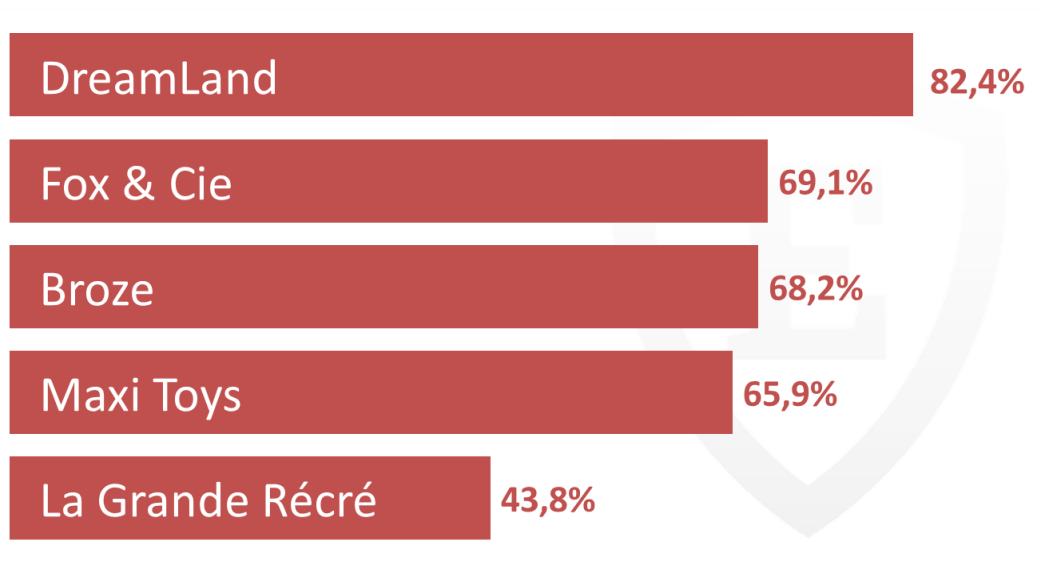


# BAROMÈTRE E-RÉPUTATION LES MAGASINS DE JOUETS EN BELGIQUE



## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>Préambule</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Les 5 principaux acteurs en Belgique</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Google : La géolocalisation brouille les cartes</b> .....	<b>3</b>
3.1	Dis-moi où tu es, je te dirais où tu dois aller .....	3
	3.1.1 Premier constat .....	4
	3.1.2 Deuxième constat.....	5
	3.1.3 Anecdote .....	5
3.2	Projecteur sur le référencement .....	5
<b>4</b>	<b>Sites web : disparité</b> .....	<b>6</b>
4.1	Pas de stratégie de contenu .....	6
4.2	Assez mal adaptés aux mobiles .....	6
<b>5</b>	<b>Presse : une surface globalement faible</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Médias sociaux : Facebook au cœur des stratégies</b> .....	<b>8</b>
6.1	Facebook, passage obligé .....	8
6.2	Twitter, LinkedIn et Glassdoor sont anecdotiques .....	8
<b>7</b>	<b>REPUTATION 365</b> .....	<b>9</b>
7.1	Auteurs de l'étude .....	9
7.2	Méthodologie.....	9
7.3	A propos.....	9

# 1 PRÉAMBULE

En ce moment, Saint Nicolas et le Père Noël font des heures supplémentaires et les magasins de jouets aussi. Les listes fleurissent dans les pantoufles des enfants et les magasins doivent occuper le terrain pour montrer qu'ils répondent aux attentes. La publicité permet de doper la visibilité d'une marque mais Google a d'autres critères et c'est lui qui décide des enseignes qui apparaissent dans votre recherche « magasins jouets ».

Nous le verrons, la géolocalisation joue un rôle prépondérant. Chaque recherche fait apparaître les magasins les plus proches du lieu de l'internaute. Pour établir ce baromètre, il fallait retenir des acteurs comparables. Nous avons choisi d'étudier les enseignes ayant au moins 10 magasins en Belgique :

- Broze
- DreamLand
- Fox & Cie
- La Grande Récré
- Maxi Toys

Le référencement ne fait pas tout pour bâtir une réputation et une visibilité sur Internet. Nous avons également analysé les sites web de ces enseignes et évalué leur présence dans la presse, leur activité sur les réseaux sociaux et les avis en ligne (*Cf. 7.2 Méthodologie*).

enseigne	Web	Presse	Réseaux sociaux	Avis
<b>Broze</b>	82%	32%	51%	67%
<b>DreamLand</b>	79%	58%	65%	78%
<b>Fox &amp; Cie</b>	77%	68%	15%	75%
<b>La Grande Récré</b>	35%	17%	64%	33%
<b>Maxi Toys</b>	62%	30%	78%	54%

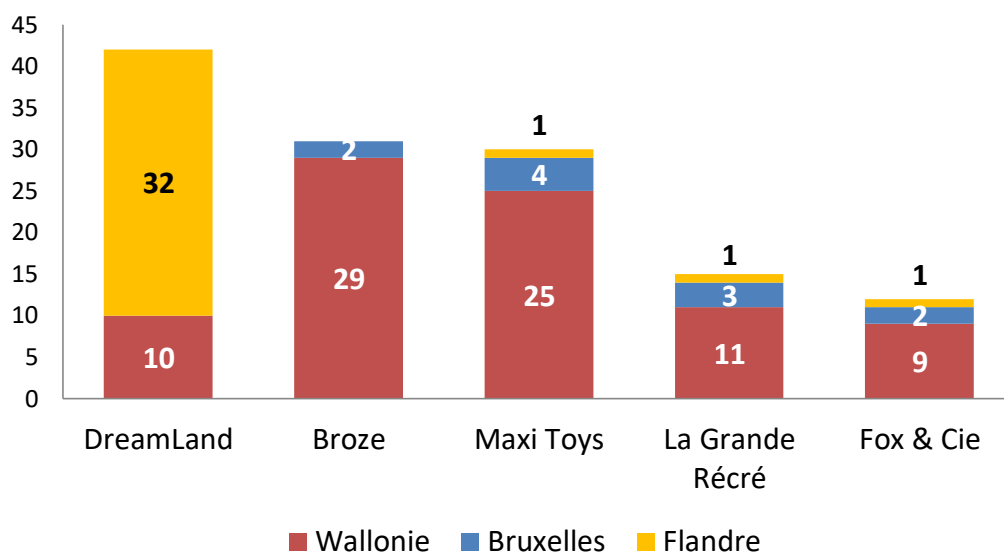
## 2 LES 5 PRINCIPAUX ACTEURS EN BELGIQUE

Lorsqu'on analyse l'ancrage géographique des magasins des cinq grandes enseignes, on remarque que seul DreamLand est présent partout en Belgique même s'il y a proportionnellement moins de magasins en Wallonie et aucun à Bruxelles.

Cette forte présence a un impact sur la visibilité sur les moteurs de recherche, sur la notoriété de la marque (*brand-awareness*) et sur le nombre de fans sur Facebook.

Pour schématiser, à la question « citez-moi un magasin de jouets », le Belge pensera à DreamLand, le Flamand aussi, quand le Wallon pensera à Broze et le Bruxellois à Maxi Toys.

### NOMBRE DE MAGASINS PAR ENSEIGNE EN BELGIQUE



Remarque : Sur les 29 magasins Broze en Wallonie, 10 sont des partenaires indépendants ayant parfois leur propre enseigne (ex : « EuroJouets » à Gembloux et Wavre).<sup>1</sup>

## 3 GOOGLE : LA GÉOLOCALISATION BROUILLE LES CARTES

### 3.1 DIS-MOI OÙ TU ES, JE TE DIRAIS OÙ TU DOIS ALLER

Lorsque Google « comprend » que l'on cherche un magasin, il va proposer une carte centrée sur la localisation de l'internaute et afficher des résultats en fonction de cette zone géographique. Impossible dès lors de comparer le référencement des différentes enseignes sur les mots-clés les plus fréquents et objets de cette étude : **magasin jouets, magasins de jouets, magasin jouets en bois, magasin jouet promo**, etc.

<sup>1</sup> <http://web2.broze.be/web/BrozeWSite.nsf/Magasins?OpenForm>

Google magasin jouets

Tous Maps Images Actualités Shopping Plus Outils de recherche

Environ 373.000 résultats (0,65 secondes)

**Magasin de jouets - La référence en Brabant wallon - ludiqart.be**  
 Annonce www.ludiqart.be/ 0800 29 729  
 Venez nous voir pour découvrir le nouvel assortiment.  
 Nouveau catalogue - Sélection rigoureuse - Conseil avisé en magasin - Jeux insolites  
 Types: Jouets, Jeux insolites, Feux d'artifices, Location de jeux géants, Jeux pour tout-petits  
 Avenue Provinciale, 138, Ceroux-Mousty

**Grasshopper (The)**  
 4,3 ★★★★★ (19) - Magasin de jouets  
 88 m - Rue du Marché aux Herbes 39 - 02 511 96 22  
 Ouvert jusqu'à 19:00

SITE WEB ITINÉRAIRE

Google magasin jouets

Tous Maps Images Actualités Shopping Plus Outils de recherche

Environ 374.000 résultats (0,79 secondes)

**Lolifant Liège**  
 4,8 ★★★★★ (6) - Magasin de jouets  
 1,1 km - Rue de l'Université 37 - 04 221 22 01  
 Ouvert jusqu'à 18:30

SITE WEB ITINÉRAIRE

### 3.1.1 PREMIER CONSTAT

Un petit magasin local peut faire jeu égal avec un magasin d'une grande chaîne (DreamLand, Broze, Maxi Toys) s'il est proche de la localisation de l'internaute.

### 3.1.2 DEUXIÈME CONSTAT

Les magasins de vente en ligne ou non spécialisés (Oxybul, Amazon, Hypermarchés carrefour) sont pénalisés par leur absence d’ancrage physique en Belgique et n’ont que les Adwords pour apparaître dans les résultats.

### 3.1.3 ANECDOTE

**magasindejouets.com** est un nom de domaine stratégique réservé par *Les choses chouettes de Sombreffe*, un magasin du Namurois orienté « Jeux de société, Jouets et Loisirs créatifs ». Ce magasin apparaît très souvent dans les requêtes sur Google. Son indice de visibilité est bon, mais les autres critères de notre baromètre n’ont pas permis de le prendre en compte.

## 3.2 PROJECTEUR SUR LE RÉFÉRENCIEMENT

---

Les internautes qui ont effectué une recherche avec le mot-clé « Jouet » sur Google ont également effectué des recherches portant sur les requêtes suivantes.

#### Top 5 des recherches francophones associées au mot "jouet"

Jouet Broze
Magasin de jouet
Maxi toys
Dreamland
Jouet club

#### Top 5 des recherches néerlandophones associées au mot "jouet"

Dreamland speelgoed
Fun speelgoed
Houten speelgoed
Baby speelgoed
Tweedehands speelgoed

## PRIX AU CLIC (ENCHÈRE) SUGGÉRÉ PAR GOOGLE ADWORDS

Mot clé	Prix (€)
jeux pour 6 ans	2,74
huis van sinterklaas	2,65
magasin de jouet broze	2,21
jeux gratuit pour bebe	2,01
saint nicolas	1,96
magasin jeux	1,63
Jouet gratuit	1,62
groothandel kinderspeelgoed	1,62
vente jouet en ligne	1,45
speelgoed voor kinderen	1,37
kinderspeelgoed webwinkel	1,17
dreamland online webshop	1,16
speelgoed online	0,6

## 4 SITES WEB : DISPARITÉ

---

### 4.1 PAS DE STRATÉGIE DE CONTENU

---

Les meilleurs scores de visibilité (Web et presse) sont obtenus par les enseignes ayant de nombreux magasins et un site web avec du contenu bien référencé. Signalons qu'à part La Grande Recré, les 4 autres marques ont un catalogue en ligne mais Broze ne permet pas l'achat en ligne.

La stratégie de contenu est peu employée par ces magasins. On pourrait pourtant imaginer un blog, des fiches pratiques, des capsules vidéo pour renforcer la crédibilité du conseil et accroître le référencement et le partage sur les réseaux sociaux. Seul DreamLand s'y essaie un peu.

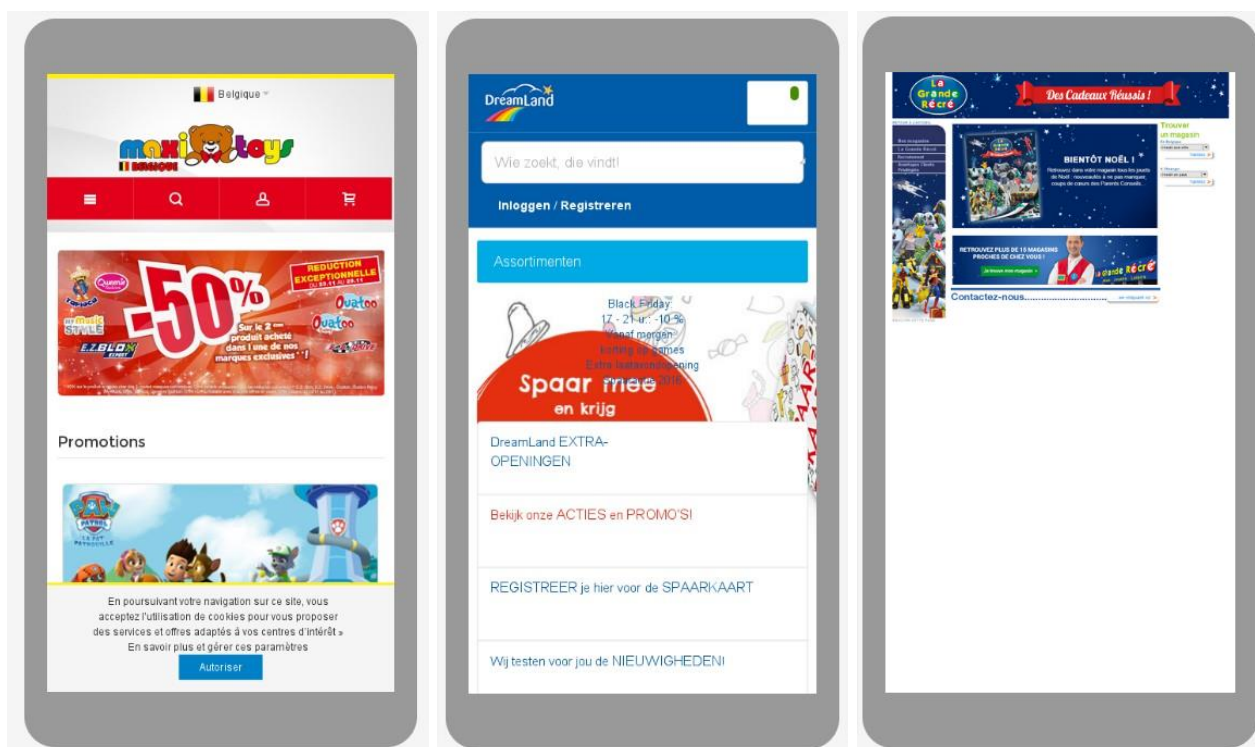
De manière générale, les sites ne poussent pas tellement vers l'achat en ligne, mais incitent les visiteurs à se rendre en magasin (animations, promotions, etc.). Acheter des jouets à Noël, c'est encore une « sortie » pour les acheteurs, un véritable acte émotionnel, qui implique de voir et toucher les jouets et d'écouter les conseils d'un vendeur pour faire un choix.

### 4.2 ASSEZ MAL ADAPTÉS AUX MOBILES

---

Aujourd'hui encore, de nombreux sites sont peu, voire pas optimisés pour une navigation sur smartphone. Les enseignes consacrent des budgets importants en publicité mais ne vont pas au bout de « l'expérience client ». Dommage. D'autant que Google pénalise les sites « non compatibles » lors d'une recherche mobile et géolocalisée.

Sur ce point, les enseignes ne font pas jeu égal : Fox & Cie et Maxi Toys sont les bons élèves, le site de DreamLand est presque optimisé, Broze et surtout La Grande Recré ont droit au bonnet d'âne.

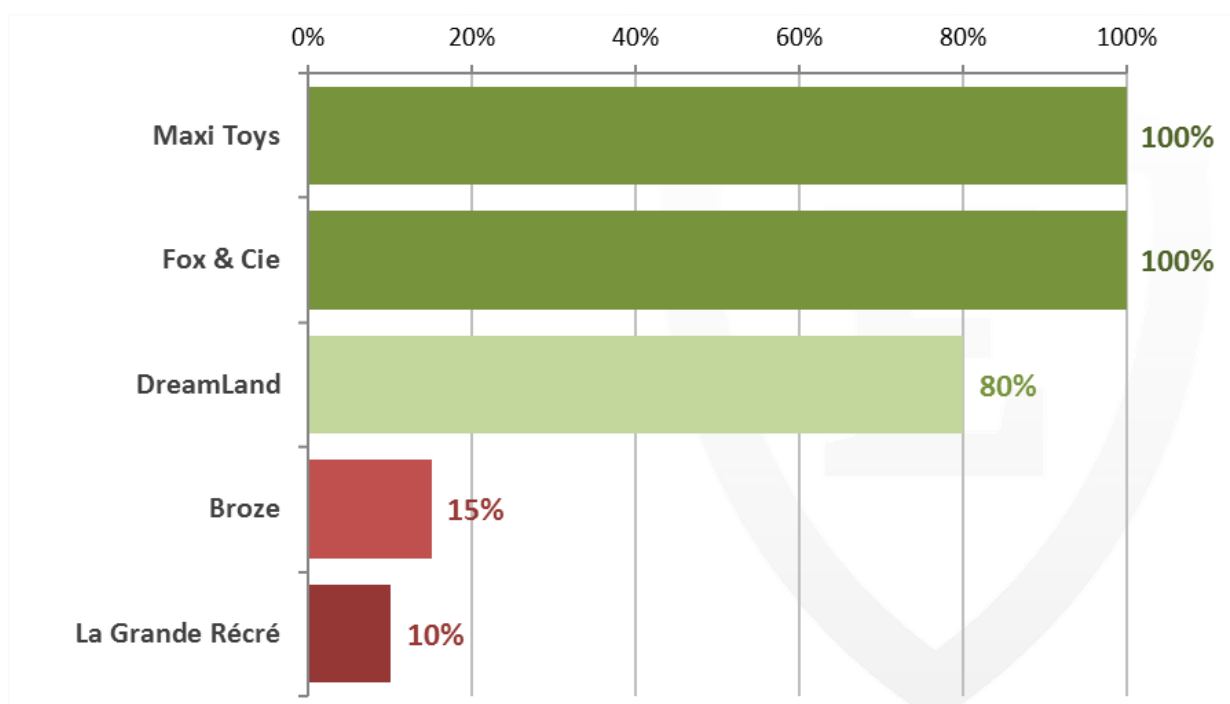


**Maxi Toys :**  
parfaitement adapté aux smartphones

**DreamLand :**  
quelques freins à une navigation agréable sur smartphone

**La Grande Recré :**  
quasiment inutilisable sur un smartphone à petit écran

## OPTIMISATION DES SITES WEB POUR UNE NAVIGATION SUR SMARTPHONE



## 5 PRESSE : UNE SURFACE GLOBALEMENT FAIBLE

---

L'occupation médiatique est globalement faible pour toutes ces enseignes. Lorsqu'elles sont au centre d'un article, c'est souvent pour commenter le marronnier « *quel est le jeu tendance en cette fin d'année* ». Broze s'en sort mieux que la moyenne.

L'exception, c'est Fox & Compagnie. Cette jeune enseigne a ouvert 12 magasins en moins de deux ans et bouscule les grandes enseignes bien installées. Les success stories attirent les micros et les dirigeants ne manquent aucune occasion de réaffirmer leur positionnement, leur différenciation, leur culture d'entreprise et leur croissance. Aujourd'hui on ne se déclare plus expert, il faut le montrer et quand ce sont des articles de presse qui le disent, c'est mieux. C'est le fondement même de l'e-réputation : le bouche à oreille positif qui prend le pas sur la publicité traditionnelle.

## 6 MÉDIAS SOCIAUX : FACEBOOK AU CŒUR DES STRATÉGIES

---

### 6.1 FACEBOOK, PASSAGE OBLIGÉ

---

Du côté des réseaux sociaux, Facebook est au cœur des stratégies. B2C oblige. Maxi Toys et La Grande Récré rassemblent le plus de fans (59.000 pour le premier et 40.000 pour le deuxième). Beaucoup de fans mais pas tous belges car ces enseignes sont très présentes au-delà des frontières et leurs pages Facebook ne sont pas régionalisées. C'est une force de frappe pour développer la visibilité de la marque mais une faiblesse lorsqu'il s'agit de promouvoir des actions locales.

DreamLand s'en sort proportionnellement le mieux avec 28.600 fans et un ancrage belge.

Fox & Cie est le petit poucet de ce panel avec moins de 1.300 fans mais le taux d'engagement élevé, la personnalisation des publications et l'interaction avec ses fans montrent qu'ils ont compris le potentiel de la communication 2.0.

### 6.2 TWITTER, LINKEDIN ET GLASSDOOR SONT ANECDOTIQUES

---

Twitter n'est pas le media avec lequel ces marques sont le plus à l'aise. C'est pourtant un levier intéressant pour créer des liens privilégiés avec des journalistes et des passionnés de jeux qui deviennent alors des ambassadeurs de la marque.

Du côté de LinkedIn ou de Glassdoor<sup>2</sup>, c'est également le calme plat. La création de la « marque employeur » ne semble pas un sujet de préoccupation. Le recrutement de la génération Y à la recherche d'un sens au travail et du bouche-à-oreille passe pourtant de plus en plus par ces plateformes.

---

<sup>2</sup> Glassdoor évalue les entreprises grâce aux témoignages des employés et des candidats.



# 7 REPUTATION 365

---

## 7.1 AUTEURS DE L'ÉTUDE

---

**Vincent Pittard**, stratégie digitale

**Philippe Hoevenaeghel**, référencement

**Quentin Deleruelle**, stagiaire en master communication digitale

## 7.2 MÉTHODOLOGIE

---

La collecte des données a eu lieu les 22 et 23 novembre 2016 sur Google.be géolocalisé à Bruxelles, Liège, Namur et Mons, en désactivant les cookies et l'historique de navigation.

Cette étude a été réalisée en double aveugle, en respectant une grille d'analyse de 22 critères pondérés regroupés en quatre catégories :

- **Web** : position de chaque enseigne dans les résultats de Google pour chaque mot-clé recherché et pour chaque localisation, calcul d'indice de référencement du site Web,
- **Presse** : volume, pertinence et fréquence d'apparition de chaque enseigne dans les articles de presse disponibles en ligne,
- **Réseaux sociaux** : volume d'abonnés, fréquence de publication, degré d'interaction avec les abonnés, nombre de citations mensuelles sur les réseaux sociaux,
- **Avis** : tonalité des messages postés sur les sites d'avis, les forums de consommateurs et dans les « meilleurs commentaires » de Facebook.

## 7.3 A PROPOS

---

Fondée en 2014 à Louvain-la-Neuve en Belgique, l'agence REPUTATION 365 renforce et défend la réputation des dirigeants et de leurs organisations en réunissant 8 métiers complémentaires : journaliste, avocat, relations publiques, réseaux sociaux, sécurité informatique, référencement, profiling, photo et image. **Une approche à 365°, 365 jours par an.**

### **REPUTATION 365**

**Tel** : +32 10 87 08 76

**Web** : [www.reputation365.eu](http://www.reputation365.eu)

**E-mail** : [agency@reputation365.eu](mailto:agency@reputation365.eu)

**Twitter** : [@reputation365](https://twitter.com/reputation365)

**Contact Presse** : Madeleine Dembour +32 478 67 25 43

### **Business Centre du Cercle du lac**

1 rue de Rodeuhaie

1348 Louvain-la-Neuve (Belgique)

