



Communiqué de presse
Paris, le 27 novembre 2019

Oscaro plébiscité par ses clients, affiche ses ambitions un an après son rachat par le groupe PHE

Oscaro, n°1 des pièces auto neuves et d'origine sur Internet et mobile, confirme ses performances et bénéficie d'une solide assise financière, un an après son rachat par le groupe PHE en novembre 2018. Amélioration de la qualité de service et de la satisfaction client, fluidité dans les commandes et les livraisons, développement en France mais aussi en Espagne, au Portugal et en Belgique.

Oscaro plus que jamais plébiscité par ses clients

Les équipes d'Oscaro ont travaillé tout au long de l'année pour améliorer l'expérience client à chaque étape du parcours d'achat : faciliter l'accès au million de références, trouver la bonne pièce pour le bon véhicule, la recevoir dans les délais souhaités. Comme l'indique Jan Löning, le Président d'Oscaro, tous les signaux sont au vert : « Notre NPS* (qui mesure le taux de satisfaction clients) est en croissance constante depuis 6 mois et nous avons un taux de 95% de satisfaction pour la qualité de notre service téléphonique. Notre taux de retour est désormais à 5%. Mon objectif est d'atteindre l'excellence en termes de qualité de service et je suis heureux de constater que la mobilisation des équipes dans ce sens porte ses fruits. »

Avec une croissance à 2 chiffres depuis l'été, le bilan de l'année 2019 s'annonce positif pour Oscaro, qui conserve la confiance de ses clients. En effet, selon une enquête réalisée par OpinionWay** en juillet dernier, **47% des propriétaires ou utilisateurs de voiture sont des clients Oscaro.**

Des ambitions à l'international

Oscaro est d'ores et déjà présent hors de France. Après l'Espagne, Oscaro va se développer au Portugal et en Belgique où l'activité est encore émergente mais où la direction espère se développer rapidement, convaincue que l'expertise d'Oscaro y constitue un atout stratégique. « 10% de notre chiffre d'affaires (pour 300 millions d'euros de CA global) est réalisé à l'international, principalement en Espagne, mais notre marge de progression est vraiment importante. Nous avons l'intention d'accélérer notre développement en Espagne où nous pensons pouvoir doubler notre croissance dans les années à venir, de renforcer notre présence dans la partie flamande de la Belgique et de nous implanter aux Pays-Bas pour toucher un nouveau marché de 24 millions de personnes très sensibles au Do It Yourself. Notre ambition est que l'international représente 30% de notre chiffre d'affaires global d'ici 3 ans. » indique Jan Löning.

Oscaro en quelques chiffres

- 5 millions de visiteurs uniques par mois (1 français sur 10)
- 1 million de références
- 12 000 commandes par jour
- 2,5 millions de clients par an
- 1 700 tutos dont 1 250 réalisés par la communauté Oscaro
- 600 salariés
- 300 millions d'euros de chiffres d'affaires

* Net Promoter Score

** Etude réalisée du 11 au 16 juillet 2019, auprès de 2 000 Français de 18 ans et plus, représentatifs de la population française sur les critères d'âge, de sexe, de CSP et de catégories d'agglomération.

A propos d'Oscaro:

Leader en France de la vente de pièces autos sur internet, Oscaro a révolutionné la façon dont les automobilistes entretiennent leur véhicule. Pionnier du DIY automobile, Oscaro a été le premier à proposer aux automobilistes une plateforme de vente en ligne de pièces détachées neuves et d'origine, fabriquées par les plus grands équipementiers. Oscaro possède le catalogue le plus vaste et le plus complet du marché, avec près d'un million de références en libre accès : courroie de distribution, batterie, embrayage, disques de frein, etc. Depuis ses débuts, Oscaro est aux côtés des conducteurs, pour rendre la réparation automobile accessible à tous, et permettre à chacun d'entretenir lui-même son véhicule. Fidèle à ses engagements, Oscaro défend depuis 18 ans des valeurs de liberté, d'innovation et d'indépendance. C'est sa raison d'être : par son offre large et sa politique de prix, Oscaro aide ses clients à faire face à des enjeux pratiques, écologiques mais aussi budgétaires.

Oscaro est présent en France, en Espagne, en Belgique et au Portugal. Depuis sa création et grâce à des collaborateurs passionnés, Oscaro a rendu possible l'entretien de plus de 16 millions de véhicules. Avec 5 millions de visiteurs uniques chaque mois et un chiffre d'affaires de 300 millions d'euros en 2018, Oscaro se positionne comme un acteur incontournable du marché de la pièce détachée automobile en Europe.

Pour en savoir plus : <https://www.oscaro.com>

* Net Promoter Score

** Etude réalisée du 11 au 16 juillet 2019, auprès de 2 000 Français de 18 ans et plus, représentatifs de la population française sur les critères d'âge, de sexe, de CSP et de catégories d'agglomération.