ou à l'échelon régional ('Regional Star'). Par ailleurs, ces scores évoluent dans le temps, par rapport au score de l'hiver précédent, qui constitue l'indice 100. Un score supérieur à 100 signale dès lors un progrès, un score inférieur à 100 indique un recul. Les enseignes affichant ici les meilleures progressions sont récompensées par le troisième award ('Most growing').

Afin de garantir une représentativité suffisante des réponses, CPS GfK ne retient dans l'étude que les enseignes de magasins qui ont suscité un minimum de 50 réponses parmi l'échantillon de 6.000 ménages. C'est ce qui explique l'absence de certaines enseignes. Ceci peut aussi se répercuter sur le périmètre de certains formats : autrefois, celui des hypermarchés concernait à la fois Carrefour, Cora et Makro. Makro ayant disparu, et Cora se situant cette fois sous la barre des 50 réponses, le format « Hypermarchés » se limite cette fois à Carrefour Hypermarchés.

Les scores du "retailer moyen"

A l'hiver 2021, le score d'appréciation pour le 'retailer moyen', avait atteint le niveau record de 8.02, un record d'appréciation favorable ! Douze mois plus tard, le consommateur étant confronté à l'inflation galopante, le score de l'hiver 2022 s'effondrait brutalement à 7.79. Si le score du nouveau rapport d'hiver 2023 ne repart pas encore à la hausse, au moins reste-t-il stable, à 7.78. Comment ceci se manifeste-t-il, selon les critères concernés, ou encore les enseignes ?

Le critère Avantage est celui qui avait logiquement vu son score le plus pénalisé en 2022, lui aussi qui avait tiré la moyenne du score global vers le bas. Légère consolation : le score progresse très légèrement en 2023, passant de 7.27 à 7.31. Le progrès est modeste, mais toute inflexion positive de la courbe est bon à prendre ! Et le progrès se manifeste tant sur le sous-critère 'Prix' (passant de 7.15 à 7.17) que sur le sous-critère 'Offres avantageuses' (il passe de 7.40 à 7.46).

Côté Apparence, les scores sont très stables, à l'image de celui qui recouvre globalement toute cette famille de critères : on passe de 7.94 à l'hiver 2022 à 7.93 en 2023.

Le critère Amabilité est celui qui affiche le recul le plus sensible dans cette édition : il passe de 8.21 à l'hiver 2022 à 8.10 en 2023. Ceci dit, même s'il faut en permanence veiller à ce critère, une note supérieure à 8.0 reste excellente.

Les podiums nationaux, régionaux et les meilleures progressions

Terminons avec les trois podiums attendus : ceux qui correspondent aux enseignes lauréates des awards que Consumer Panel Services GfK attribue aux meilleurs scores totaux nationaux, régionaux, ainsi qu'aux meilleures progressions.

Le top 3 national : « National hit parade »

Sont ici pris en compte les scores globaux de toutes les enseignes nationales.

Ranking	Enseigne	Score CPS GfK Winter 2023
1	Colruyt MP	8.1
2	OKay	7.9

2	AD Delhaize	7.9
3	Delhaize Supermarchés	7.8

Le top 2 régional : « Regional stars »

Il est établi sur base **des scores globaux** de toutes les enseignes régionales.

Ranking	Enseigne	Score CPS GfK Winter 2023
1	Albert Heijn	8.0
2	Jumbo	7.9

Les meilleures progressions : « Most growing »

Qui a vu **son score global évoluer le plus favorablement depuis l'hiver dernier**, parmi les enseignes nationales et régionales ?

Ranking	Enseigne	Indice
1	Carrefour express	105
2	Carrefour Hypermarchés	103
3	Proxy Delhaize	101
3	Intermarché	101

Découvrez plus de détails dans le Gondola Magazine de mars

Avec cet article en ligne, nous venons de partager avec vous les vainqueurs de cette édition, ainsi que quelques-uns des principaux enseignements de ce rapport d'hiver. Tous les abonnés à notre magazine pourront trouver dans le futur magazine de mars un article bien plus complet, offrant plus de détails, ainsi que la cartographie représentant visuellement la perception des enseignes selon les principaux critères.

[Cliquez ici !](#)

[Retour aux actualités](#)