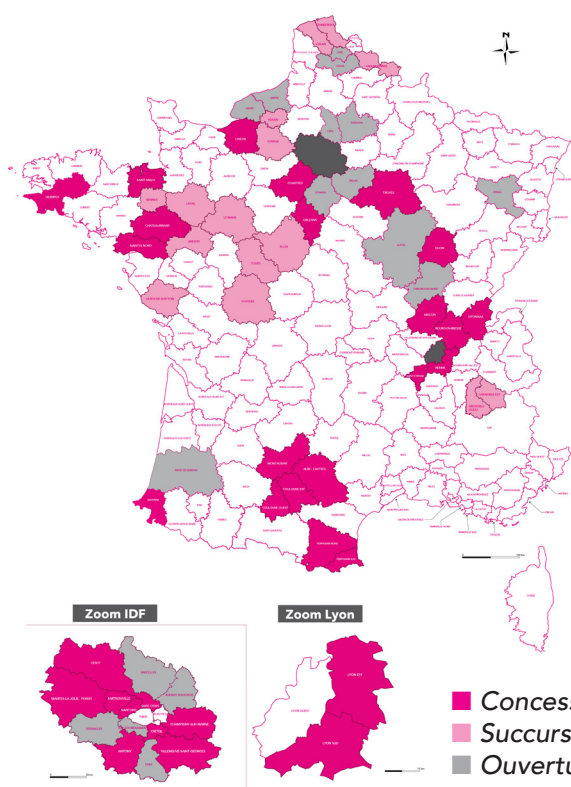




OTOP POURRA LIVRER PRÈS DE 40% DES REPARATEURS FRANÇAIS AVANT LA FIN DE L'ANNÉE 2019

Avant la fin de l'année, **OTOP** inaugurera son 50^{ème} centre de services, lui permettant d'opérer sur 57 départements et de servir 38% des réparateurs français. Forte aujourd'hui de 137 collaborateurs à plein temps, l'enseigne poursuit son développement avec de nouvelles gammes, un stock élargi et de nouveaux outils digitaux adaptés à sa croissance.



Le déploiement se poursuit : plus de 50 centres de services avant la fin de l'année

14 nouveaux centres de services locaux ont été ouverts depuis janvier 2019 – pour un total de 40 à ce jour. Ils seront 53 avant la fin de l'année. Alors que le premier franchisé – appelé concessionnaire car le contrat **OTOP** est un contrat de concession avec licence de marque – a vu le jour en septembre 2018 à Troyes, l'essentiel des ouvertures se fait naturellement désormais en franchise.

Déjà bien représentée dans le quart nord-ouest de la France, l'enseigne s'est déployée en Bourgogne, région lyonnaise et dans le sud-ouest. Ainsi 38% des réparateurs français pourront être livrés par un centre de services **OTOP** avant la fin de l'année.

«Nous observons un changement de profil chez nos concessionnaires, qui ont tendance à investir sur plusieurs sites», indique Franck Millet, Président de NEWDIS France, la société qui déploie l'enseigne **OTOP**.

«Le regroupement de zones entraîne naturellement des synergies et rendra possible une couverture nationale optimale avec environ 120 centres de services contre les 180 prévus initialement».



Franck Millet,
Président de NEWDIS France

Un écosystème de près de 140 personnes à temps plein

OTOP est déployé par NEWDIS France, une start-up qui compte 60 employés. Dès la genèse du projet, la société a été pensée pour travailler en réseau. Ainsi, au sein des centres de services en concession, ou encore dans le stock central d'Orléans (opéré par Deret), près de 80 collaborateurs sont pleinement dédiés à **OTOP**.

Ainsi près de 140 personnes (équivalents temps-plein) œuvrent chaque jour au développement de l'enseigne phygitale.

Qui est le client OTOP ?

Après 18 mois d'exploitation, le portrait-robot du client **OTOP** peut être dressé ainsi :



- un MRA plutôt sans enseigne (dans 42% des cas, contre 23% de MRA avec enseigne)...
- ... qui choisit la livraison dans 89% des cas (retrait : 11%) ...
- ... pour une valeur moyenne de 140 € par livraison.

Le taux de retour s'élève à 11%, en ligne avec les standards de la distribution physique traditionnelle. Il est stable par rapport à l'an dernier. Avec 0,3%, le taux de garantie demeure insignifiant. Les premiers centres pilotes servent en moyenne 62 clients réparateurs après 18 mois d'exploitation, ce qui est supérieur aux prévisions initiales.

Fin 2019, 3 200 réparateurs auront ouvert un compte **OTOP** et passé au moins une commande.



Qui est le franchisé OTOP ?

Le profil des candidats a évolué depuis le lancement du concept **OTOP**. Ainsi les candidats 2019 sont :



- à 64% des cadres en poste....
- ... majoritairement non issus de l'automobile (58%) ...
- ... à 85% intéressés par une implantation multi-site

Ils ont donc une approche plus orientée sur le management et le commerce que les candidats 2018. Cette évolution vers des concessionnaire multi sites explique également la baisse du nombre de centre de services nécessaires à une couverture de l'intégralité du territoire.



Arnaud Thomas, Chef de centre succursale
OTOP Orléans, devient concessionnaire

La fidélité clients récompensée

Fin 2018, **OTOP** a lancé 2 formules destinées à récompenser les clients réparateurs les plus fidèles :

>1 La formule **OTOP Privilège** offrant des livraisons illimitées (contre un forfait mensuel de 29 €)

>2 Le **Club Ambassadeur**, réservé aux clients dont le chiffre d'achat est supérieur à 2 000 € par mois.

Ces derniers bénéficient de services particulièrement attractifs :

- Accès privilégié et gratuit à la carte de paiement Business Gold d'American Express qui donne droit :
 - à un délai de règlement pouvant aller jusqu'à 58 jours ;
 - à un programme de fidélité très attractif, Membership Rewards®, qui permet de cumuler des points qui donnent accès à des cadeaux ;
- Garantie de livraison avant 10h le matin ;
- Gratuité de la formule **OTOP Privilège** ;
- Promotion et actions spécifiques sous forme de ventes privées.

Ces 2 formules ont rencontré un succès bien au-delà des objectifs, avec :

- 7% des clients représentant 18% du CA qui ont souscrit une offre **OTOP Privilège** ;
- 5% des clients représentant 25% du CA qui ont rejoint le **Club Ambassadeur**.

«Près de la moitié du CA **OTOP** est généré par des clients fidèles, qui nous considèrent comme un fournisseur important bien au-delà du dépannage ou de l'achat d'opportunité. Ils attendent de nous beaucoup plus qu'une simple alternative à leurs fournisseurs habituels» souligne Franck Millet.

Une satisfaction clients... toujours OTOP !

Depuis maintenant un an, **OTOP** suit la satisfaction de ses clients, afin de mesurer l'efficacité du concept et d'identifier les pistes d'amélioration. La 3^{ème} enquête de satisfaction, menée en juin 2019 auprès de 399 réparateurs, confirme les points forts de l'enseigne, avec un taux de satisfaction sur le concept de 4,6 sur 5 !

«La qualité de nos centres de services est mise en avant par nos clients, ce qui valide parfaitement notre modèle phygital» souligne Franck Millet, qui y voit également «la confirmation de l'efficacité de notre process de sélection et de formation de concessionnaires et chefs de centre».

Les 2 points d'amélioration de l'enseigne sont ainsi clairement identifiables :

disponibilité des produits et **rapidité de l'extranet**.

	Oct18	Fév19	Jun19	
Le concept OTOP	4,4	4,5	4,6	92%
La qualité des produits distribués	4,6	4,6	4,6	95%
La disponibilité des produits	3,6	3,4	3,3	42%
Les conditions d'achats	4,3	4,3	4,3	80%
La qualité de l'extranet	4,0	4,1	4,1	77%
La qualité de services des centres	4,6	4,7	4,7	96%

Des actions fortes ont été mises en place dans ce sens :

>1 **Une refonte du back office de l'extranet**, mise en ligne avant la fin du mois de septembre, pour permettre un traitement des données plus rapides

>2 **Un élargissement de l'offre** vers des familles techniques : échappement, catalyseur, FAP mais également injection diesel.

>3 **Une augmentation du stock central** d'Orléans. A ce jour 24 000 références sont disponibles en J+1, pour couvrir 90% des besoins des clients **OTOP**.

>4 **Un élargissement de l'offre en dépannage** avec 68 000 références disponibles en J+2, qui couvrent 6% des besoins d'un réparateur.



Ainsi **OTOP** entend passer de 89% à 95% de taux de service avant la fin de l'année 2020.

Objectif 2020 : Être à portée de 2 réparateurs sur 3



OTOP va bien évidemment poursuivre son développement réseau en 2020 : avec 35 ouvertures prévues dans l'année, l'enseigne prévoit d'atteindre 85 centres, lui permettant de couvrir 67% des réparateurs français.



A propos d'OTOP

Déployé par la société Newdis France, **OTOP** est un modèle innovant de distribution phytale de pièces automobiles sur le marché B2B. Présenté en février 2018, **OTOP** tire son originalité et sa force de la combinaison d'une plateforme web www.otop.pro et d'un réseau de centres de services locaux, soit le meilleur de la distribution physique et du digital.

A la clé : des économies substantielles pour le réparateur qui va acheter ses pièces en moyenne 30% moins cher que dans la distribution traditionnelle, tout en bénéficiant de services de proximité (livraison, gestion des retours et des garanties) assurés par le centre de services.

Au total, environ 120 centres de services vont voir le jour d'ici 2021.

