

Oscaro : retour du profit... et de l'appétit

mardi, 10 décembre 2019

Confiance retrouvée des clients, retour aux 300 millions d'euros de CA et à la rentabilité en 2019, volonté d'assoir 30% de croissance à l'international pour tendre vers d'inédits 400 millions d'euros d'ici 3 ans... L'Oscaro "made in PHE" semble bien avoir retrouvé ses couleurs, ses muscles et ses ambitions.



Oscaro va bien mieux. C'est ce que vient d'affirmer l'entreprise [dans un récent communiqué](#). En tout premier lieu, cette sérénité s'appuie sur la confiance retrouvée de ses clients : «*Notre NPS (le "Net Promoter Score" qui mesure le taux de satisfaction clients) est en croissance constante depuis 6 mois. Nous avons un taux de 95% de satisfaction pour la qualité de notre service téléphonique. Notre taux de retour est désormais à 5%*», s'est félicité Jan Löning, le président d'Oscaro.

Retour à la rentabilité en 2019

L'enjeu était de taille. On se souvient comment, en 2018, les mêmes clients avaient fait dangereusement vaciller le colosse français de la vente de pièces en ligne. Ses trop longs délais de livraison et de remboursement avaient alors suscité une très dommageable campagne sur les réseaux sociaux. Elle avait lourdement plombé la e-reputation du *pure player*, ses comptes et même sa survie immédiate, jusqu'à probablement précipiter [son rachat par PHE](#) à la fin de l'an dernier. On avait ensuite pris la pleine mesure du problème -et de l'état de l'entreprise- quand, [en avril 2019, le repreneur avait fini de déboursier 26 millions d'euros](#) pour éteindre définitivement l'incendie allumé par 500 000 clients maltraités...

Et pour faire taire les dernières interrogations sur son redressement (voir [«Oscaro conduit-il vraiment un plan social déguisé ?»](#)), Oscaro vient également de souligner que, grâce à *«une croissance à 2 chiffres depuis l'été, le bilan de l'année 2019 s'annonce même positif pour Oscaro»*. Un retour à l'équilibre aussi spectaculaire que bienvenu après une perte cumulée 2017-2018 de presque 67 millions. Oubliée, la baisse concomitante du chiffre d'affaires à 278,4 millions d'euros l'an dernier : l'entreprise promet maintenant un chiffre d'affaires de 300 millions d'euros en 2019.

Vers une croissance de 30% à l'international

Apparemment consolidé sur ses bases françaises, Oscaro annonce reprendre l'offensive à l'international où il ne réalise que 10% de son activité, principalement en Espagne. Outre-Pyrénées (Portugal compris), il ambitionne de doubler sa croissance dans les années à venir. Mais il a d'autres ambitions territoriales : *«Nous avons l'intention 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”»*, annonce ainsi Jan Löning.

Oscaro affiche donc un appétit de convalescent sorti d'affaire. Il veut réaliser d'ici 3 ans une progression de 30% de son chiffre d'affaires réalisés à l'international. S'il maintient parallèlement ses positions hexagonales, Oscaro pèsera alors près de 400 millions d'euros, soit un chiffre jamais atteint sous l'ère de son fondateur Pierre-Noël Luiggi.

Ces résultats et ces ambitions font déjà du *pure player* l'une des plus belles pépites de PHE. Et [en ces temps de revente possible](#), une part certainement non négligeable de la valorisation de l'ensemble des activités du distributeur dont le chiffre d'affaires total devrait largement dépasser 1,5 milliard d'euros en 2019...

Oscaro en quelques chiffres

- 1 million de références
- 5 millions de visiteurs uniques par mois (1 Français sur 10)
- 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 (prévision 2019)