

Back Market lève 110 millions d'euros pour (enfin) s'imposer aux États-Unis

Back Market avait bouclé son opération avant la crise du Covid-19 et espère désormais s'imposer dans d'autres marchés que son marché domestique, la France.

Back Market, spécialiste du téléphone reconditionné dont les ventes ont doublé avec le confinement, a annoncé mardi avoir levé 110 millions d'euros pour poursuivre son expansion internationale et renforcer son contrôle qualité. Fondée en 2014, la startup française compte 280 salariés dans huit pays.

Cette levée de fonds, qui avait été actée avant l'épidémie de Covid-19, doit permettre à Back Market de consolider sa position sur les marchés allemand, britannique et américain. Pénétrer un peu plus le marché américain, objet avoué de la précédente levée de fonds de l'ordre de 41 millions d'euros réalisée en 2018, reste une priorité pour le PDG Thibaud Hug de Larauze. « *C'est une croissance à quatre chiffres pour nous en ce moment* », explique-t-il à l'AFP. « *C'est aujourd'hui notre deuxième plus gros marché avec la plus grosse croissance, de loin, et la crise renforce notre idée qu'il faut renforcer cette croissance américaine.* »

Améliorer le service client, épine dans le pied de la startup

Avec la levée de fonds, Back Market, épinglé en 2019 par la revue 60 millions de consommateurs sur la satisfaction client, entend aussi tripler son effectif dédié au contrôle qualité. « *Il faut continuer les efforts là dessus* », reconnaît le cofondateur qui veut faire « *diminuer le taux de panne des produits vendus* », déjà divisé par deux ces 18 derniers mois selon lui. Également épinglée pour sa courte durée, la garantie sur les produits passera de 6 à 12 mois d'ici à la fin mai, précise le dirigeant.

Le confinement a été une aubaine pour Back Market, qui après une baisse de 25% tous produits confondus lors de la première semaine a vu la demande doubler, portée par le travail à domicile et les jeux vidéo. « *Notre croissance est quasiment deux fois plus forte qu'avant le Covid* », affirme Thibault Hug de Larauze. Ordinateurs et téléphones ayant été décrétés produits de première nécessité avec le confinement, la société basée à Paris a pu conserver actifs 80% de ses 1000 reconditionneurs en Europe. Les difficultés logistiques des transporteurs comme La Poste ont pu être compensées avec un service de transporteurs intégrés lancé en 2019.

Maddyness avec AFP