Communiqué de presse

Palmarès 2022 Shop Small - American Express : Bordeaux est en tête des villes françaises ayant les commerces de proximité les plus dynamiques et appréciés

Aix-en-Provence et Paris arrivent respectivement à la 2e et 3e place, selon le Palmarès établi par American Express, en partenariat avec Statista.

Rueil-Malmaison, 5 juillet 2022 - American Express met en lumière la richesse de l'offre et la qualité des commerces de proximité en dévoilant aujourd'hui les résultats du Palmarès 2022 Shop Small - American Express des villes françaises ayant les commerces de proximité les plus dynamiques et appréciés.

Le Palmarès dévoile, parmi les 30 villes les plus peuplées de France[1], celles dont les commerces de proximité sont les plus dynamiques (densité des commerces de proximité par habitant) et les plus appréciés par les habitants (qualité et richesse de l'offre et des produits proposés, qualité de l'accueil et du service, horaires d'ouverture, options de paiement disponibles, …). Chaque ville a été évaluée sur ces différents critères et s'est vu attribuer un score sur 5. Réalisé en partenariat avec l'institut Statista, 77 000 commerces de proximité ont été analysés et plus de 80 000 avis ont été recueillis auprès de 4 824 Français (méthodologie détaillée à la fin du communiqué de presse[2]).

RESULTATS DU PALMARÈS 2022 SHOP SMALL - AMERICAN EXPRESS

1 – **Bordeaux** (3,62/5)
2 - **Aix-en-Provence** (3,49/5)
3 – **Paris** (3,45/5)
4 – **Perpignan** (3,42/5)
5 – **Lyon** (3,40/5)
6 – **Limoges** (3,38/5)
7 – **Nice** (3,37/5)
8 – **Nîmes** (3,36/5)
9 – **Grenoble** (3,33/5)
10 - **Montpellier** (3,32/5)

« La richesse et la qualité des commerces de proximité parmi les 30 villes les plus peuplées de France sont indéniables, et le Palmarès 2022 Shop Small - American Express est très serré. Bordeaux atteint la première place grâce au dynamisme de l'offre des commerces de proximité dans la ville et l'enthousiasme des Bordelais pour leurs commerçants de quartier dont ils apprécient particulièrement la qualité des produits, de l'accueil et du service. Les commerces de proximité sont essentiels à la vie des quartiers et nous sommes fiers de les accompagner au quotidien pour développer leur activité », **déclare Jean Diacono, Vice-Président de la division Commerçants pour l'Europe Continentale chez American Express.**

Palmarès détaillé – TOP 5

N°1 – BORDEAUX (3,62/5) : LES BORDELAIS PLÉBISCITENT LA QUALITÉ DU SERVICE ET DES PRODUITS

Près de la moitié des Bordelais (49%) déclare préférer se rendre dans les commerces de proximité pour faire leur achats (contre 45% des Français interrogés). 43% des Bordelais se rendent au moins une fois par semaine chez un commerçant de proximité (contre 37% des Français interrogés) :

- Parce qu'ils souhaitent **soutenir les petits commerces** (pour 52% d'entre eux) ;
- Pour **contribuer au développement du tissu économique local** (pour 48% d'entre eux) ;
- Parce qu'ils ont **confiance dans leurs commerçants** (pour 44% d'entre eux).

Les Bordelais affectionnent particulièrement la qualité de leurs commerçants de proximité :

- **45%** des Bordelais indiquent que **la qualité des produits y est meilleure** que dans les chaînes et **85%** d'entre eux déclarent être **satisfaits par la sélection de produits et de services.**
- **36%** des Bordelais précisent que **la qualité de service** est meilleure que dans les chaînes et **89%** d'entre eux déclarent être **satisfaits par la convivialité et l'accueil réservé à la clientèle.**

Les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité où les Bordelais se rendent le plus souvent (76% d'entre eux contre 72% des Français interrogés). Viennent ensuite les pharmacies (67% d'entre eux), les coiffeurs (51% d'entre eux) et les restaurants (50% d'entre eux). Les retoucheurs, les cordonniers et les fleuristes sont les commerces de proximité que les Bordelais privilégient le plus par rapport aux grandes enseignes.

N°2 – AIX-EN-PROVENCE (3,49/5) : LES AIXOIS SONT LES HABITANTS QUI SE RENDENT LE PLUS FRÉQUEMMENT CHEZ LEURS COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ

Plus de la moitié des Aixois (55%) déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité (contre 45% des Français interrogés) :

- Parce que c'est **plus pratique et plus proche de leur domicile** (pour 46% d'entre eux) ;
- Pour **contribuer au développement du tissu économique local** (pour 40% d'entre eux) ;
- Parce qu'ils jugent **les produits de meilleure qualité** (pour 31% d'entre eux).

Les Aixois sont les habitants qui se rendent le plus fréquemment chez leurs commerçants de proximité : un quart des Aixois (25%) se rendent chez leurs commerçants de proximité plusieurs fois par semaine (contre 20% des Français interrogés).

Les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité où les Aixois se rendent le plus souvent (63% d'entre eux contre 72% des Français interrogés). Viennent ensuite les pharmacies (52% d'entre eux), les enseignes d'alimentation générale (43% d'entre eux), les bouchers (41% d'entre eux) et les restaurants (41% d'entre eux). Les cavistes, les coiffeurs et les cordonniers sont les commerces de proximité que les Aixois privilégient le plus par rapport aux grandes enseignes.

Les Aixois apprécient notamment les **horaires d'ouverture (pour 84% d'entre eux), la convivialité et l'accueil réservé à la clientèle (pour 81% d'entre eux) et l'offre de produits et services (pour 78% d'entre eux).**

N°3 – PARIS (3,45/5) : LES PARISIENS SALUENT L'ACCESSIBILITÉ ET LA RICHESSE DE L'OFFRE DE PRODUITS ET SERVICES

Plus de la moitié des Parisiens (52%) déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité (contre 45% des Français interrogés).

Pourquoi les Parisiens privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Parce qu'ils souhaitent **soutenir des commerces locaux** (pour 56% d'entre eux) ;
- Pour **leur proximité par rapport à leur domicile** (pour 52% d'entre eux) ;
- Parce qu'ils ont **confiance en leurs commerçants de quartier** (pour 38% d'entre eux).

Paris obtient la note moyenne la plus élevée de l'enquête réalisée auprès des habitants pour la qualité de ses commerces de proximité (3,59/5). L'hétérogénéité de l'offre influe cependant sur la note moyenne Google qui est de 2,61/5. **Les Parisiens saluent notamment :**

- **Les horaires d'ouverture : 91% d'entre eux déclarent qu'ils sont satisfaisants**
- **L'offre de produits et services : 90% d'entre eux déclarent qu'elle est satisfaisante**
- **La densité des commerces de proximité : 89% d'entre eux déclarent qu'elle est satisfaisante**
- **La convivialité et l'accueil réservé à la clientèle : 86% des Parisiens déclarent en être satisfaits**

Les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité où les Parisiens se rendent le plus souvent (72% d'entre eux). Viennent ensuite les pharmacies (68% d'entre eux), les restaurants (53% d'entre eux), les enseignes d'alimentation générale (49% d'entre eux) et les coiffeurs (49% d'entre eux). Les cordonniers, les retoucheurs et les pharmacies sont les commerces de proximité que les Parisiens privilégient le plus par rapport aux grandes enseignes.

N°4 – PERPIGNAN (3,42/5) : LES PERPIGNANAIS, FERVENTS DÉFENSEURS DU TISSU ET DE L'ÉCONOMIE LOCAUX

43% des Perpignanais déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité (contre 45% des Français interrogés).

Pourquoi les Perpignanais privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Parce qu'ils souhaitent **soutenir les petits commerces** (pour la moitié d'entre eux) ;
- Pour **contribuer au développement du tissu économique local** (pour la moitié d'entre eux) ;
- Parce qu'**ils connaissent et ont plus confiance en leurs commerçants de quartier** (pour 38% d'entre eux).

La confiance et la connivence des Perpignanais avec leurs commerçants de proximité sont particulièrement marquées :

- **42%** d'entre eux déclarent préférer leurs commerçants de proximité parce qu'ils jugent que **les produits sont de meilleure qualité** que ceux que l'on peut trouver dans les chaînes.
- **91%** d'entre eux déclarent être **satisfaits de la convivialité et l'accueil réservé à la clientèle.**

Les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité où les Perpignanais se rendent le plus souvent (pour 75% d'entre eux). Viennent ensuite les pharmacies (59% d'entre eux), les boucheries (45% d'entre eux), les coiffeurs (45% d'entre eux), les enseignes d'alimentation générale (41% d'entre eux), les restaurants (41% d'entre eux) et les magasins de chaussures et de vêtements (41% d'entre eux). Les cordonniers, les retoucheurs et les pressings sont les commerces de proximité que les Perpignanais privilégient le plus par rapport aux grandes enseignes.

N°5 – LYON (3,40/5) : FIDÈLES À LEUR RÉPUTATION, LES LYONNAIS APPRÉCIENT LA GASTRONOMIE !

49% des Lyonnais déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité (contre 45% des Français interrogés).

Un Lyonnais sur cinq (20%) déclare se rendre chez leurs commerçants de proximité plusieurs fois par semaine et plus d'un tiers d'entre eux (36%) précisent s'y rendre au moins une fois par semaine.

Pourquoi les Lyonnais privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Parce que les commerces de proximité **sont plus proches de chez eux** (pour 54% d'entre eux) ;
- Parce qu'ils **souhaitent soutenir des commerces locaux** (49%) ;
- Parce qu'ils jugent que **les produits sont de meilleure qualité** (43%).

On observe un attrait des Lyonnais particulièrement fort pour les commerces de bouche et les restaurants :

- **Les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité où les Lyonnais se rendent le plus souvent (73% d'entre eux).**
- **Les restaurants arrivent en 3ème position (50% d'entre eux s'y rendent régulièrement).** Les Lyonnais apprécient notamment l'ampleur de l'offre de restaurants disponibles (94% d'entre eux la trouve satisfaisante) et la qualité de l'offre (92% d'entre eux la trouve satisfaisante).
- **Les bouchers arrivent en 4ème position (49% des Lyonnais s'y rendent régulièrement).** Les Lyonnais apprécient notamment l'ampleur de l'offre (97% d'entre eux la trouve satisfaisante) et la qualité de l'offre (95% d'entre eux la trouve satisfaisante).

A noter que les pharmacies arrivent en 2ème position des commerces de proximité les plus fréquemment visités par les Lyonnais (pour 64% d'entre eux). Les cordonniers, les coiffeurs et les boulangeries-pâtisseries sont les commerces de proximité que les Lyonnais privilégient le plus par rapport aux grandes enseignes.

Résultats généraux

Les Français aiment leurs commerçants de quartier dont ils apprécient la qualité

Dans les 30 plus grandes villes de l'Hexagone, les Français sont particulièrement attachés à leurs commerces de proximité puisque près de la moitié d'entre eux (45%) déclarent préférer s'y rendre pour faire leurs achats. Cet attachement est partagé par l'ensemble des catégories d'âge (47% des 25-34 ans, 48% des 45-54 ans et 49% des 55-64 ans) et est particulièrement marqué chez les habitants d'Aix-en-Provence et Nantes (respectivement 55%), Le Mans (53%), Paris (52%), Lyon et Bordeaux (respectivement 49%).

Par ailleurs, **plus d'un tiers des Français interrogés (37%) déclarent se rendre chez leurs commerçants de proximité au moins une fois par semaine.** Cette fréquence de visite est similaire chez l'ensemble des catégories d'âge (37% des 25-34 ans, 39% des 35-44 ans, 38% des 45-54 ans et 49% des 55-64 ans) et particulièrement marquée chez les habitants du Havre (45%), de Bordeaux (43%), de Lille (43%) et de Paris (41%).

Pourquoi les Français privilégient-ils les commerces de proximité ?

- **Parce qu'ils souhaitent soutenir les petits commerces** (à 51%), notamment à Montpellier (66%), Nîmes (60%), Marseille (57%), Dijon (57%) et Paris (56%) ;
- **Pour des raisons pratiques / parce qu'ils sont proches de chez eux** (à 49%), notamment à Villeurbanne (61%), Amiens (58%), Lille (57%) et Nice (56%) ;
- **Pour contribuer au développement du tissu économique local** (à 45%), notamment à Montpellier (58%), Nantes (55%), Toulouse (55%) et Grenoble (54%) ;
- **Parce que la qualité y est meilleure** (à 38%), notamment à Toulouse (45%), Bordeaux (45%), Villeurbanne (44%), Lyon (43%) et Perpignan (42%) ;
- **Parce qu'ils ont confiance en leurs commerçants** (à 34%), notamment à Tours (47%), Bordeaux (44%) et Saint-Etienne (44%).

Un attachement des Français à la gastronomie

Fidèles à la passion du pays pour la gastronomie, c'est à la boulangerie-pâtisserie que les Français se rendent le plus souvent. 72% des Français interrogés déclarent s'y rendre régulièrement et 3 sur 4 (75%) déclarent s'y rendre tous les jours. Les Havrais, les Bordelais ou encore les Perpignanais s'y rendent le plus souvent.

En 2ème position des commerces de proximité où les Français se rendent régulièrement, on retrouve les pharmacies : 62% des Français interrogés déclarent s'y rendre régulièrement.

Sur la 3ème marche du podium, on retrouve les restaurants. Près de la moitié des Français interrogés (47%) déclarent se rendre régulièrement au restaurant et près d'un tiers (31%) déclare s'y rendre une fois par semaine. Les Grenoblois, les Rennais, les Toulousains et les Parisiens sont les plus nombreux à déclarer s'y rendre régulièrement.

L'offre de produits / services et la qualité de l'accueil et du service : les coups de cœur des Français pour leurs commerçants de proximité

Au sein des villes les plus peuplées de France, les Français ont plusieurs critères de choix qui les encouragent à se rendre chez leurs commerçants de proximité :

- **L'offre de produits et services (pour 89% d'entre eux). 88% des Français interrogés déclarent en être satisfaits**, notamment chez les cavistes (92%), les primeurs (92%), les boulangeries-pâtisseries (92%) et les traiteurs (91%).

- **La convivialité et l'accueil réservé à la clientèle (pour 86% d'entre eux). 88% des Français interrogés déclarent en être satisfaits,** notamment chez les poissonniers (93%), les cavistes (93%), les traiteurs (92%), les boulangeries-pâtisseries (91%) et les fleuristes (91%).

- **Les horaires d'ouverture (pour 83% d'entre eux). En la matière, 87% des Français interrogés déclarent en être satisfaits**, notamment chez les boulangeries-pâtisseries (91%), les primeurs (91%), les restaurants (89%) et les bars / cafés (89%).

- **La proximité du domicile (pour 79% d'entre eux).** 88% des Français interrogés déclarent être satisfaits du nombre de commerces qu'ils peuvent trouver à proximité, notamment les boulangeries-pâtisseries (93%), les bouchers (91%), les pharmacies (92%) et les coiffeurs (91%).
  71% des Français interrogés déclarent avoir de nombreux commerces de proximité à moins d'un kilomètre de chez eux, notamment des boulangeries-pâtisseries (84%) et des pharmacies (82%).

- **La diversité des moyens de paiement disponibles (pour 70% d'entre eux).** 89% des Français interrogés déclarent en être satisfaits, notamment chez les cavistes (93%), les pharmacies (92%) et les restaurants (91%).

American Express soutient les commerces de proximité

Plus de 114 000 nouveaux commerçants ont rejoint le réseau de commerçants American Express en France en 2020 et 2021[3]. En 2021, plus de 26 000 enseignes de la distribution, principalement des commerces de proximité, et plus de 11 000 restaurants ont rejoint le réseau de commerçants American Express en France[3 bis]. De 2017 à 2021, les commerçants affiliés au réseau de commerçants American Express ont augmenté de 38% à Paris[4].

Les commerçants du réseau American Express bénéficient de la capacité d'American Express à générer du trafic en magasin et en ligne auprès d'une clientèle plus fidèle[5] et dont le panier moyen est 2,4 fois plus élevé que le montant moyen des transactions effectuées par carte de paiement[6].

En parallèle, American Express développe des campagnes pour encourager les Français à se rendre chez leurs commerçants de proximité. Shop Small est née il y a une dizaine d'années aux Etats-Unis. Cette opération de cashback consiste à rembourser un partie du montant des achats effectués avec une carte American Express chez un commerçant de proximité éligible. En 2020, alors que la pandémie de Covid-19

frappe durement les commerçants de proximité, **American Express décide de lancer Shop Small dans plusieurs pays à travers le monde, dont la France** Au vu du succès de la première édition, l'opération est réitérée en 2021. A cette occasion, une enquête réalisée par American Express[7] a révélé l'attachement des Français à leurs commerçants de proximité : 91% d'entre eux ont déclaré que les commerces de proximité jouent un rôle important pour la création de lien social et le vivre ensemble et 40% d'entre eux ont estimé vouloir changer leurs habitudes de consommation pour soutenir les commerces de proximité[7]. Lors de l'édition 2021, près de la moitié des clients engagés dans l'opération Shop Small en France ont fait des achats auprès de commerçants de proximité chez lesquels ils ne se rendaient pas auparavant[8]. Par ailleurs, 84%[9] des titulaires de Cartes American Express qui ont effectué un achat chez un commerçant participant à Shop Small au cours des 12 derniers mois en France déclarent qu'ils sont plus susceptibles de se rendre chez un petit commerçant participant à l'opération.

L'opération Shop Small a été renouvelée cette année en France, depuis le 17 mai dernier et jusqu'au 17 juillet : 5 euros remboursés pour toute dépense de 20 euros ou plus effectuée avec une Carte American Express chez un commerçant de proximité éligible[10].

###

[2] Méthodologie de l'élaboration du Palmarès 2022 Shop Small – American Express

Le Palmarès 2022 Shop Small - American Express prend en considération 3 critères pour déterminer un score final de 0 à 5 pour chacune des 30 villes les plus peuplées de France (5 étant le score le plus élevé, témoignant d'une densité et d'une qualité exceptionnelles chez les commerçants de proximité) : 1/ Ratio de commerces de proximité pour 10000 habitants (30% du score final) 2/ Moyenne des notes Google des commerces de proximité (20% du score final) 3/ Enquête en ligne auprès des habitants de chaque ville (50% du score final) : sentiment sur la richesse de l'offre, l'amplitude des horaires d'ouverture, la qualité des produits et services proposés, l'accueil et la convivialité, la diversité des options de paiement, …). Au global, ce sont ainsi 77 000 commerces de proximité indépendants qui ont été analysés et plus de 80 000 avis qui ont été recueillis auprès de 4 824 Français du 19 mai au 14 juin 2022. La représentativité des échantillons de l'enquête en ligne auprès des habitants des 30 villes les plus peuplées de France Métropolitaine a été assurée grâce à la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe et âge.

Notes de bas de page

[1] Liste des 30 villes les plus peuplées de France Métropolitaine (INSEE - Institut national de la statistique et des études économiques) : Aix-en-Provence, Amiens, Angers, Annecy, Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Brest, Clermont-Ferrand, Dijon, Grenoble, Le Havre, Le Mans, Lille, Limoges, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Nîmes, Paris, Perpignan, Reims, Rennes, Saint-Etienne, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Villeurbanne. https://www.insee.fr/fr/statistiques/4277602?sommaire=4318291

[3] Basé sur le nombre d'affiliations de commerçants en France par American Express de janvier 2020 à décembre 2021

[3 bis] Basé sur le nombre d'affiliations de commerçants en France par American Express en 2021

[4] Source : Données American Express (basé sur le nombre d'affiliations de commerçants à Paris par American Express entre 2017 et 2021)

[5] 76% des titulaires de Cartes American Express françaises déclarent qu'ils sont plus fidèles à un commerçant qui accepte la Carte American Express qu'à un commerçant qui ne l'accepte pas. Source : Enquête par un panel Internet commandée par American Express et menée de février 2022 à mars 2022 à propos des achats effectués dans les six mois précédant l'enquête. Définition d'un titulaire de Carte American Express : Toute personne déclarant détenir une Carte American Express et l'avoir utilisée pour effectuer des achats au cours des six derniers mois.

[6] Source : Dépenses des titulaires de Cartes American Express françaises en 2021 comparées aux données de l'étude « GlobalData Payment Card Analytics » pour toutes les cartes de crédit et de paiement en France en 2021. On entend par « carte de crédit » une carte à paiement différé qui permet aux clients d'accéder à une ligne de crédit moyennant un taux d'intérêt. On entend par « carte de paiement » une carte à débit immédiat ou différé sans taux d'intérêt mais où le titulaire devra payer le solde restant dans son intégralité à la réception du relevé, généralement sur une base mensuelle

[7] Enquête Shop Small American Express & YouGov – Mai 2021

[8] Source : Données American Express

[9] Source : Enquête par un panel Internet commandée par American Express et menée de février 2022 à mars 2022 à propos des achats effectués dans les six mois précédant l'enquête. Définition d'un titulaire de Carte American Express : Toute personne déclarant détenir une Carte American Express et l'avoir utilisée pour effectuer des achats au cours des six derniers mois.

[10] Conditions sur www.americanexpress.com/fr/shopsmall

A PROPOS D'AMERICAN EXPRESS

American Express est une société de paiement intégrée à l'échelle mondiale, qui offre à ses clients l'accès à des produits, des connaissances et des expériences qui enrichissent leur vie et contribuent à la réussite de leur entreprise. Pour en savoir plus, visitez americanexpress.com et rejoignez-nous sur facebook.com/americanexpress et linkedin.com/company/american-express,

A PROPOS DE STATISTA

Fondée en Allemagne en 2007, Statista emploie près 1 100 personnes réparties sur quatre continents et sur 13 sites. Statista est une plateforme de données et de business intelligence de premier plan qui fournit des études de marché et de consommation internationales.

CONTACT PRESSE - AGENCE BABYLONE

Nicolas Martrenchard - 06 84 02 75 05 – nicolas.martrenchard@babylone.fr