Communiqué de presse

PALMARÈS 2023 SHOP SMALL – AMERICAN EXPRESS

Nice, la ville ayant les commerces de proximité les plus dynamiques et appréciés en France

Pour la deuxième année consécutive, 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 2023 Shop Small – American Express des villes françaises ayant les commerces de proximité les plus dynamiques et appréciés. Nice atteint la 1ère place du Palmarès devant Paris (3ème au classement l'an dernier) et Bordeaux (1er au classement l'an dernier).

PALMARÈS AMERICAN EXPRESS – SHOP SMALL 2023
DES VILLES FRANÇAISES AYANT LES COMMERCES DE PROXIMITE LES PLUS DYNAMIQUES ET APPRECIES

1 - Nice (3,50/5)
2 - Paris (3,48/5)
3 - Bordeaux (3,41/5)
4 - Lyon (3,40/5)
5 - Aix-en-Provence (3,35/5)
6 - Montpellier (3,34/5)
7 - Marseille (3,33/5)
8 - Limoges (3,26/5)
9 - Saint-Etienne (3,26/5)
10 - Lille (3,25/5)

Rueil-Malmaison, 14 juin 2023 - Le Palmarès 2023 Shop Small – American Express 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. Le Palmarès a été réalisé en partenariat avec l'institut Statista : près de 77 000 commerces de proximité ont été analysés et plus de 80 000 avis ont été recueillis auprès de 4 800 Français(es).

« *Cette édition du Palmarès Shop Small – American Express est une nouvelle fois très serrée. Le dynamisme des commerces de proximité est indéniable, et les grandes évolutions du classement nous le montrent, avec la ville de Nice qui accède à la première place cette année, suivie par Paris et Bordeaux. Les Niçois sont unanimes quant à la grande qualité de leurs commerces de proximité et les Français interrogés sont plus nombreux à déclarer préférer se rendre chez leurs commerçants de*

proximité par rapport à 2022, notamment pour leur qualité et la mise en valeur des produits et savoir-faire locaux. Les petits commerces sont essentiels à la vie des quartiers et nous sommes fiers de les soutenir avec des campagnes comme Shop Small », **déclare Sophie Mahussier, Vice-présidente et Directrice générale du réseau de commerçants d'American Express France.**

Dans les 30 plus grandes villes de France, **l'attachement des Français pour leurs commerces de proximité perdure** puisque près d'un Français interrogé sur 2 (47%) déclare préférer s'y rendre pour faire ses achats (+2 points par rapport à 2022). Toutes les catégories d'âge sont attachées à leurs commerces de proximité. Par ailleurs, plus d'un tiers des Français interrogés (35%) déclarent se rendre chez leurs commerçants de proximité au moins une fois par semaine.

En 2023, **ce sont toujours les boulangeries-pâtisseries où les Français interrogés se rendent le plus**, même si la part de Français interrogés déclarant s'y rendre régulièrement est en retrait de 7 points par rapport à l'an dernier (65% contre 72% en 2022). Les Français restent donc fidèles à ces commerces, dont le produit emblématique, la baguette, a été inscrit au patrimoine mondial de l'humanité en 2022. En deuxième position, on retrouve de nouveau les **pharmacies**, également en baisse de fréquentation cette année : 55% des Français interrogés déclarent se rendre régulièrement à la pharmacie cette année (contre 62% en 2022). Enfin, les Français interrogés continuent de fréquenter largement les **restaurants** puisque 45% d'entre eux déclarent s'y rendre régulièrement (contre 47% en 2022).

Palmarès 2023 Shop Small – American Express : quelles évolutions par rapport à 2022 ?

- **Classée 7ème en 2022, la ville de Nice se hisse en tête de l'édition 2023 du Palmarès. La ville doit sa forte progression à ses habitants qui sont extrêmement satisfaits de la qualité de service de leurs commerces de proximité :** plus d'un Niçois sur 3 (35%) qui déclare préférer se rendre dans les commerces de proximité indique que la qualité de service y est meilleure que dans les grandes enseignes (+11 points par rapport à 2022).

  En 2023, les Niçois sont également très satisfaits du nombre de commerces de proximité dans leur ville (43% contre 37% en 2022), l'amplitude des horaires d'ouverture (45% contre 43% en 2022) et la sélection de produits (45% contre 42% en 2022).

  Selon les résultats de l'enquête, la densité des commerces de proximité a progressé par rapport à 2022, tout comme la qualité des avis déposés en ligne par les clients, qui figurent parmi les meilleurs de l'ensemble des villes interrogées.

- **En deuxième position, Paris progresse d'une place, les Parisiens montrant un intérêt croissant à soutenir l'économie locale en se rendant chez leurs petits commerçants.** Plus de la moitié des Parisiens (51%) qui déclarent préférer se rendre dans leurs commerces de proximité indiquent qu'ils souhaitent soutenir l'économie locale (+4 points par rapport à 2022 et +10 points par rapport à la moyenne nationale).

  Selon les résultats de l'enquête, la densité des commerces de proximité à Paris a augmenté par rapport à 2022 mais la qualité des avis déposés en ligne par les clients sont plus hétéroclites que dans d'autres grandes villes.

- **Si Bordeaux complète le podium**, **elle cède sa première place. Les Bordelais déclarent se rendre moins souvent dans les commerces de proximité par rapport à 2022 (40% contre 43% l'an dernier) : c'est 7 points de moins par rapport à la moyenne nationale cette année.**

  En revanche, les Bordelais saluent toujours la grande qualité de leurs commerces de proximité : 40% des Bordelais qui déclarent préférer se rendre chez les commerçants de proximité indiquent que la qualité de service y est meilleure (+4 points par rapport à 2022). D'ailleurs, selon les résultats de l'enquête, la qualité des avis déposés en ligne par les clients a progressé, ils sont parmi les meilleurs de l'ensemble des villes interrogées.

- **Lyon progresse d'une place et atteint la 4ème place du Palmarès. Plus de la moitié des Lyonnais (52%) déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité plutôt que dans les grandes enseignes pour leurs achats (+5 points par rapport à la moyenne des Français interrogés et +3 points par rapport à 2022).**

  Les Lyonnais jugent les commerces de proximité comme les garants de la convivialité au niveau local : 43% des Lyonnais interrogés qui déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité indiquent que cela leur permet de se connecter à leur communauté (+10 points par rapport à 2022).

- **Aix-en-Provence descend de la seconde à la cinquième place. Plus de la moitié des Aixois interrogés (55%) déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité plutôt que dans les grandes enseignes pour leurs achats (en léger recul par rapport à 2022 ; - 2 points).**

  Les Aixois soulignent la qualité des produits (39% contre 31% en 2022) et sont plus nombreux à se rendre dans les petits commerces pour les soutenir (44% contre 35% en 2022). Selon les résultats de l'enquête, la densité des commerces de proximité a augmenté par rapport à 2022 mais la qualité des avis déposés en ligne par les clients a diminué.

Résultats détaillés pour le Top 5 des villes

N°1 – NICE (3,50/5) – Les Niçois plébiscitent la grande qualité de leurs commerces de proximité !

Cette année, Nice arrive en tête du Palmarès Shop Small – American Express des villes françaises ayant les commerces de proximité les plus dynamiques et appréciés.

La satisfaction générale des Niçois à l'égard de leurs commerces de proximité est très élevée. Ils saluent notamment :

- L'accueil qui leur est réservé par leurs commerçants : 90% des Niçois interrogés en sont satisfaits
- La diversité des moyens de paiement : 89% la jugent satisfaisante ;
- Le nombre de commerces et l'offre de produits et services : 88% déclarent en être satisfaits.

Ainsi, **44% des Niçois déclarent préférer se rendre chez leurs commerces de proximité,** pour plusieurs raisons :

- Pour la proximité depuis leur domicile (52% d'entre eux contre 46% des Français interrogés) ;
- Parce qu'ils font confiance à leurs commerçants (38% d'entre eux contre 34% des Français interrogés) ;

- Pour la qualité de service, qu'ils jugent meilleure que dans les grandes enseignes (35% contre 30% à l'échelle nationale).

A noter que **les Niçois sont particulièrement satisfaits du nombre de bars et cafés qu'ils peuvent trouver en ville** (97% contre 90% des Français interrogés). Un tiers d'entre eux (33%) s'y rend d'ailleurs au moins une fois par semaine.

Ce sont les **boulangeries-pâtisseries** qu'ils fréquentent le plus (66%), devant les **pharmacies** (61%) et les **épiceries** (50%).

En 2022, Nice était 7ème avec un score de 3,37/5

N°2 – PARIS (3,48/5) – Les Parisiens ravis de l'accueil réservé par leurs commerçants de proximité !

- Les Parisiens affectionnent particulièrement l'accueil de leurs commerçants : 92% d'entre eux en sont très satisfaits ;
- 91% d'entre eux déclarent être satisfaits du nombre de commerces qu'ils peuvent trouver en ville (contre 88% des Français interrogés) ;
- 90% d'entre eux apprécient leurs horaires d'ouverture (contre 89% des Français interrogés).

Pourquoi les Parisiens privilégient-ils les commerces de proximité ?
- Pour soutenir les commerces locaux (55% contre 50% des Français interrogés) ;
- Pour soutenir l'économie locale (51% vs 41% des Français interrogés) ;
- Pour la proximité depuis leur domicile (50% vs 46% des Français interrogés).

Les Parisiens fréquentent beaucoup plus leurs boulangeries-pâtisseries que l'ensemble des Français interrogés (74% contre 65%). Ils sont d'ailleurs plus nombreux que la moyenne des Français interrogés à s'y rendre tous les jours (27% contre 22%). Les **pharmacies** arrivent en 2ème position (66%) devant les **restaurants** (52%). Les Parisiens sont d'ailleurs 95% à être satisfaits des horaires d'ouverture de ces derniers (contre 88% des Français interrogés) et 94% à être satisfaits de l'accueil réservé à la clientèle (contre 90% des Français interrogés).

À noter, **une spécificité locale : les Parisiens apprécient particulièrement leurs fleuristes et leurs parfumeries.** En effet, 97% d'entre eux se disent satisfaits des produits et services proposés par les fleuristes (contre 90% des Français interrogés ; +7 points) et par les parfumeries (contre 86% des Français interrogés ; +11 points).

En 2022 : Paris était 3ème avec un score de 3,45/5

N°3 – BORDEAUX (3,41/5) – Fidèles à leur terroir, les Bordelais plébiscitent leurs cavistes !

Les Bordelais sont plus nombreux à déclarer se rendre dans leurs commerces de proximité au moins une fois par mois que la moyenne des Français (41% contre 37%). Ils sont même 38% à s'y rendre chaque semaine contre 35% des Français interrogés.

Sans surprise, **100% des Bordelais interrogés se déclarent satisfaits du nombre de cavistes qu'ils peuvent trouver dans la ville** (contre 89% des Français interrogés), et 95% sont satisfaits de la diversité de leur offre (contre 91% des Français interrogés).

Les Bordelais fréquentent davantage leurs **boulangeries-pâtisseries** (68%) que la moyenne des Français interrogés, et 27% d'entre eux s'y rendent 2 à 3 fois par semaine.

Par rapport à la moyenne des Français interrogés, les Bordelais rendent plus régulièrement visite à leur **poissonnier** (33% contre 22%), leur **coiffeur** (43% contre 37%) et leur **salon d'esthétique** (25% contre 18%).

Pourquoi les Bordelais privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Pour soutenir les commerces locaux (60% contre 50% des Français interrogés) ;
- Pour la proximité depuis leur domicile (60% contre 46% des Français interrogés) ;
- Pour aller à la rencontre de leur voisinage (47% contre 37% des Français interrogés).

52% des Bordelais interrogés sont très satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par leurs commerçants (contre 46% des Français interrogés). Plus largement, 88% des Bordelais se déclarent satisfaits de l'offre de produits et services et 87% le sont vis-à-vis du nombre de commerces qu'ils peuvent trouver en ville et de la diversité des options de paiement.

En 2022 : Bordeaux était 1er avec un score de 3,62/5

N°4 – LYON (3,40/5) – Les Lyonnais et leurs boucheries-charcuteries… une histoire d'amour !

52% des Lyonnais interrogés déclarent préférer se rendre dans les commerces de proximité plutôt que les grandes enseignes pour leurs achats, soit 5 points de plus que la moyenne des Français interrogés.

Pourquoi les Lyonnais privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Pour soutenir les commerces locaux (57% vs 50 des Français interrogés) ;
- Pour la proximité depuis leur domicile (54% vs 46% des Français interrogés) ;
- Pour soutenir l'économie locale (48% vs 41% des Français interrogés).

Interrogés sur ce qui leur plaît chez leurs commerces de proximité, les Lyonnais sont quasi unanimes quant à la qualité de service qui leur est proposée :

- 94% déclarent être satisfaits de la diversité d'options de paiement proposées (contre 90% des Français interrogés) ;
- 92% sont satisfaits de l'offre de produits et services (contre 89% des Français interrogés) ;
- 91% sont satisfaits de l'accueil réservé par leurs commerçants (contre 90% des Français interrogés) ;
- 90% sont satisfaits du nombre de commerces présents dans leur ville (contre 88% des Français interrogés).

Aussi, les Lyonnais sont plus nombreux que la moyenne des Français à fréquenter leurs **boulangeries-pâtisseries** (74% contre 65%). **La moitié des Lyonnais (50%) se rendent également chaque semaine chez leur boucher-charcutier (contre 39% des Français). Ce sont d'ailleurs eux qui s'y rendent le plus parmi les habitants des 30 plus grandes villes françaises.**

Le niveau de satisfaction vis-à-vis de leurs bouchers-charcutiers est d'ailleurs remarquable :

- 100% des Lyonnais sont satisfaits de leur offre de produits et services (contre 92% des Français interrogés) ;
- 98% des Lyonnais sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par leur boucher (contre 92% des Français interrogés) ;

- 96% des Lyonnais sont satisfaits du nombre de boucheries qu'ils peuvent trouver en ville (contre 89% des Français interrogés) ;
- 93% des Lyonnais sont satisfaits des horaires d'ouverture de leur boucherie (contre 90% des Français interrogés) ;
- 69% des Lyonnais sont très satisfaits des options de paiement proposées par leur boucher (contre 60% des Français interrogés).

En 2022 : Lyon était 5ème avec un score de 3,40/5

N°5 - AIX-EN-PROVENCE (3,35/5) - Les Aixois vont plus souvent au restaurant !

53% des Aixois interrogés déclarent privilégier les commerces de proximité pour leurs achats plutôt que les grandes enseignes, soit 6 points de plus que la moyenne des Français interrogés.

Pourquoi les Aixois privilégient-ils les commerces de proximité ?

- Pour la transparence sur la qualité des produits (49% contre 44% des Français interrogés) ;
- Parce que le service client est meilleur (44% contre 30% des Français interrogés) ;
- Parce qu'ils ont confiance en la qualité des produits qui leur est vendue (38% contre 29% des Français interrogés).

Ce sont les **boulangeries-pâtisseries** que les Aixois fréquentent le plus, mais tout de même moins que la moyenne des Français (51% contre 65%). En revanche, **ils sont plus enclins que la moyenne des Français interrogés à fréquenter les cafés et bars de leur ville** (43% contre 35%) ou à se rendre chez **leur couturier** (13% contre 8%).

Les Aixois se rendent aussi plus souvent dans les restaurants : 19% y vont au moins tous les deux jours (contre 8% des Français interrogés). Il n'est donc pas étonnant de voir que 97% des Aixois sont satisfaits du nombre de restaurants qu'ils peuvent trouver dans leur ville (contre 88% des Français interrogés) et que 94% déclarent être satisfaits de l'accueil qui leur y est réservé (contre 90% des Français interrogés).

Plus globalement, les Aixois expriment un niveau de satisfaction élevé de leurs commerces de proximité :

- 89% sont satisfaits de l'offre de produits et services proposés par leurs commerçants ;
- 87% trouvent la diversité des moyens de paiement proposés satisfaisante ;
- 86% se déclarent satisfaits de l'accueil des commerçants, des horaires d'ouverture et du nombre de commerces de proximité qu'ils peuvent trouver en ville.

En 2022 : Aix-en-Provence était 2ème avec un score de 3,49/5

American Express soutient les commerces de proximité

Parmi les nouveaux commerçants qui ont rejoint le réseau American Express en France en 2022, la grande majorité était des commerces de proximité parmi lesquels plus de 20 000 commerces de détail, 13 000 commerces de bouche et 13 000 bars et restaurants[2].

American Express développe des campagnes pour encourager les Français à se rendre chez leurs commerçants de proximité. Shop Small est née il y a plus d'une dizaine d'années aux Etats-

Unis. Cette opération de cashback[3], entièrement financée par American Express, consiste à rembourser une partie du montant des achats effectués avec une carte American Express chez un commerçant de proximité éligible. 84% 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[4].

L'opération Shop Small a été renouvelée cette année en France, depuis le 1er juin dernier et jusqu'à la fin du mois : 5 euros remboursés pour toute dépense de 20 euros ou plus effectuée avec une Carte American Express chez un commerçant de proximité éligible, valable trois fois chez trois commerçants.

###

MÉTHODOLOGIE

Le Palmarès 2023 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 76 919 commerces de proximité indépendants qui ont été analysés et plus de 80 000 avis qui ont été recueillis auprès de 4 800 Français du 18 avril au 9 mai 2023. 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 : 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://worldpopulationreview.com/countries/cities/france

[2] Basé sur le nombre d'affiliations de commerçants en France par American Express en 2022.

[3] Offre de remboursement

[4] 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.

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.

CONTACTS PRESSE - AGENCE BABYLONE

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

Ève Taraborrelli - 07 77 30 45 96 - eve.taraborrelli@babylone.fr