

# RÉSULTATS 2024

Québec, Ontario, Ouest et Canada

**Leger**

**WOW**

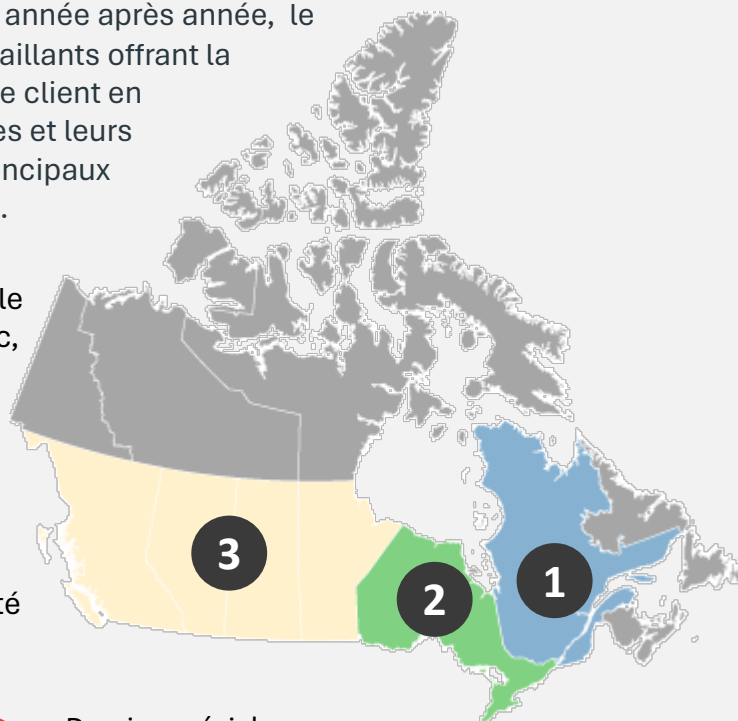
**WOW**  
N U M É R I Q U E



## EXPÉRIENCE EN MAGASIN

Cette étude évalue différents indicateurs de performance propres aux **commerces de détail**. Elle révèle, année après année, le classement des détaillants offrant la meilleure expérience client en magasin, leurs forces et leurs faiblesses, et les principaux irritants en magasin.

- Une étude sectorielle par marché (Québec, Ontario, Ouest)
- Plus de 350 détaillants sondés par leurs visiteurs
- 25 secteurs d'activité



Dossier spécial sur l'**inflation**, la **fidélisation** et l'**attrait en magasin**



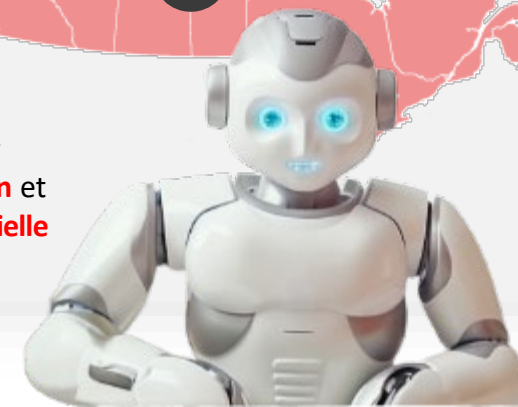
## EXPÉRIENCE NUMÉRIQUE

Cette étude évalue l'expérience client **en ligne**, du magasinage en ligne à la livraison, selon les principaux indicateurs de la performance numérique. Elle identifie les irritants majeurs rencontrés par les visiteurs des sites web et applications mobiles et analyse leurs commentaires.

- Une étude sectorielle à travers Canada
- Plus de 272 entreprises sondées par leurs visiteurs
- 27 secteurs d'activité



Dossier spécial sur la **personnalisation** et l'**intelligence artificielle**



1

Résultats 2024 | Québec

---

# Étude WOW

Les meilleures expériences  
en magasin au Québec



# L'approche méthodologique

**WOW** est la référence en mesure de l'expérience client depuis plus de 10 ans.

C'est une étude spécialisée sectorielle imaginée par Léger qui évalue l'expérience du visiteur selon 23 dimensions de son parcours dont le profil de la visite, différents indicateurs de performance, les irritants rencontrés et plus.

Au total, 228 détaillants appartenant à 25 secteurs d'activité ont été évalués par leurs visiteurs récents.

## Population à l'étude

Plus de 14 000 Québécois·es de **15 ans et plus** pouvant s'exprimer en français ou en anglais ont participé à l'étude.

## Évaluation des détaillants

Chaque détaillant a été évalué par **+/- 400 répondants** ayant visité (avec ou sans achat) un de ses magasins au Québec récemment. Pour les pharmacies, le répondant devait avoir visité un magasin au cours du **dernier mois**.

Chaque répondant pouvait évaluer jusqu'à un maximum de 4 détaillants choisis aléatoirement parmi ceux visités.

## Période de collecte

La collecte de données s'est déroulée du **3 octobre au 10 novembre 2023**.

## Collecte de données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la région étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

## Pondération des résultats par détaillant

Afin d'avoir un échantillon représentatif par détaillant, les résultats ont été pondérés selon le profil sociodémographique de ses visiteurs récents en fonction des variables suivantes : genre, âge, langue maternelle et région. Les résultats peuvent donc être extrapolés à l'ensemble des visiteurs récents du détaillant.



# Le modèle WOW en magasin

L'indice **WOW** est issu de la performance d'un détaillant sur **16 dimensions d'expérience client** relatives aux produits, prix, service magasin et personnalisation et tient compte de leur importance respective dans le secteur. L'indice WOW **varie de 0 à 100**.



## Produits

- ✓ La qualité des produits
- ✓ La variété des produits
- ✓ La découverte de nouveautés



## Prix

- ✓ La compétitivité des prix
- ✓ Les activités promotionnelles



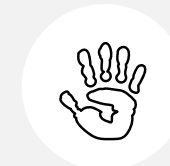
## Services

- ✓ La courtoisie des employés
- ✓ La compétence des employés
- ✓ La disponibilité des employés
- ✓ L'efficacité aux caisses
- ✓ L'importance accordée aux clients



## Magasin

- ✓ L'ambiance dans le magasin
- ✓ L'aménagement des lieux
- ✓ La signalisation
- ✓ L'affichage en magasin



## Personnalisation

- ✓ Le sentiment d'appartenance
- ✓ Les mesures de fidélisation

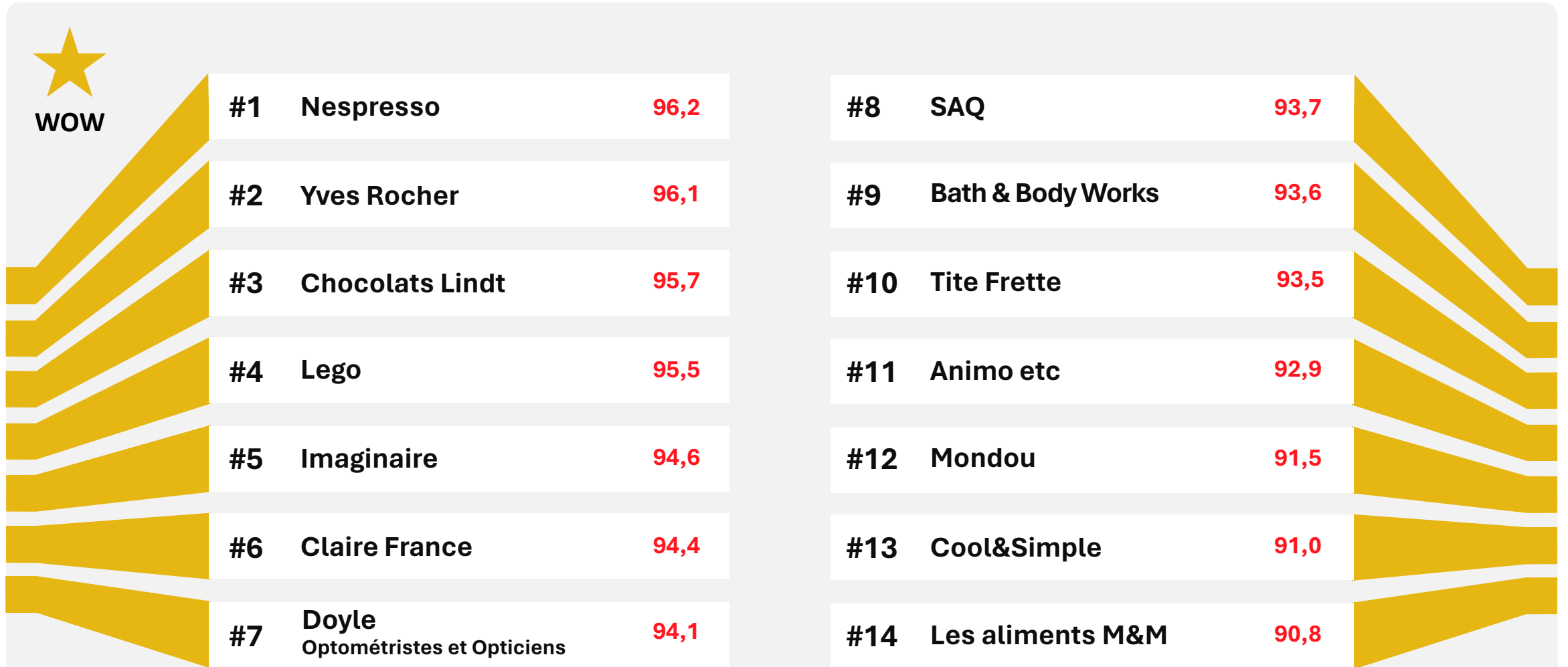


## Autres\*

- ✓ La proximité du magasin
- ✓ La reconnaissance en magasin
- ✓ L'attrait extérieur du magasin
- ✓ L'intégration des points de contact
- ✓ Les solutions en cas de rupture de stock
- ✓ Les modalités de paiement
- ✓ La diversité et l'inclusion

\* Ces autres dimensions ne sont pas incluses dans le calcul de l'indice WOW.

# Les meilleures expériences en magasin au Québec 2024



\*Indice WOW de 90 et plus.

# Le classement des détaillants 2024 <sup>(1/2)</sup>

## Marché du Québec



# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
★ 1	Nespresso	96,2
★ 2	Yves Rocher	96,1
★ 3	Chocolats Lindt	95,7
★ 4	Lego	95,5
★ 5	Imaginaire	94,6
★ 6	Claire France	94,4
★ 7	Doyle Optométristes et Opticiens	94,1
★ 8	SAQ	93,7
★ 9	Bath & Body Works	93,6
★ 10	Tite Frette	93,5
★ 11	Animo etc	92,9
★ 12	Mondou	91,5
★ 13	Cool&Simple	91,0
★ 14	Les aliments M&M	90,8
15	Lush	89,8
16	Les Thés DavidsTea	89,3
17	Le Grenier	88,8
18	BonLook	88,7
19	Fruits & Passion	88,4
19	Popeye's Suppléments	88,4
21	Marie Claire	87,9
22	Shop Santé	87,4
23	Chaussures Pop	86,9
24	Vincent d'Amérique	86,1
25	L'Occitane	86,0
25	Canac	86,0
27	Aerie	85,3
28	Familiprix	85,0
29	Le Pain dans les voiles	84,8
29	Chocolats Favoris	84,8

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
31	Iris	84,7
32	Latulippe	84,6
33	Laura	84,0
34	DeSerres	83,6
34	Apple Store	83,6
34	Opto-Réseau	83,6
37	Pitou Minou et compagnons	83,4
38	Reitmans	82,8
39	Dans un Jardin	81,7
40	Visique	80,8
41	Hamster	80,7
41	Brunet	80,7
43	Ernest	80,6
44	Proxim	80,3
45	MariePain	80,2
45	Penningtons / PENN.	80,2
47	Boulangerie Ange	80,1
48	Indigo / Chapters Indigo	80,0
49	La Senza	79,9
50	Le monde des bières	79,7
50	Grimard Optique	79,7
52	Décathlon	79,4
53	Centre Hi-Fi	79,3
54	Sephora	79,2
54	Jean Coutu	79,2
56	MEC	79,1
57	Germain Larivière	78,8
58	Avril	78,6
59	Sail	78,4
60	Les Moulins La Fayette	77,7

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
61	Moores	77,6
62	Michael's	77,5
63	Létourno	77,4
63	Birks	77,4
65	Pandora	77,2
66	Patrick Morin	77,0
67	Première Moisson	76,8
67	Naturiste	76,8
69	Starbucks Café	76,6
70	Chico	76,5
71	La Cordée	76,4
71	Renaud-Bray	76,4
73	Mode Choc	76,2
74	Rubino	76,1
74	Hachem	76,1
74	Tristan	76,1
77	Pattes & Griffes	76,0
78	Lunetterie F. Farhat	75,9
79	Ameublements Tanguay	75,4
80	Meubles Léon	75,2
81	Vrac et bocaux	75,1
82	Disquaires Sunrise	75,0
82	Uniprix	75,0
82	L'équipeur	75,0
85	New Look	74,9
86	Accès pharma	74,7
87	La Maison Simons	74,6
88	Arc'teryx	74,5
88	Mamie Clafoutis	74,5
90	La Vie en Rose	74,4

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
91	Golf Town	74,2
92	Lululemon	74,1
92	Costco Centre d'optique	74,1
94	Les marchés Tau	73,9
95	Lacoste	73,7
96	Laura Secord	73,6
96	Pharmaprix	73,6
98	Swarovski	73,4
99	Bulk Barn	73,2
100	Costco	73,0
101	Vidéotron	72,9
102	Coin des coureurs	72,8
103	Société québécoise du cannabis (SQDC)	72,7
103	Metro / Metro Plus	72,7
105	Atmosphere	72,4
105	JC Perreault	72,4
107	Victoria's Secret	72,1
108	Café Saint-Henri	72,0
109	Sports Experts	71,8
109	Rogers	71,8
111	Au Pain Doré	71,6
111	MUST / MUST Société	71,6
113	Linen Chest	71,5
114	Greiche & Scaff	71,3
114	TELUS	71,3
116	Archambault	71,2
117	Marché Branche d'Olivier	71,0
117	Canadian Tire	71,0
119	Mega Vrac	70,7
119	Bureau en gros	70,7

# Le classement des détaillants 2024 (2/2)

## Marché du Québec



# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
121	NIKE	70,6
122	Pentagone	70,4
123	WLKN	70,2
124	Aritzia	69,9
125	Puma	69,8
125	Yellow	69,8
127	Sports aux puces	69,7
127	Change Lingerie	69,7
129	Rachelle-Béry	69,5
130	GAP	69,4
131	L'Amour du pain	69,1
131	Super C	69,1
133	Empire	69,0
134	JD Sports	68,8
134	Browns	68,8
134	Little Burgundy	68,8
134	Tigre géant	68,8
138	L'intervalle	68,7
138	T&T Supermarché	68,7
140	Mobilia	68,6
141	Spring / Call It Spring	68,2
142	Amnesia	67,9
143	LensCrafters	67,8
144	Maison Corbeil	67,6
144	Home Hardware	67,6
146	Bell	67,4
147	BMR	67,2
148	Griffon	67,1
149	Koodo	66,9
150	Aubainerie	66,8

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
150	Virgin Plus	66,8
152	IKEA	66,7
152	Garage	66,7
154	Jack & Jones	66,3
155	Café Myriade	65,7
155	Dynamite	65,7
157	Foot Locker	65,6
157	Adonis	65,6
159	Bouclair	65,3
160	Provigo / Provigo Le marché	65,1
160	Stokes	65,1
162	Adidas	65,0
163	Meubles RD	64,9
163	Uniqlo	64,9
165	Globo	64,8
165	Jonathan	64,8
167	IGA / IGA Extra	64,7
167	HomeSense	64,7
167	RONA	64,7
170	Dormez-vous	64,5
171	La diperie	64,4
171	La Source	64,4
171	RW & Co.	64,4
174	L.L. Bean	63,9
174	Best Buy Mobile	63,9
176	Structube	63,8
177	La Baie d'Hudson	63,7
178	Épicerie LOCO	63,6
178	Maxi / Maxi & cie	63,6
178	Corbeil Électroménagers	63,6

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
181	Tommy Café	63,5
182	Marché Richelieu	63,4
183	Ordinateurs Canada	63,3
184	Walmart	63,1
184	Old Navy	63,1
186	Toys "R" Us	63,0
187	Winners	62,7
187	Fido	62,7
189	Brick	62,4
190	Proxi / Proxi Extra	62,2
191	Urban Barn	62,1
192	Aldo	61,8
192	Les Marchés Tradition	61,8
192	Home Depot	61,8
195	Best Buy	61,5
196	Sprint	61,3
197	Marshalls	61,1
198	Rossy	61,0
199	Sporting Life	59,8
199	IGA Express / Mini	59,8
201	Couche-Tard	59,1
202	Supermarché PA	58,6
203	Marché Ami	57,8
204	Marché Bonichoix	57,7
205	Canadian appliance source (CAS)	57,5
206	Club C / Club Chaussures	56,9
207	Dépanneur 7 jours	56,7
207	Ardène	56,7
209	Urban Planet	56,3
210	Dépanneur Voisin	55,9

# Québec	Entreprise 2024	Indice WOW
211	Réno-Dépôt	54,9
212	Beau-soir	54,1
213	JYSK	53,7
214	Intermarché	53,1
215	H&M	51,3
216	Bonanza	51,1
217	Dollarama	50,8
217	Zellers	50,8
219	Marché Express	50,6
220	Fruiterie Sami Fruits	50,5
221	Dépanneur du Coin	50,4
222	Euromarché	49,2
223	Boni-Soir	47,9
224	Hart	47,7
225	Joe Fresh	47,1
226	Magi-Prix	46,4
227	Zara	46,2
228	Centre Boom Liquidation	42,4



# 1.2

Résultats 2024 | Québec

---

## Étude WOW

Les meilleures expériences

en magasin au Québec

(Classement par secteur selon l'Indice WOW)



### ALCOOL & CANNABIS

★	<b>8</b>	<b>SAQ</b>	<b>93,7</b>
★	10	Tite Frette	93,5
	50	Le monde des bières	79,7
	103	Société québécoise du cannabis (SQDC)	72,7

### DÉPANNEUR

	<b>190</b>	<b>Proxi / Proxi Extra</b>	<b>62,2</b>
	196	Sprint	61,3
	199	IGA Express / Mini	59,8
	201	Couche-Tard	59,1
	207	Dépanneur 7 jours	56,7
	210	Dépanneur Voisin	55,9
	212	Beau-soir	54,1
	219	Marché Express	50,6
	221	Dépanneur du Coin	50,4
	223	Boni-Soir	47,9

### ÉPICERIE

	<b>58</b>	<b>Avril</b>	<b>78,6</b>
	103	Metro / Metro Plus	72,7
	129	Rachelle-Béry	69,5
	131	Super C	69,1
	138	T&T Supermarché	68,7
	157	Adonis	65,6
	160	Provigo / Provigo Le marché	65,1
	167	IGA / IGA Extra	64,7
	178	Maxi / Maxi & cie	63,6
	182	Marché Richelieu	63,4
	192	Les Marchés Tradition	61,8
	202	Supermarché PA	58,6
	203	Marché Ami	57,8
	204	Marché Bonichoix	57,7
	214	Intermarché	53,1
	216	Bonanza	51,1
	220	Fruiterie Sami Fruits	50,5
	222	Euromarché	49,2

### PHARMACIE

	<b>28</b>	<b>Familiprix</b>	<b>85,0</b>
	41	Brunet	80,7
	44	Proxim	80,3
	54	Jean Coutu	79,2
	82	Uniprix	75,0
	86	Accès pharma	74,7
	96	Pharmaprix	73,6

### GRAND MAGASIN

<b>73</b>	<b>Mode Choc</b>	<b>76,2</b>
87	La Maison Simons	74,6
100	Costco	73,0
117	Canadian Tire	71,0
134	Tigre géant	68,8
150	Aubainerie	66,8
177	La Baie d'Hudson	63,7
184	Walmart	63,1
187	Winners	62,7
197	Marshalls	61,1
198	Rossy	61,0
217	Dollarama	50,8
217	Zellers	50,8
224	Hart	47,7
226	Magi-Prix	46,4
228	Centre Boom Liquidation	42,4

### MEUBLE & DÉCO

<b>57</b>	<b>Germain Larivière</b>	<b>78,8</b>
79	Ameublements Tanguay	75,4
80	Meubles Léon	75,2
105	JC Perreault	72,4
111	MUST / MUST Société	71,6
113	Linen Chest	71,5
140	Mobilia	68,6
144	Maison Corbeil	67,6
152	IKEA	66,7
159	Bouclair	65,3
160	Stokes	65,1
163	Meubles RD	64,9
167	HomeSense	64,7
170	Dormez-vous	64,5
176	Structube	63,8
178	Corbeil Électroménagers	63,6
189	Brick	62,4
191	Urban Barn	62,1
205	Canadian appliance source (CAS)	57,5
213	JYSK	53,7

### ÉLECTRONIQUE

<b>34</b>	<b>Apple Store</b>	<b>83,6</b>
41	Hamster	80,7
53	Centre Hi-Fi	79,3
119	Bureau en gros	70,7
171	La Source	64,4
183	Ordinateurs Canada	63,3
195	Best Buy	61,5

### QUINCAILLERIE

<b>25</b>	<b>Canac</b>	<b>86,0</b>
66	Patrick Morin	77,0
144	Home Hardware	67,6
147	BMR	67,2
167	RONA	64,7
192	Home Depot	61,8
211	Réno-Dépôt	54,9

### LUNETTERIE



<b>7</b>	<b>Doyle</b> Optométristes et Opticiens	<b>94,1</b>
18	BonLook	88,7
31	Iris	84,7
34	Opto-Réseau	83,6
40	Visique	80,8
50	Grimard Optique	79,7
78	Lunetterie F. Farhat	75,9
85	New Look	74,9
92	Costco Centre d'optique	74,1
114	Greiche & Scaff	71,3
143	LensCrafters	67,8



### BEAUTÉ

<b>2</b>	<b>Yves Rocher</b>	<b>96,1</b>
9	Bath & Body Works	93,6
15	Lush	89,8
19	Fruits & Passion	88,4
25	L'Occitane	86,0
39	Dans un Jardin	81,7
54	Sephora	79,2

### LOISIRS CRÉATIFS

<b>34</b>	<b>DeSerres</b>	<b>83,6</b>
48	Indigo / Chapters Indigo	80,0
62	Michael's	77,5
71	Renaud-Bray	76,4
74	Hachem	76,1
116	Archambault	71,2

### BIJOUX

<b>63</b>	<b>Birks</b>	<b>77,4</b>
65	Pandora	77,2
98	Swarovski	73,4

### CHAUSSURE

<b>23</b>	<b>Chaussures Pop</b>	<b>86,9</b>
74	Rubino	76,1
125	Yellow	69,8
134	Browns	68,8
134	Little Burgundy	68,8
138	L'intervalle	68,7
141	Spring / Call It Spring	68,2
165	Globo	64,8
192	Aldo	61,8
206	Club C / Club Chaussures	56,9

### CHOCOLAT & CAFÉ



<b>1</b>	<b>Nespresso</b>	<b>96,2</b>
3	Chocolats Lindt	95,7
16	Les Thés DavidsTea	89,3
29	Chocolats Favoris	84,8
69	Starbucks Café	76,6
96	Laura Secord	73,6
108	Café Saint-Henri	72,0
155	Café Myriade	65,7
171	La diperie	64,4
181	Tommy Café	63,5

### ALIMENTATION SPÉCIALISÉE



<b>13</b>	<b>Cool&amp;Simple</b>	<b>91,0</b>
14	Les aliments M&M	90,8
81	Vrac et bocaux	75,1
94	Les marchés Tau	73,9
99	Bulk Barn	73,2
117	Marché Branche d'Olivier	71,0
119	Mega Vrac	70,7
178	Épicerie LOCO	63,6

### BOULANGERIE

<b>29</b>	<b>Le Pain dans les voiles</b>	<b>84,8</b>
45	MariePain	80,2
47	Boulangerie Ange	80,1
60	Les Moulins La Fayette	77,7
67	Première Moisson	76,8
88	Mamie Clafoutis	74,5
111	Au Pain Doré	71,6
131	L'Amour du pain	69,1

### PRODUIT NATUREL

<b>19</b>	<b>Popeye's Suppléments</b>	<b>88,4</b>
22	Shop Santé	87,4
67	Naturiste	76,8

### SPORT & PLEIN AIR

<b>32</b>	<b>Latulippe</b>	<b>84,6</b>
52	Décathlon	79,4
56	MEC	79,1
59	Sail	78,4
71	La Cordée	76,4
88	Arc'teryx	74,5
91	Golf Town	74,2
92	Lululemon	74,1
102	Coin des coureurs	72,8
105	Atmosphere	72,4
109	Sports Experts	71,8
121	NIKE	70,6
125	Puma	69,8
127	Sports aux puces	69,7
133	Empire	69,0
134	JD Sports	68,8
157	Foot Locker	65,6
162	Adidas	65,0
174	L.L. Bean	63,9
199	Sporting Life	59,8

### TÉLÉCOMMUNICATION

<b>101</b>	<b>Vidéotron</b>	<b>72,9</b>
109	Rogers	71,8
114	TELUS	71,3
146	Bell	67,4
149	Koodo	66,9
150	Virgin Plus	66,8
174	Best Buy Mobile	63,9
187	Fido	62,7

### ANIMAUX

★	<b>11</b>	<b>Animo etc</b>	<b>92,9</b>
★	12	Mondou	91,5
	37	Pitou Minou et compagnons	83,4
	63	Létourno	77,4
	70	Chico	76,5
	77	Pattes & Griffes	76,0

### JEU & JOUET

★	<b>4</b>	<b>Lego</b>	<b>95,5</b>
★	5	Imaginaire	94,6
	82	Disquaires Sunrise	75,0
	148	Griffon	67,1
	186	Toys "R" Us	63,0

### VÊTEMENT FEMME

★	<b>6</b>	<b>Claire France</b>	<b>94,4</b>
	17	Le Grenier	88,8
	21	Marie Claire	87,9
	33	Laura	84,0
	38	Reitmans	82,8
	45	Penningtons / PENN.	80,2
	124	Aritzia	69,9
	152	Garage	66,7
	155	Dynamite	65,7
	207	Ardène	56,7

### VÊTEMENT UNISEXE

<b>74</b>	<b>Tristan</b>	<b>76,1</b>
82	L'équipeur	75,0
95	Lacoste	73,7
122	Pentagone	70,4
123	WLKN	70,2
130	GAP	69,4
142	Amnesia	67,9
163	Uniqlo	64,9
171	RW & Co.	64,4
184	Old Navy	63,1
209	Urban Planet	56,3
215	H&M	51,3
225	Joe Fresh	47,1
227	Zara	46,2

### VÊTEMENT HOMME

<b>24</b>	<b>Vincent d'Amérique</b>	<b>86,1</b>
43	Ernest	80,6
61	Moore's	77,6
154	Jack & Jones	66,3
165	Jonathan	64,8

### LINGERIE

<b>27</b>	<b>Aerie</b>	<b>85,3</b>
49	La Senza	79,9
90	La Vie en Rose	74,4
107	Victoria's Secret	72,1
127	Change Lingerie	69,7

# 2

Résultats 2024 | Ontario

---

# Étude WOW

Les meilleures expériences  
en magasin en **Ontario**





# L'approche méthodologique

**WOW** est la référence en mesure de l'expérience client depuis plus de 10 ans.

C'est une étude spécialisée sectorielle imaginée par Léger qui évalue l'expérience du visiteur selon 23 dimensions de son parcours dont le profil de la visite, différents indicateurs de performance, les irritants rencontrés et plus.

Au total, 162 détaillants établis en Ontario et appartenant à 21 secteurs d'activité ont été évalués par leurs visiteurs récents.

## Population à l'étude

Plus de 12 000 Ontarien·nes de **15 ans et plus** pouvant s'exprimer en français ou en anglais ont participé à l'étude.

## Évaluation des détaillants

Chaque détaillant a été évalué par **+/- 300 répondants** ayant visité (avec ou sans achat) un de ses magasins en Ontario récemment.

Chaque répondant pouvait évaluer jusqu'à un maximum de 4 détaillants choisis aléatoirement parmi ceux visités.

## Période de collecte

La collecte de données s'est déroulée du **12 octobre au 22 novembre 2023**.

## Collecte de données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la région étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

## Pondération des résultats par détaillant

Afin d'avoir un échantillon représentatif par détaillant, les résultats ont été pondérés selon le profil sociodémographique de ses visiteurs récents en fonction des variables suivantes : genre, âge, langue maternelle et région. Les résultats peuvent donc être extrapolés à l'ensemble des visiteurs récents du détaillant.



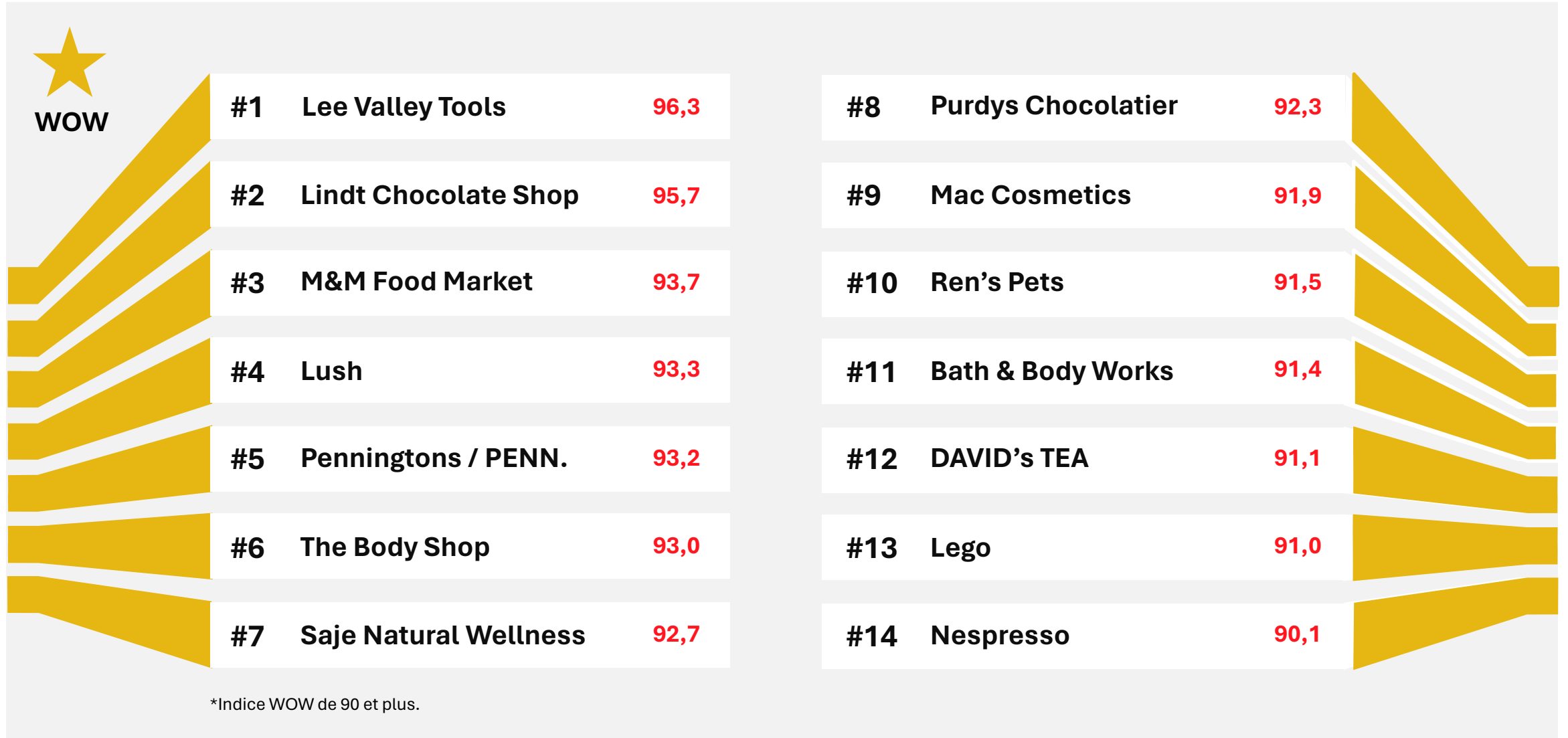
# Le modèle WOW en magasin

L'indice **WOW** est issu de la performance d'un détaillant sur **16 dimensions d'expérience client** relatives aux produits, prix, service magasin et personnalisation et tient compte de leur importance respective dans le secteur. L'indice WOW **varie de 0 à 100**.



\* Ces autres dimensions ne sont pas incluses dans le calcul de l'indice WOW.

# Les meilleures expériences en magasin en Ontario 2024



# Classement des détaillants 2024 <sup>(1/2)</sup>

## Marché de l'Ontario



# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
★ 1	Lee Valley Tools	96,3
★ 2	Lindt Chocolate Shop	95,7
★ 3	M&M Food Market	93,7
★ 4	Lush	93,3
★ 5	Penningtons / PENN.	93,2
★ 6	The Body Shop	93,0
★ 7	Saje Natural Wellness	92,7
★ 8	Purdys Chocolatier	92,3
★ 9	Mac Cosmetics	91,9
★ 10	Ren's Pets	91,5
★ 11	Bath & Body Works	91,4
★ 12	DAVID's TEA	91,1
★ 13	Lego	91,0
★ 14	Nespresso	90,1
15	The Wine Rack	89,8
16	AESOP	89,2
17	Benefit Cosmetics	88,3
18	PharmaChoice	87,9
19	Global Pet Foods	87,6
20	BMR	86,9
21	Pet Valu	86,6
22	L'Occitane	86,0
23	Sephora	85,7
24	Rocky Mountain Chocolate	85,1
25	Remedy'sRx	84,5
26	Chocolats Favoris	83,8
27	The Wine Shop	83,7
27	Arc'teryx	83,7
29	The Medicine Shoppe Pharmacy	83,0
30	Cabela's/Bass Pro shops	82,6

# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
31	Pharmasave	81,6
32	Samsung	81,4
33	MEC	80,8
34	Reitmans	80,0
35	Mastermind Toys	79,5
36	Sail	79,1
37	Moores	79,0
38	Best Buy Mobile	78,7
39	Kitchen Stuff Plus	78,3
40	Under Armour	78,2
40	Leon's Furniture	78,2
42	Stokes	77,6
43	Bulk Barn	77,5
44	L.L. Bean	77,4
45	Home Hardware	77,2
46	PetSmart	76,7
47	Canadian appliance source (CAS)	76,5
48	Starbucks Coffee	76,4
48	TELUS	76,4
50	Lacoste	76,3
50	Decathlon	76,3
52	Popeye's Supplements	76,3
53	Harry Rosen	76,0
54	IKEA	75,8
55	Golf Town	75,2
56	Lululemon	74,8
56	Longo's	74,8
58	Laura Secord	74,7
58	Laura	74,7
60	Sunrise Records	74,5

# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
61	Guardian	74,5
62	Chapters Indigo	74,0
63	The Running Room	73,8
63	Indochino	73,8
63	Apple Store	73,8
66	Holt Renfrew	73,6
67	Softmoc	73,4
68	Virgin Plus	73,2
68	Uniqlo	73,2
68	I.D.A.	73,2
71	LCBO	72,8
72	Fortinos	72,6
73	GNC	72,5
73	Globo	72,5
73	Costco	72,5
76	NIKE	72,4
77	Simons	72,1
78	JD Sports	71,9
79	Zehrs	71,8
80	Whole Foods Market	71,5
81	Tip Top tailors	71,4
81	GAP	71,4
83	Food Basics	70,9
84	Jack & Jones	70,8
85	Sleep Country Canada	70,6
86	Rogers	70,5
87	Koodo	70,4
88	Roots	70,1
88	Urban Barn	70,1
88	Adonis Market	70,1

# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
91	Foot Locker	69,9
92	Adidas	69,8
93	Jean Coutu	69,6
93	Sporting Life	69,6
95	Michael's	69,3
96	Metro	68,8
96	No Frills	68,8
96	Shoppers Drug Mart	68,8
99	Freedom Mobile	68,5
99	Banana Republic	68,5
101	Best Buy	68,3
102	The Source	68,1
103	Rexall	68,0
104	Farm Boy	67,8
105	% Arabica	67,7
106	Visions Electronics	67,2
107	Structube	67,1
108	Home Depot	66,6
108	Your Independent Grocer	66,6
110	Canadian Tire	66,5
110	Canada Computers	66,5
112	Aldo	66,3
113	Winners	66,3
114	Fido	65,9
115	RONA	65,7
116	Call It Spring	65,5
117	Ardène	65,3
117	Marshalls	65,3
117	Real Canadian Superstore (RCSS)	65,3
117	FreshCo	65,3

# Classement des détaillants 2024 <sup>(2/2)</sup>

## Marché de l'Ontario

# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
121	Mark's	65,2
122	Sobeys	64,3
122	Chatr Mobile	64,3
122	H&M	64,3
125	Staples	64,2
126	Linen Chest	64,0
127	HomeSense	63,8
128	Giant Tiger	63,7
129	Dynamite	63,4
130	Frank And Oak	63,3
131	Zara	63,2
132	Bell	62,9
133	RW & Co	62,8
134	Urban Planet	62,4
135	Old Navy	62,1
136	Toys "R" Us	62,0
137	Browns	61,9
138	Sport Chek	61,0
139	The Brick	60,5
140	Lowe's	60,2
141	Walking on a Cloud	60,1
142	Goodness Me!	59,6
143	Garage	59,5
144	Loblaws	59,1
145	JYSK	59,0
146	Valu-Mart	58,9
147	Shoe Company	58,0
148	Hudson's Bay / HBC	57,0
149	Walmart	56,2
150	Foodland	55,3

# Ontario	Entreprise 2024	Indice WOW
151	Aritzia	55,3
152	Dollarama	53,0
153	T&T Supermarket	52,9
154	Independent City Market	52,4
155	Hart	52,2
156	Urban Outfitters	51,3
157	Joe Fresh	50,9
158	7-Eleven	50,1
159	Circle K	47,2
160	Nations	44,6
161	Rabba Fine Foods	44,5
162	Hasty Market	41,6

# 2.2

Résultats 2024 | Ontario

---

## Étude WOW

Les meilleures expériences  
en magasin en **Ontario**

(Classement par secteur selon l'Indice WOW)



### ALCOOL

<b>15</b>	<b>The Wine Rack</b>	<b>89,8</b>
27	The Wine Shop	83,7
71	LCBO	72,8

### DÉPANNEUR

<b>158</b>	<b>7-Eleven</b>	<b>50,1</b>
159	Circle K	47,2
162	Hasty Market	41,6

### ÉPICERIE

<b>56</b>	<b>Longo's</b>	<b>74,8</b>
72	Fortinos	72,6
79	Zehrs	71,8
80	Whole Foods Market	71,5
83	Food Basics	70,9
88	Adonis Market	70,1
96	Metro	68,8
96	No Frills	68,8
104	Farm Boy	67,8
108	Your Independent Grocer	66,6
117	FreshCo	65,3
117	Real Canadian Superstore (RCSS)	65,3
122	Sobeys	64,3
144	Loblaws	59,1
146	Valu-Mart	58,9
150	Foodland	55,3
153	T&T Supermarket	52,9
154	Independent City Market	52,4
160	Nations	44,6
161	Rabba Fine Foods	44,5

### PHARMACIE

<b>18</b>	<b>PharmaChoice</b>	<b>87,9</b>
25	Remedy'sRx	84,5
29	The Medicine Shoppe Pharmacy	83,0
31	Pharmasave	81,6
60	Guardian	74,5
68	I.D.A.	73,2
93	Jean Coutu	69,6
96	Shoppers Drug Mart	68,8
103	Rexall	68,0

### GRAND MAGASIN

<b>66</b>	<b>Holt Renfrew</b>	<b>73,6</b>
73	Costco	72,5
77	Simons	72,1
110	Canadian Tire	66,5
112	Winners	66,3
117	Marshalls	65,3
128	Giant Tiger	63,7
148	Hudson's Bay / HBC	57,0
149	Walmart	56,2
152	Dollarama	53,0
155	Hart	52,2

### MEUBLE & DÉCO

<b>39</b>	<b>Kitchen Stuff Plus</b>	<b>78,3</b>
40	Leon's Furniture	78,2
42	Stokes	77,6
47	Canadian appliance source (CAS)	76,5
54	IKEA	75,8
85	Sleep Country Canada	70,6
88	Urban Barn	70,1
107	Structube	67,1
126	Linen Chest	64,0
127	HomeSense	63,8
139	The Brick	60,5
145	JYSK	59,0

### ÉLECTRONIQUE

<b>32</b>	<b>Samsung</b>	<b>81,4</b>
63	Apple Store	73,8
101	Best Buy	68,3
102	The Source	68,1
106	Visions Electronics	67,2
110	Canada Computers	66,5
125	Staples	64,2

### QUINCAILLERIE

<b>20</b>	<b>BMR</b>	<b>86,9</b>
45	Home Hardware	77,2
108	Home Depot	66,6
115	RONA	65,7
140	Lowe's	60,2



### BEAUTÉ

★	<b>4 Lush</b>	<b>93,3</b>
★	6 The Body Shop	93,0
★	9 Mac Cosmetics	91,9
★	11 Bath & Body Works	91,4
	16 AESOP	89,2
	17 Benefit Cosmetics	88,3
	22 L'Occitane	86,0
	23 Sephora	85,7

### LOISIRS CRÉATIFS

★	<b>1 Lee Valley Tools</b>	<b>96,3</b>
	62 Chapters Indigo	74,0
	95 Michael's	69,3

### JEU ET JOUET

★	<b>13 Lego</b>	<b>91,0</b>
	35 Mastermind Toys	79,5
	60 Sunrise Records	74,5
	136 Toys "R" Us	62,0

### ANIMAUX

★	<b>10 Ren's Pets</b>	<b>91,5</b>
	19 Global Pet Foods	87,6
	21 Pet Valu	86,6
	46 PetSmart	76,7

### TÉLÉCOMMUNICATION

	<b>38 Best Buy Mobile</b>	<b>78,7</b>
	48 TELUS	76,4
	68 Virgin Plus	73,2
	86 Rogers	70,5
	87 Koodo	70,4
	99 Freedom Mobile	68,5
	114 Fido	65,9
	122 Chatr Mobile	64,3
	132 Bell	62,9

### PRODUIT NATUREL



<b>7</b>	<b>Saje Natural Wellness</b>	<b>92,7</b>
50	Popeye's Supplements	76,3
73	GNC	72,5
142	Goodness Me!	59,6

### ALIMENTATION SPÉCIALISÉE



<b>3</b>	<b>M&amp;M Food Market</b>	<b>93,7</b>
43	Bulk Barn	77,5

### CHOCOLAT & CAFÉ



<b>2</b>	<b>Lindt Chocolate Shop</b>	<b>95,7</b>
8	Purdys Chocolatier	92,3
12	DAVID's TEA	91,1
14	Nespresso	90,1
24	Rocky Mountain Chocolate	85,1
26	Chocolats Favoris	83,8
48	Starbucks Coffee	76,4
58	Laura Secord	74,7
105	% Arabica	67,7

### SPORT & PLEIN AIR

<b>27</b>	<b>Arc'teryx</b>	<b>83,7</b>
30	Cabela's/Bass Pro shops	82,6
33	MEC	80,8
36	Sail	79,1
40	Under Armour	78,2
44	L.L. Bean	77,4
50	Decathlon	76,3
55	Golf Town	75,2
56	Lululemon	74,8
63	The Running Room	73,8
76	NIKE	72,4
78	JD Sports	71,9
91	Foot Locker	69,9
92	Adidas	69,8
93	Sporting Life	69,6
138	Sport Chek	61,0

### VÊTEMENT FEMME



<b>5</b>	<b>Penningtons / PENN.</b>	<b>93,2</b>
34	Reitmans	80,0
58	Laura	74,7
117	Ardène	65,3
129	Dynamite	63,4
143	Garage	59,5
150	Aritzia	55,3

### VÊTEMENT UNISEXE

<b>50</b>	<b>Lacoste</b>	<b>76,3</b>
68	Uniqlo	73,2
81	GAP	71,4
88	Roots	70,1
99	Banana Republic	68,5
121	Mark's	65,2
122	H&M	64,3
130	Frank And Oak	63,3
131	Zara	63,2
133	RW & Co	62,8
134	Urban Planet	62,4
135	Old Navy	62,1
156	Urban Outfitters	51,3
157	Joe Fresh	50,9

### VÊTEMENT HOMME

<b>37</b>	<b>Moore's</b>	<b>79,0</b>
53	Harry Rosen	76,0
63	Indochino	73,8
81	Tip Top tailors	71,4
84	Jack & Jones	70,8

### CHAUSSURE

<b>67</b>	<b>Softmoc</b>	<b>73,4</b>
73	Globo	72,5
112	Aldo	66,3
116	Call It Spring	65,5
137	Browns	61,9
141	Walking on a Cloud	60,1
147	Shoe Company	58,0

3

Résultats 2024 | Ouest canadien

---

# Étude WOW

Les meilleures expériences  
en magasin dans l'Ouest Canadien



# L'approche méthodologique

**WOW** est la référence en mesure de l'expérience client depuis plus de 10 ans.

C'est une étude spécialisée sectorielle imaginée par Léger qui évalue l'expérience du visiteur selon 23 dimensions de son parcours dont le profil de la visite, différents indicateurs de performance, les irritants rencontrés et plus.

Au total, 55 détaillants établis dans l'Ouest canadien et appartenant à 8 secteurs d'activité ont été évalués par leurs visiteurs récents.

## Population à l'étude

Plus de 6000 résident-es de l'Ouest canadien de **15 ans et plus** pouvant s'exprimer en français ou en anglais ont participé à l'étude.

## Évaluation des détaillants

Chaque détaillant a été évalué par **+/- 300 répondants** ayant visité (avec ou sans achat) un de ses magasins en Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan ou Manitoba récemment.

Chaque répondant pouvait évaluer jusqu'à un maximum de 4 détaillants choisis aléatoirement parmi ceux visités.

## Période de collecte

La collecte de données s'est déroulée du **26 octobre au 28 novembre 2023**.

## Collecte de données

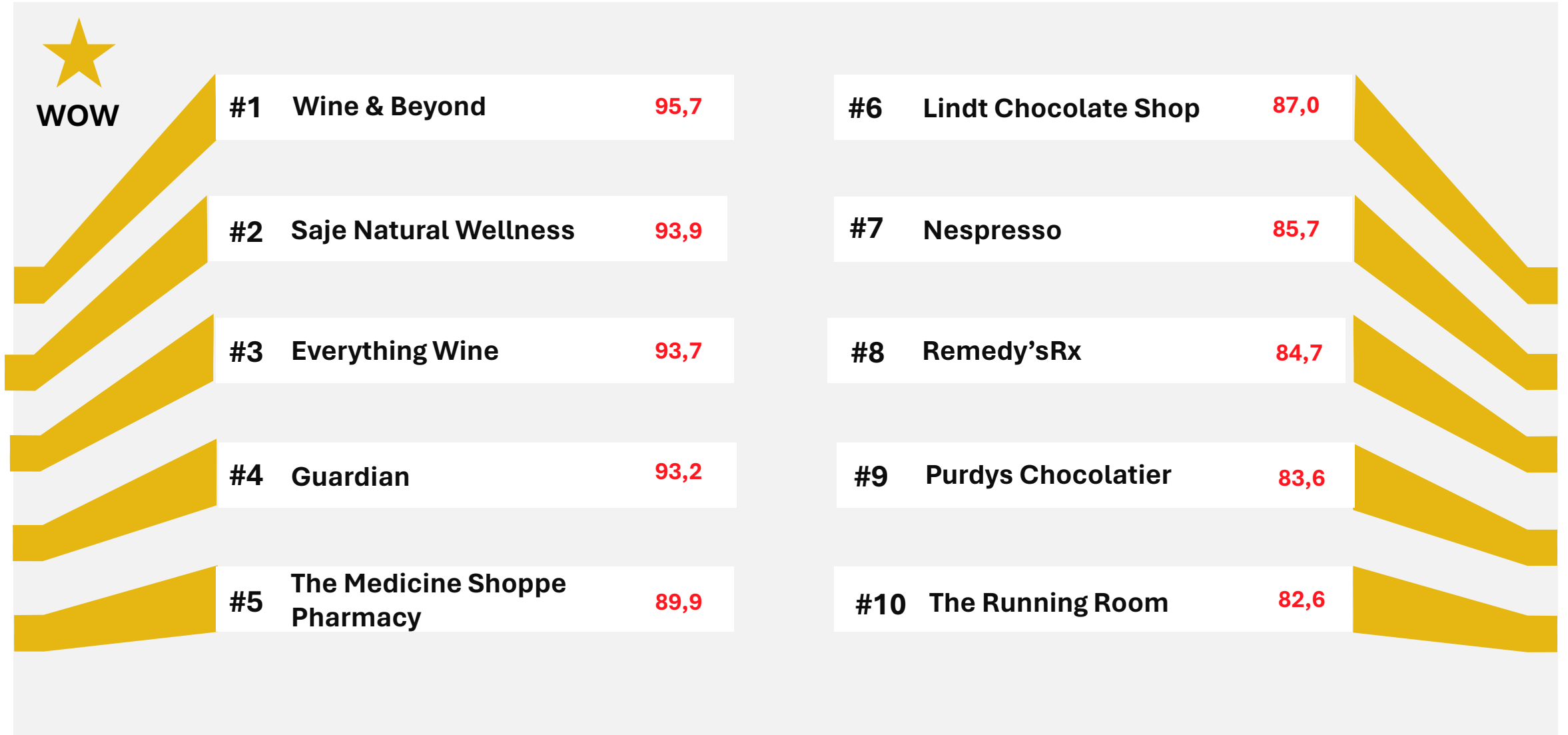
L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la région étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

## Pondération des résultats par détaillant

Afin d'avoir un échantillon représentatif par détaillant, les résultats ont été pondérés selon le profil sociodémographique de ses visiteurs récents en fonction des variables suivantes : genre, âge, langue maternelle et région. Les résultats peuvent donc être extrapolés à l'ensemble des visiteurs récents du détaillant.



# Les meilleures expériences en magasin dans l'Ouest canadien 2024



# 3.2

Résultats 2024 | Ouest Canadien

---

## Étude WOW

Les meilleures expériences  
en magasin dans l'Ouest Canadien  
(Classement par secteur selon l'Indice WOW)



### ALCOOL

★	<b>1 Wine and Beyond</b>	<b>95,7</b>
★	3 Everything Wine	93,7
	16 SaskLiquor	77,6
	19 BC LIQUOR Stores	75,5
	30 Liquor Depot	69,6
	46 Ace Liquor	59,9

### GRAND MAGASIN

	<b>23 Costco</b>	<b>72,4</b>
	44 Mark's	63,2
	46 Canadian Tire	59,9
	51 London Drugs	56,5
	54 Hudson's Bay / HBC	52,2
	55 Walmart	47,8

### ÉPICERIE

	<b>21 Choices Market</b>	<b>74,1</b>
	23 Fresh St. Market	72,4
	27 Whole Foods Market	71,1
	29 CO-OP Food	70,1
	32 Nesters Market	69,2
	33 Buy-Low Foods	68,6
	35 Save-On-Foods	67,7
	36 IGA / IGA Marketplace	67,6
	39 Real Canadian Superstore (RCSS)	66,1
	40 Thrifty Foods	65,7
	41 Safeway	65,0
	42 No Frills	64,1

### PHARMACIE

★	<b>4 Guardian</b>	<b>93,2</b>
★	5 The Medicine Shoppe Pharmacy	89,9
★	8 Remedy'sRx	84,7
	15 I.D.A.	78,0
	28 Pharmasave	70,8
	38 Shoppers Drug Mart	66,7
	43 Rexall	63,4



# Expérience en magasin dans l'Ouest canadien | 2024

## Classement par secteur selon l'Indice WOW (2/2)

### MEUBLE & ÉLECTRO

<b>13</b>	<b>Apple Store</b>	<b>79,9</b>
25	IKEA	72,1
<b>26</b>	<b>Visions Electronics</b>	<b>71,8</b>
37	Best Buy	67,4
<b>45</b>	<b>The Brick</b>	<b>62,8</b>
49	Staples	58,2





### QUINCAILLERIE

<b>50</b>	<b>Home Depot</b>	<b>57,2</b>
52	RONA	55,7
53	Lowe's	55,4

### SPORT

	<b>10</b>	<b>The Running Room</b>	<b>82,6</b>
	12	MEC	80,5
	17	Lululemon	75,6
	17	Adidas	75,6
	20	Decathlon	74,4
	21	NIKE	74,1
	31	Sporting Life	69,3
	34	Foot Locker	68,1
	48	Sport Chek	59,3

### BOUTIQUES SPÉCIALISÉES

	<b>2</b>	<b>Saje Natural Wellness</b>	<b>93,9</b>
	6	Lindt Chocolate Shop	87,0
	7	Nespresso	85,7
	9	Purdys Chocolatier	83,6
	11	Rocky Mountain Chocolate	80,6
	14	Sephora	79,1

# 4

Résultats 2024 | Canada

---

# Étude WOW

Les meilleures expériences  
numérique au **Canada**



# L'approche méthodologique

**WOW** est la référence en mesure de l'expérience client depuis plus de 10 ans.

C'est une étude spécialisée sectorielle imaginée par Léger qui évalue l'expérience du visiteur sur 23 dimensions de son parcours numérique, le profil de la visite, différents indicateurs de performance, les irritants en ligne rencontrés et plus.

Au total, 272 sites web / applications mobiles appartenant à 27 secteurs d'activité ont été évalués par leurs visiteurs récents au Canada.

## Population à l'étude

Plus de 16 000 Canadien·nes de **15 ans et plus** pouvant s'exprimer en français ou en anglais ont participé à l'étude.

## Évaluation des détaillants

Chaque détaillant a été évalué par **+/- 300 répondants** ayant visité le site Web/l'application mobile dans les 12 derniers mois.

Chaque répondant pouvait évaluer un maximum de 4 sites Web/applications mobiles choisis aléatoirement parmi ceux visités, tous secteurs confondus.

## Période de collecte

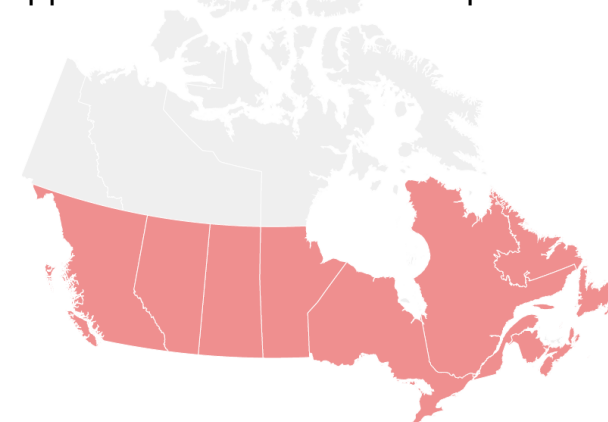
La collecte de données s'est déroulée du **19 octobre au 6 décembre 2023**.

## Collecte de données

L'étude a été réalisée par Internet. Les répondants ont été sélectionnés de façon aléatoire à partir du panel d'internautes LEO, soit un panel représentatif de la population de la région étudiée. Le sondage était accessible par le biais d'un hyperlien et d'un code d'accès unique insérés dans un courriel qui était adressé aux panélistes ciblés pour l'étude.

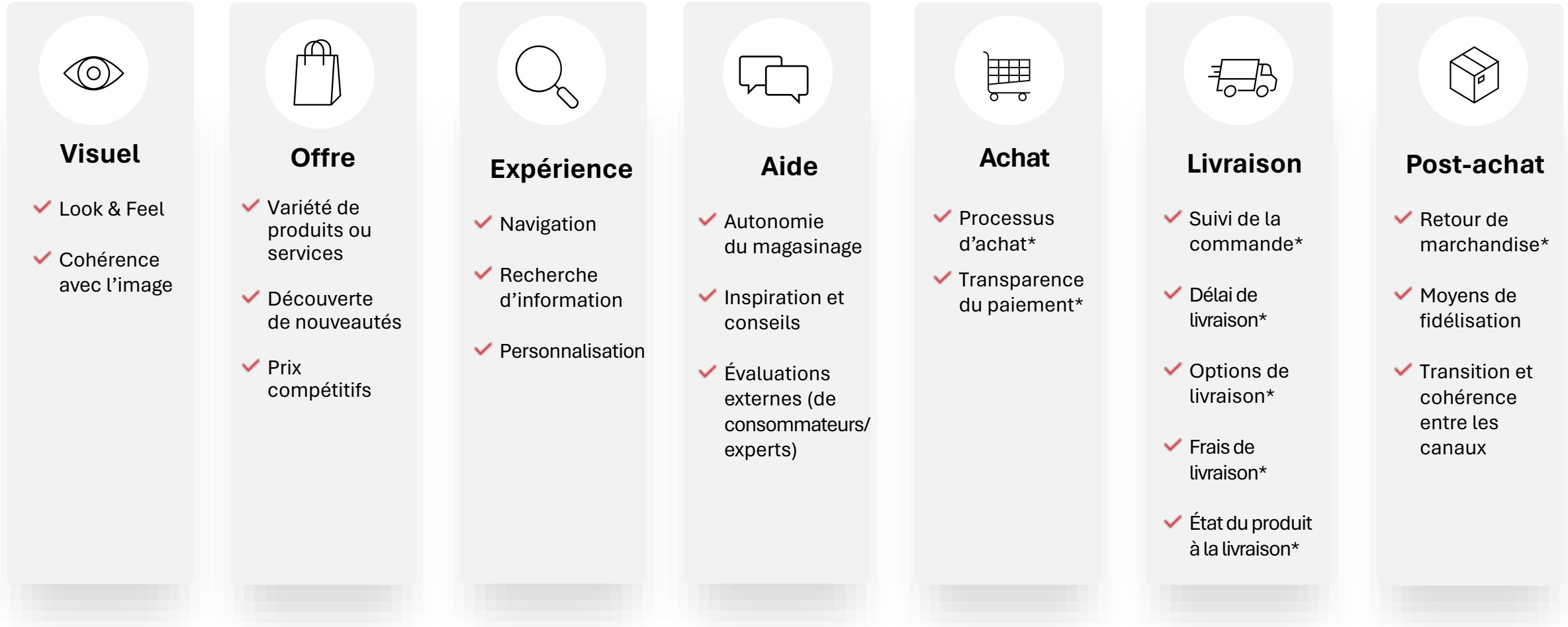
## Pondération des résultats par détaillant

Afin d'avoir un échantillon représentatif par site Web/application mobile, les résultats ont été pondérés selon le profil sociodémographique de ses visiteurs récents en fonction des variables suivantes : genre, âge, langue maternelle et région. Les résultats peuvent donc être extrapolés à l'ensemble des visiteurs du site Web/application mobile de l'entreprise.



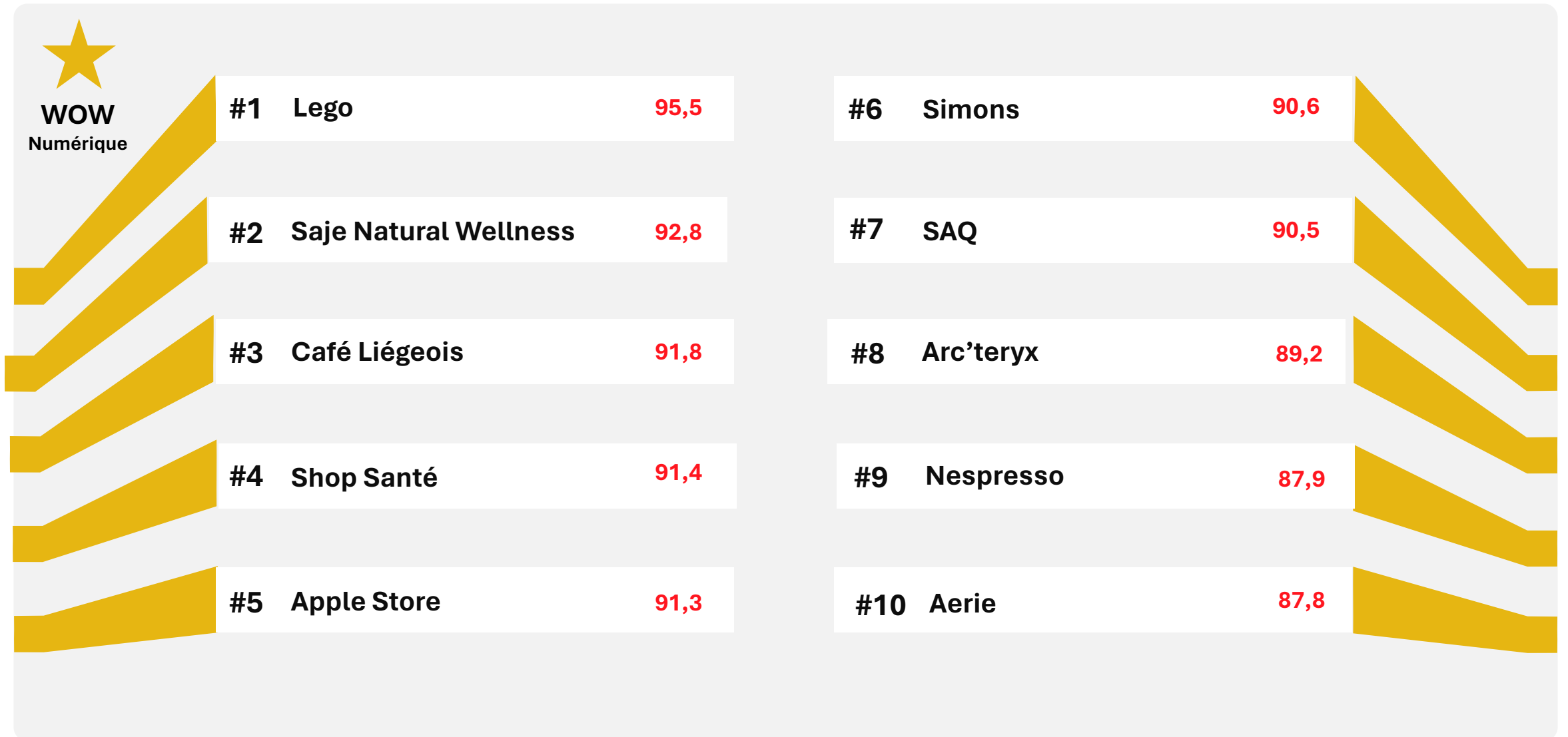
# Le modèle WOW Numérique

L'indice **WOW Numérique** est issu de la performance d'un détaillant sur **14 dimensions non-transactionnelles d'expérience en ligne** et tient compte de leur importance respective dans le secteur. L'indice WOW Numérique varie de 0 à 100.



\* Ces dimensions transactionnelles ne sont pas incluses dans le calcul de l'indice WOW Numérique.

# Les meilleures expériences numériques au Canada 2024



# Le classement des sites Web/applications mobiles des entreprises 2024 <sup>(1/3)</sup>

## Marché du Canada



# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
★ 1	Lego	95,5
★ 2	Saje Natural Wellness	92,8
★ 3	Café Liégeois	91,8
★ 4	Shop Santé	91,4
★ 5	Apple Store	91,3
★ 6	Simons	90,6
★ 7	SAQ	90,5
★ 8	Arc'teryx	89,2
★ 9	Nespresso	87,9
★ 10	Aerie	87,8
11	Benefit Cosmetics	87,5
12	Chocolats Lindt	87,4
13	Les Thés DavidsTea	87,3
14	Starbucks Café	86,9
15	Popeye's Suppléments	86,2
16	Puma	85,7
17	Mac Cosmetics	85,6
18	Yves Rocher	85,3
19	Lululemon	85,2
20	Penningtons / PENN.	84,9
21	NIKE	84,7
22	KITS	84,2
23	Décathlon	84,1
23	Tangerine	84,1
25	Knix	84,0
26	L'Occitane	83,5
27	Dispatch Coffee	83,3
27	Blush	83,3
29	Sephora	83,0
30	Mondou	82,7

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
31	Lee Valley Tools	82,2
32	Purdys Chocolatier	81,1
33	Reitmans	80,4
34	Lush	80,2
35	Ren's Pets	80,1
35	Le coin des coureurs	80,1
37	Uniqlo	80,0
38	Under Armour	79,9
39	Altitude sports	79,8
39	AESOP	79,8
39	Jack & Jones	79,8
42	Lacoste	79,7
43	IKEA	79,5
43	The Body Shop	79,5
45	Godiva	79,4
46	Imaginaire	79,2
47	Zara	78,6
48	Keurig	78,4
49	La dernière chasse	78,3
49	Canac	78,3
51	Bath & Body Works	78,2
52	Dynamite	77,9
52	H&M	77,9
54	Amazon Canada	77,7
54	La Vie en Rose	77,7
56	Chocolats Favoris	77,6
56	Clearly	77,6
58	Harry Rosen	77,5
59	JD Sports	77,4
60	Structube	77,3

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
60	BonLook	77,3
60	RW & Co	77,3
63	Swarovski	77,2
64	Laura Secord	76,8
65	Fizz	76,5
65	Garage	76,5
65	L'équipeur	76,5
68	Empire	76,4
68	La Senza	76,4
70	Banana Republic	76,2
71	Steve Madden	76,1
72	Les Fermes Lufa	75,9
72	Breville	75,9
74	Victoria's Secret	75,8
75	Roots	75,6
76	WLKN	75,4
77	Cabela's/Bass Pro	75,3
77	Rocky Mountain Chocolate	75,3
79	Adidas	75,0
80	Shein	74,9
81	Latulippe	74,6
82	Mon épicerie en ligne de Metro	74,4
83	Warby Parker	74,0
84	Ameublements Tanguay	73,9
84	Pandora	73,9
86	Groupe Sutton	73,7
87	Centris	73,6
88	Spring	73,4
89	MUST	72,9
89	De'Longhi	72,9

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
89	Bet99	72,9
89	Rexall	72,9
93	PC Express	72,8
93	Sports Experts	72,8
95	Aritzia	72,5
96	Centre Hi-Fi	72,4
97	Voilà par IGA	72,2
97	Remedy'sRx	72,2
99	Beneva	72,1
100	eBay	71,9
101	RBC Assurance	71,8
101	Browns	71,8
103	Urban Barn	71,6
104	L.L. Bean	71,4
104	Well.ca	71,4
106	Avril	71,3
106	The Medicine Shoppe Pharmacy	71,3
108	Birks	71,2
109	CIBC	71,1
110	Joe Fresh	71,0
111	Amazon Whole Foods Market	70,8
112	Aldo	70,7
113	LCBO	70,5
113	Guardian	70,5
115	Jean Coutu	70,4
116	Costco	70,3
117	CAA Assurance	70,1
117	Shoe Company	70,1
117	Goodfood	70,1
120	Desjardins	70,0

# Le classement des sites Web/applications mobiles des entreprises 2024 (2/3)

## Marché du Canada

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
121	Kitchen Stuff Plus	69,9
121	Archambault	69,9
121	Via Capitale	69,9
121	ATB Financial	69,9
125	Globo	69,7
126	Naturiste	69,6
127	Instacart	69,5
127	DuProprio	69,5
129	Amnesia	69,4
130	Desjardins Assurances	69,2
130	Cook it	69,2
132	Visions Electronics	69,1
133	MEC	68,9
134	Best Buy	68,7
135	Doyle Optométristes et Opticiens	68,6
136	Animo etc	68,4
136	PetSmart	68,4
138	Microsoft Store	68,3
139	Patrick Morin	68,1
140	Bouclair	68,0
140	Change Lingerie	68,0
142	Sport Chek	67,9
142	TD	67,9
144	Chico	67,8
145	Belair Direct	67,7
146	Koodo	67,6
147	Pattes et Griffes	67,2
148	Pharmaprix	67,1
149	Promutuel Assurance	66,9
149	PharmaChoice	66,9

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
151	La Personnelle	66,8
151	Virgin Plus	66,8
153	SQDC	66,6
153	Longo's	66,6
155	Golf Town	66,4
155	Pokerstars	66,4
155	Brunet	66,4
155	Vidéotron	66,4
159	Chaussures Pop	66,3
159	Renaud-Bray	66,3
161	Intact Assurances	66,2
161	Chatr Mobile	66,2
163	Loto-Québec	66,1
163	Ebox	66,1
165	I.D.A.	66,0
166	Dans un Jardin	65,9
166	Canadian Tire	65,9
168	La Cordée	65,8
169	JackpotCity	65,5
170	Indigo	65,4
171	Bureau en gros	65,1
172	Familiprix	65,0
173	Samsung	64,9
173	Lowe's	64,9
175	Mode Choc	64,8
176	Linen Chest	64,3
176	Ordinateurs Canada	64,3
178	Mastermind Toys	64,2
179	Rachelle-Béry	64,0
179	Rubino	64,0

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
179	Pharmasave	64,0
182	7-Eleven	63,9
182	Servus Credit Union	63,9
184	DeSerres	63,8
185	GNC	63,7
186	Super C	63,6
186	Allstate Assurance	63,6
186	Michael's	63,6
189	Ontario Lottery and Gaming (OLG)	63,3
190	Tigre géant	63,2
190	Moores	63,2
192	Toys "R" Us	63,1
193	Foot Locker	63,0
193	BMO	63,0
195	BNC	62,7
196	Loblaws (site corpo)	62,4
196	Nature's Emporium	62,4
198	Pet Valu	62,2
199	RBC	62,1
199	Scotiabank	62,1
201	Metro (site corpo)	61,7
202	Cornershop de Uber	61,6
202	New Look	61,6
204	Walmart	61,5
204	Iris	61,5
206	Public Mobile	61,3
207	Uniprix	61,1
208	Proxim	61,0
209	Fruits & Passion	60,9
209	Bet365	60,9

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
211	Aubainerie	60,7
212	Couche-Tard	60,6
213	Wayfair	60,5
214	Fido	60,4
215	T&T Supermarché	60,3
216	Tite Frette	60,2
216	Meubles RD	60,2
218	Croix Bleue du Québec	60,1
219	Lucky Mobile	59,9
220	Co-operators	59,8
221	Home Depot	59,6
222	888casino	59,5
223	Circle K	59,3
224	RONA	59,0
225	Club C / Club Chaussures	58,8
226	Sporting Life	58,6
227	RE/MAX	58,5
228	Hamster	58,4
229	JC Perreault	58,3
229	Bell	58,3
231	iA Groupe financier	58,2
232	Maison Corbeil	58,0
233	Economical	57,8
234	Opto-Réseau	57,6
235	Sonnet Assurance	57,4
236	Proprio Direct	57,3
236	Freedom Mobile	57,3
236	Frank And Oak	57,3
239	Réno-Dépôt	56,7
240	Meubles Léon	56,2

# Le classement des sites Web/applications mobiles des entreprises 2024 <sup>(3/3)</sup>

## Marché du Canada

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
241	Financière Sun Life	56,1
242	La Baie d'Hudson	56,0
243	No Frills (site corpo)	55,8
244	Real Canadian Superstore (RCSS)	55,7
245	Pitou Minou et compagnons	55,5
245	Manuvie	55,5
247	Disquaires Sunrise	54,9
248	Centre Canadien D'Électroménagers	54,4
249	London Drugs	54,2
250	Corbeil Électroménagers	54,1
251	TELUS	54,0
252	Greiche & Scaff	53,7
252	BMR	53,7
254	Aviva	53,6
254	Royal LePage	53,6
256	Maxi (site corpo)	53,1
257	Century 21	52,9
258	La Source	52,8
259	Home Hardware	52,5
260	TD Assurances / Meloche Monnex	52,4
261	Rogers	52,0
262	Provigo / Provigo Le marché	51,8
263	Brick	51,7
264	Germain Larivière	51,2
265	Mobilia	50,1
265	Ontario Blue Cross	50,1
267	Visique / FYIDoctors	47,7

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUM
268	IGA (site corpo)	47,1
269	Canada Vie	46,1
270	Wawanesa	40,5
271	Dollarama	40,2
272	BLC	39,7



# 4.2

Résultats 2024 | Canada

---

# Étude WOW

Les meilleures expériences  
numérique au **Canada**

(Classement par secteur selon l'Indice WOW)



### ALCOOL & CANNABIS



<b>7</b>	<b>SAQ</b>	<b>90,5</b>
113	LCBO	70,5
153	Société québécoise du cannabis (SQDC)	66,6
216	Tite Frette	60,2

### DÉPANNEUR

<b>182</b>	<b>7-Eleven</b>	<b>63,9</b>
212	Couche-Tard	60,6
223	Circle K	59,3

### ALIMENTATION

<b>72</b>	<b>Les Fermes Lufa / Lufa Farms</b>	<b>75,9</b>
82	Mon épicerie en ligne de Metro	74,4
93	PC Express de Provigo Loblaws	72,8
97	Voilà par IGA / by Sobeys	72,2
106	Avril	71,3
111	Amazon Canada - Épicerie et Whole Foods Market	70,8
127	Instacart	69,5
153	Longo's	66,6
179	Rachelle-Béry	64,0
186	Super C	63,6
196	Loblaws (corpo)	62,4
201	Metro (corpo)	61,7
202	Cornershop de Uber	61,6
215	T&T Supermarché / T&T Supermarket	60,3
243	No Frills (corpo)	55,8
244	Real Canadian Superstore (RCSS) (corpo)	55,7
256	Maxi (corpo)	53,1
262	Provigo / Provigo Le marché (corpo)	51,8
268	IGA / Sobeys (corpo)	47,1

### PHARMACIE

<b>89</b>	<b>Rexall</b>	<b>72,9</b>
97	Remedy'sRx	72,2
104	Well.ca	71,4
106	The Medicine Shoppe Pharmacy	71,3
113	Guardian	70,5
115	Jean Coutu	70,4
148	Pharmaprix / Shoppers Drug Mart	67,1
149	PharmaChoice	66,9
155	Brunet	66,4
165	I.D.A.	66,0
172	Familiprix	65,0
179	Pharmasave	64,0
207	Uniprix	61,1
208	Proxim	61,0

### GRAND MAGASIN

★	<b>6</b>	<b>Simons</b>	<b>90,6</b>
	116	Costco	70,3
	166	Canadian Tire	65,9
	175	Mode Choc	64,8
	190	Tigre géant / Giant Tiger	63,2
	204	Walmart	61,5
	211	Aubainerie	60,7
	242	Hudon's Bay / HBC	56,0
	249	London Drugs	54,2
	271	Dollarama	40,2

### MEUBLE & DÉCO

	<b>43</b>	<b>IKEA</b>	<b>79,5</b>
	60	Structube	77,3
	84	Ameublements Tanguay	73,9
	89	MUST / MUST Société	72,9
	103	Urban Barn	71,6
	121	Kitchen Stuff Plus	69,9
	140	Bouclair	68,0
	176	Linen Chest	64,3
	216	Meubles RD / RD Furniture	60,2
	229	JC Perreault	58,3
	232	Maison Corbeil	58,0
	240	Meubles Léon / Leon's Furniture	56,2
	248	Centre Canadien D'Électroménagers / Canadian appliance source (CAS)	54,4
	250	Corbeil Électroménagers / Corbeil Appliances	54,1
	263	Brick / The Brick	51,7
	264	Germain Larivière	51,2
	265	Mobilia	50,1

### ÉLECTRO & BUREAU

★	<b>5</b>	<b>Apple Store</b>	<b>91,3</b>
	96	Centre Hi-Fi	72,4
	132	Visions Electronics	69,1
	134	Best Buy	68,7
	138	Microsoft Store	68,3
	171	Bureau en gros / Staples	65,1
	173	Samsung	64,9
	176	Ordinateurs Canada / Canada Computers	64,3
	228	Hamster	58,4
	258	La Source / The Source	52,8

LUNETTERIE		
<b>22</b>	<b>KITS</b>	<b>84,2</b>
56	Clearly	77,6
60	BonLook	77,3
83	Warby Parker	74,0
135	Doyle Optométristes et Opticiens	68,6
202	New Look	61,6
204	Iris	61,5
234	Opto-Réseau	57,6
252	Greiche & Scaff	53,7
267	Visique / FYIdoctors	47,7

BEAUTÉ		
<b>11</b>	<b>Benefit Cosmetics</b>	<b>87,5</b>
17	Mac Cosmetics	85,6
18	Yves Rocher	85,3
26	L'Occitane	83,5
29	Sephora	83,0
34	Lush	80,2
39	AESOP	79,8
43	The Body Shop	79,5
51	Bath & Body Works	78,2
166	Dans un Jardin	65,9
209	Fruits & Passion	60,9

BIJOUX		
<b>63</b>	<b>Swarovski</b>	<b>77,2</b>
84	Pandora	73,9
108	Birks	71,2

CHAUSSURE		
<b>71</b>	<b>Steve Madden</b>	<b>76,1</b>
88	Spring / Call It Spring	73,4
101	Browns	71,8
112	Aldo	70,7
117	Shoe Company	70,1
125	Globo	69,7
159	Chaussures Pop	66,3
179	Rubino	64,0
225	Club C / Club Chaussures	58,8

### BOUTIQUE SPÉCIALISÉE

★	<b>3</b>	<b>Café Liégeois</b>	<b>91,8</b>
★	9	Nespresso	87,9
	12	Chocolats Lindt / Lindt Chocolate Shop	87,4
	13	Les Thés DavidsTea / DAVIDsTEA	87,3
	14	Starbucks Café / Starbucks Coffee	86,9
	27	Dispatch Coffee	83,3
	32	Purdys Chocolatier	81,1
	45	Godiva	79,4
	48	Keurig	78,4
	56	Chocolats Favoris	77,6
	64	Laura Secord	76,8
	72	Breville	75,9
	77	Rocky Mountain Chocolate	75,3
	89	De'Longhi	72,9

### PRODUIT NATUREL

★	<b>2</b>	<b>Saje Natural Wellness</b>	<b>92,8</b>
★	4	Shop Santé	91,4
	15	Popeye's Suppléments	86,2
	126	Naturiste	69,6
	185	GNC	63,7
	196	Nature's Emporium	62,4

### LOISIRS CRÉATIFS

	<b>31</b>	<b>Lee Valley Tools</b>	<b>82,2</b>
	121	Archambault	69,9
	159	Renaud-Bray	66,3
	170	Indigo / Chapters Indigo	65,4
	184	DeSerres	63,8
	186	Michael's	63,6

### LOTÉRIE ET JHA

	<b>89</b>	<b>Bet99</b>	<b>72,9</b>
	155	Pokerstars	66,4
	163	Loto-Québec	66,1
	169	JackpotCity	65,5
	189	Ontario Lottery and Gaming Corporation (OLG)	63,3
	209	Bet365	60,9
	222	888casino	59,5

### JEU & JOUET

★	<b>1</b>	<b>Lego</b>	<b>95,5</b>
	46	Imaginaire	79,2
	178	Mastermind Toys	64,2
	192	Toys "R" Us	63,1
	247	Disquaires Sunrise / Sunrise Records	54,9

### SPORT & PLEIN AIR



<b>8</b>	<b>Arc'teryx</b>	<b>89,2</b>
16	Puma	85,7
19	Lululemon	85,2
21	NIKE	84,7
23	Décathlon	84,1
35	Le coin des coureurs / The Running Room	80,1
38	Under Armour	79,9
39	Altitude sports	79,8
49	La dernière chasse / The Last Hunt	78,3
59	JD Sports	77,4
68	Empire	76,4
77	Cabela's/Bass Pro shops	75,3
79	Adidas	75,0
81	Latulippe	74,6
93	Sports Experts / Atmosphere	72,8
104	L.L. Bean	71,4
133	MEC	68,9
142	Sport Chek	67,9
155	Golf Town	66,4
168	La Cordée	65,8
193	Foot Locker	63,0
226	Sporting Life	58,6

### TÉLÉCOMMUNICATION

<b>65</b>	<b>Fizz</b>	<b>76,5</b>
146	Koodo	67,6
151	Virgin Plus	66,8
155	Vidéotron	66,4
161	Chatr Mobile	66,2
163	Ebox	66,1
206	Public Mobile	61,3
214	Fido	60,4
219	Lucky Mobile	59,9
229	Bell	58,3
236	Freedom Mobile	57,3
251	TELUS	54,0
261	Rogers	52,0

### QUINCAILLERIE

<b>49</b>	<b>Canac</b>	<b>78,3</b>
139	Patrick Morin	68,1
173	Lowe's	64,9
221	Home Depot	59,6
224	RONA	59,0
239	Réno-Dépôt	56,7
252	BMR	53,7
259	Home Hardware	52,5

### LIVRAISON REPAS

<b>117</b>	<b>Goodfood</b>	<b>70,1</b>
130	Cook it	69,2

ANIMAUX		
<b>30</b>	<b>Mondou</b>	<b>82,7</b>
35	Ren's Pets	80,1
136	Animo etc	68,4
136	PetSmart	68,4
144	Chico	67,8
147	Pattes et Griffes	67,2
198	Pet Valu	62,2
245	Pitou Minou et compagnons / Global Pet Foods	55,5

VÊTEMENT		
<b>20</b>	<b>Penningtons / PENN.</b>	<b>84,9</b>
33	Reitmans	80,4
37	Uniqlo	80,0
39	Jack & Jones	79,8
42	Lacoste	79,7
47	Zara	78,6
52	Dynamite	77,9
52	H&M	77,9
58	Harry Rosen	77,5
60	RW & Co	77,3
65	Garage	76,5
65	L'équipeur / Mark's	76,5
70	Banana Republic	76,2
75	Roots	75,6
76	WLKN	75,4
80	Shein	74,9
95	Aritzia	72,5
110	Joe Fresh	71,0
129	Amnesia	69,4
190	Moore's	63,2
236	Frank And Oak	57,3



LINGERIE		
<b>10</b>	<b>Aerie</b>	<b>87,8</b>
25	Knix	84,0
27	Blush	83,3
54	La Vie en Rose	77,7
68	La Senza	76,4
74	Victoria's Secret	75,8
140	Change Lingerie	68,0

SITES EN LIGNE		
<b>54</b>	<b>Amazon Canada</b>	<b>77,7</b>
100	eBay	71,9
213	Wayfair	60,5

IMMOBILIER		
86	Groupe Sutton	73,7
87	Centris	73,6
121	Via Capitale	69,9
127	DuProprio	69,5
227	RE/MAX	58,5
236	Proprio Direct	57,3
254	Royal LePage	53,6
257	Century 21	52,9

FINANCE		
23	Tangerine	84,1
109	Banque Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)	71,1
120	Desjardins	70,0
121	ATB Financial	69,9
142	Banque Toronto-Dominion (TD)	67,9
182	Servus Credit Union	63,9
193	Banque de Montréal (BMO)	63,0
195	Banque Nationale du Canada (BNC)	62,7
199	Banque Royale du Canada (RBC)	62,1
199	Banque Scotia (Scotiabank)	62,1
272	Banque Laurentienne du Canada (BLC)	39,7

ASSURANCE		
99	Beneva	72,1
101	RBC Assurance	71,8
117	CAA Assurance	70,1
130	Desjardins Assurances	69,2
145	Belair Direct	67,7
149	Promutuel Assurance	66,9
151	La Personnelle	66,8
161	Intact Assurances	66,2
186	Allstate Assurance	63,6
218	Croix Bleue du Québec	60,1
220	Co-operators	59,8
231	iA Groupe financier	58,2
233	Economical	57,8
235	Sonnet Assurance	57,4
241	Financière Sun Life	56,1
245	Manuvie	55,5
254	Aviva	53,6
260	TD Assurances / Meloche Monnex	52,4
265	Ontario Blue Cross	50,1
269	Canada Vie	46,1
270	Wawanesa	40,5



# TOP 50 des meilleures expériences WOW Numérique 360 (incluant les dimensions non-transactionnelles & transactionnelles)\* au Canada 2024

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUMÉRIQUE 360
★ 1	<b>Lego</b>	<b>93,4</b>
★ 2	<b>Apple Store</b>	<b>91,6</b>
★ 3	<b>Shop Santé</b>	<b>91,5</b>
★ 4	<b>Simons</b>	<b>91,1</b>
★ 5	<b>Penningtons / PENN.</b>	<b>89,0</b>
★ 6	<b>Nespresso</b>	<b>87,8</b>
★ 7	<b>Aerie</b>	<b>87,7</b>
★ 8	<b>SAQ</b>	<b>87,5</b>
★ 9	<b>Reitmans</b>	<b>87,3</b>
★ 10	<b>Décathlon</b>	<b>87,1</b>
11	Saje Natural Wellness	87,0
12	Lululemon	86,9
13	Altitude sports	86,3
14	Knix	86,2
15	Lee Valley Tools	85,9
16	L'équipeur / Mark's	85,8
17	Puma	85,4
18	Mondou	85,0
19	Banana Republic	84,2
19	Les Thés DavidsTea / DAVIDsTEA	84,2
21	KITS	84,1
22	Uniqlo	84,0
23	Mac Cosmetics	83,7
23	RW & Co	83,2
25	Amazon Canada	82,8

# Canada	Entreprise 2024	Indice WOW NUMÉRIQUE 360
26	NIKE	82,6
26	Imaginaire	82,6
28	Sephora	82,5
29	La dernière chasse / The Last Hunt	82,4
30	Yves Rocher	82,3
31	Zara	82,1
32	Popeye's Suppléments	81,8
33	Lush	81,4
34	Ameublements Tanguay	81,3
34	Under Armour	81,3
36	La Vie en Rose	81,0
37	Sports Experts / Atmosphere	80,5
38	Clearly	80,4
38	Purdys Chocolatier	80,4
40	Joe Fresh	80,0
41	Keurig	79,9
41	Dynamite	79,9
43	MEC	79,5
44	Roots	79,4
45	H&M	79,3
45	Les Fermes Lufa / Lufa Farms	79,3
47	Fizz	78,9
48	Shoe Company	78,8
49	La Senza	78,5
50	Latulippe	78,4



\*Pour les sites/app mobiles ayant obtenu une taille d'échantillon de 100 répondants ou plus pour l'expérience transactionnelle, un indice tenant compte des huit dimensions transactionnelles a été calculé (exclut le retour de marchandises en raison de la taille d'échantillon). Une analyse des leviers de l'expérience en ligne a été réalisée au global pour pondérer l'indice transactionnel selon l'importance dans la recommandation du site/app. L'indice WOW Numérique 360 tient compte de façon égale de l'indice WOW Numérique des dimensions non-transactionnelles (comme l'an dernier) et transactionnelles (nouveau).

# WOW x Léger<sup>CX</sup> – Analyse 360 et accompagnement

Vous désirez améliorer votre indice WOW? Notre **équipe Léger CX** peut vous aider!



Sondage auprès de +/- 300 visiteurs récents d'un des magasins des 350 entreprises incluses dans l'étude.

Permet de ressortir l'indice WOW et le palmarès des entreprises offrant les meilleures expériences client en magasin, ainsi qu'une analyse complète pour chacune des entreprises en faisant la demande.



Sondage auprès de +/- 300 visiteurs récents du site ou de l'application mobile des 272 entreprises incluses dans l'étude.

Permet de ressortir l'indice WOW et le palmarès des entreprises offrant les meilleures expériences client numériques, ainsi qu'une analyse complète pour chacune des entreprises en faisant la demande.



Honorez votre promesse de marque et prenez de meilleures décisions grâce à des solutions CX exploitables, robustes et propulsées par la donnée.

Notre équipe CX peut vous aider à améliorer votre score WOW et l'avis des visiteurs concernant votre expérience client.

# Le<sup>ger</sup><sup>CX</sup> – Notre approche en 5 points

Nous sommes des spécialistes en recherche marketing, en expérience client (CX) et en réalisation de projets qui peuvent **vous aider à évaluer, mesurer et mettre en œuvre des programmes du plus simple au plus complexe.**

**1**

**Évaluer** et **analyser** vos cartographies de parcours client, votre niveau de maturité CX et les objectifs de programme

**2**

**Concevoir** et **recommander** un plan d'implantation de programme

**3**

**Collecter** et **mesurer** vos études en recherche CX

**4**

**Gérer** les priorités, la gouvernance des données et la rétroaction des clients

**5**

**Améliorer** vos plans stratégiques, vos plans de communication ainsi que vos rapports CX

Notre équipe est entièrement formée sur tous les aspects des plateformes **Voix du Client (VoC)** et compte des spécialistes certifiés **Qualtrics** et **Medallia**. Nous pouvons travailler avec vous pour vous fournir des **conseils techniques**, des **services de débordement** ou une **implantation complète**.

Medallia qualtrics<sup>XM</sup>

**Contactez-nous**

# RÉSULTATS WOW 2024

Québec, Ontario, Ouest et Canada

Si vous avez des questions,  
n'hésitez pas à communiquer  
avec notre équipe

[solutions@leger360.com](mailto:solutions@leger360.com)

**Leger**