

La livraison en Lockers plébiscitée par les clients de Mister-Auto



- **Mister-Auto enregistre plus de 300 000 livraisons dans le réseau des Lockers Mondial Relay en deux ans.**
- **La livraison en Lockers représente aujourd'hui plus de 20 % des expéditions de colis par Mister-Auto.**
- **Praticité et flexibilité sont au cœur des attentes des clients de Mister-Auto qui fait de la livraison un levier majeur d'optimisation de la satisfaction.**

Lyon, le 12 juin 2025 – Mister-Auto passe le cap des 300 000 colis livrés dans le réseau de 8 000 Lockers mis à la disposition de ses clients par Mondial Relay, partenaire du leader français de la vente en ligne de pièces automobiles.

Aux côtés de la livraison à domicile, les Lockers et Points Relais® prennent donc une place grandissante, illustrant la nécessité pour les acteurs du e-commerce de répondre aux attentes de clients toujours plus désireux de services adaptés à leurs contraintes quotidiennes.

La livraison hors-domicile déjà majoritaire

Au total, les différents services hors-domicile représentent aujourd'hui plus de **60 % des livraisons** de Mister-Auto. Ces données reflètent l'étude menée en janvier 2025 par Opinion Way pour le compte de Mondial Relay auprès des acheteurs en ligne. Selon celle-ci, 52 % des personnes interrogées préfèrent la livraison en dehors du domicile, dont 27 % en relais commerçants et 25 % en Lockers.

Parmi les raisons de l'engouement pour les Lockers, l'étude identifie notamment la praticité et la simplicité de cette solution, mais aussi la possibilité de retirer son colis 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour la majeure partie.

*« Depuis de nombreuses années, Mister-Auto est un partenaire essentiel dans notre développement de la livraison hors domicile », explique **Laurent Péaud**, Directeur des ventes de Mondial Relay. « Toujours à la recherche d'innovation, Mister-Auto a soutenu notre ambition de créer le premier réseau de Lockers en France en proposant sur leur site internet cette solution de livraison disponible pour la majeure partie en 24/7. Les e-acheteurs ont pleinement adopté cette initiative : plus de 300 000 commandes récupérées en Lockers en toute autonomie ! »*

La livraison, axe majeur de la démarche Customer Centric de Mister-Auto

Dans le cadre de l'amélioration constante de ses services, Mister-Auto met en œuvre un service de livraison prenant en compte toute la diversité des contraintes de ses clients. Mister-Auto répond ainsi à une réelle exigence de flexibilité de leur part, collant ainsi au plus près de leur quotidien.

*« La livraison entre à 30% dans la satisfaction globale de notre clientèle », souligne **Jean-Michel Booh-Begue**, Directeur des Opérations de Mister-Auto. « Notre culture d'entreprise met le client au centre de notre activité quotidienne. Nous nous basons sur les différents canaux de remontées dont nous disposons, qu'il s'agisse de sollicitations auprès de nos services, d'avis en ligne ou même de l'étude de la navigation des visiteurs sur notre site afin de proposer la meilleure expérience client possible. Ces données viennent alimenter des groupes de travail dédiés à chacun de nos services, du conseil à l'expédition, ce qui nous offre une réelle réactivité face aux questions qui peuvent émerger. »*

En pratiquant une veille constante du ressenti de ses clients et en affinant en temps réel ses process, Mister-Auto avance ainsi un taux de satisfaction élevé (Net Promoter Score, représentant le taux de clients susceptibles de recommander Mister-Auto, en croissance constante sur les 12 derniers mois), mais bénéficie aussi d'une réelle fidélité de la part des acheteurs du site. Une confiance qui se traduit par la première place obtenue dans le classement 2025 des Meilleurs sites e-commerce du magazine Capital en 2025 dans la catégorie Pièces détachées et accessoires auto.



#

À propos de Mister-Auto

Mister-Auto (Groupe Stellantis) est le pionnier européen de la vente en ligne de pièces détachées, accessoires automobiles et pneus. Présent dans 19 pays, Mister-Auto propose plus de 2,4 millions de références de pièces auto d'origine ou équivalentes au meilleur prix de marché pour toutes les marques de véhicules. Depuis sa création en 2007, la satisfaction clients est la priorité de Mister-Auto : des millions de pièces, commandées sur le site Internet, l'App Mister-Auto ou encore par téléphone, sont expédiées le jour même à domicile ou en point relais. Le paiement est flexible, facile et sécurisé, et la livraison est gratuite pour les professionnels de l'automobile. Mister-Auto s'engage au quotidien pour offrir à ses clients une mobilité sûre, durable et abordable. Engagé auprès des professionnels de la rechange et de la réparation au travers de son service Mister-Auto PRO, Mister-Auto met à leur disposition un accompagnement téléphonique dédié au 04 28 63 00 64 (Prix d'un appel local) du lundi au samedi de 9h à 19h. Pour en savoir plus : www.mister-auto.com

À propos de Stellantis

Stellantis N.V. (NYSE : STLA/ Euronext Milan : STLAM/ Euronext Paris : STLAP) est l'un des principaux constructeurs automobiles au monde, dont l'objectif est d'offrir à tous une liberté de mobilité propre, sûre et abordable. Connu pour son portefeuille unique de marques emblématiques et innovantes, notamment Abarth, Alfa Romeo, Chrysler,

Citroën, Dodge, DS Automobiles, Fiat, Jeep®, Lancia, Maserati, Opel, Peugeot, Ram, Vauxhall, Free2move et Leasys. Stellantis est aujourd'hui dans la mise en œuvre son plan stratégique audacieux Dare Forward 2030, afin de devenir une 'tech company' de mobilité et d'atteindre la neutralité carbone d'ici à 2038, tout en créant de la valeur ajoutée pour l'ensemble des parties prenantes. Pour en savoir plus : www.stellantis.com



@Stellantis



Stellantis



Stellantis



Stellantis



Pour plus d'informations, merci de contacter :

Jean-Philippe COLL +33 6 74 89 00 69 – jph.coll@acommauto.com

Mathieu PAJOT +33 6 25 70 64 64 – mathieu.pajot@mister-auto.com

communications@stellantis.com
www.media.stellantis.com/fr-fr