

# **SAYNA-MARKETING-EVALUATION1-082022**

L'Objectif sera de réaliser un audit et des propositions d'optimisation du site internet Alain AFFLELOU.

## **ÉNONCÉ**

Voici les éléments du cahier des charges que vous avez convenues pour la mission :

- Étudier l'environnement de l'entreprise (veille environnementale)
- Étudier la concurrence de l'entreprise (analyse concurrentielle)
- Étudier la cible de l'entreprise (analyse de la cible)
- Étudier la présence digitale de l'entreprise (marketing digital)
- Réaliser un audit SEO
- Proposer un article web sur un sujet au choix autour de Alain AFFLELOU

## **PARTIE 1 : Marketing & Marketing Digital**

### **1 - Étude de l'environnement de l'entreprise**

À faire :

1. À l'aide de la matrice PESTEL déterminez les facteurs au niveau macro-environnemental.

<b>POLITIQUE</b>
<p>- Alain Afflelou invité au pupitre dans le cadre d'un « afterwork » de la Confédération des Petites et moyennes entreprises (CPME), par Caroline Cayeux et Charles Locquet (président de la CPME Oise) dans l'Oise, a expliqué lors de son intervention les raisons de son soutien au candidat François FILLON, Les Républicains dans le cadre de l'élection présidentielle du 23 avril et 7 mai 2017 qui avait déjà remporté la primaire.</p> <p>- Interrogé sur la politique fiscale de la France, l'opticien Alain Afflelou a dénoncé samedi sur RTL une "guerre de tranchées", et une "fiscalité confiscatoire". L'entrepreneur, qui part s'installer à Londres, se défend en revanche de quitter la France pour des raisons d'impôts.</p> <p>- Depuis le 1er janvier 2020, une nouvelle réforme a vu le jour sous le nom de « 100% Santé », pour favoriser l'accès aux soins aux personnes qui y renonçaient pour des raisons financières et aux bénéficiaires de la CMU (Couverture Maladie Universelle) et des ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire de Santé). Elle concerne les soins et prothèses dentaires, l'audio prothèse, et l'optique (hors lentilles de contact).</p>
<b>ÉCONOMIQUE</b>
<p>- Sur Le marché de lunette et de l'optique en France, les 12 833 magasins d'opticiens du marché français ont réalisé un chiffre d'affaire de 6,75 milliards d'euros en 2021.</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le modèle économique d'Alain AFFLELOU est basé sur la franchise et représente plus de 700 franchises dans le monde.</li> <li>- Présent dans 19 pays</li> <li>- C.1 Md d'euros de vente totale TTC dans le réseau.</li> <li>- Plus de 5000 employés dans l'ensemble du réseau.</li> </ul>
<b>SOCIÉTAL</b>
- La fondation Alain AFFLELOU s'est donnée pour mission d'entraider et sensibiliser des populations contre les Echecs scolaires, la protection solaire des enfants, Vision et conduite, le désert des enfants, au Maroc.
<b>TECHNOLOGIQUE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture du 300<sup>ème</sup> centre Audio Alain AFFLELOU Acousticien</li> <li>- Un parcours client encore plus digitalisé avec l'installation d'écrans en vitrine</li> </ul>
<b>ENVIRONNEMENTAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lancement de la collection ECO-FRENDLY H2O et du SEMENT MAGIC ECO-FRENDLY (adulte et enfant) en 2020</li> <li>- La gamme REFORM s'étend aux adolescents et devient ECO-FRENDLY</li> <li>- 100% de plastiques utilisés par Alain AFFLELOU sont biodégradables</li> <li>- 50 000 plastiques recyclés pour la collection H2O en 2020</li> <li>- Alain Afflelou, fondateur &amp; président du conseil de surveillance du groupe du même nom, partage sa vision de l'innovation en matière de Communication et d'E-commerce à l'occasion du Marketing Day</li> </ul>
<b>LÉGAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE</li> <li>- LES ENGAGEMENTS OPTIQUES ALAIN AFFLELOU</li> </ul> <p>La fidélité chez Alain Afflelou Réunion, c'est un gage de votre confiance que nous savons récompenser à sa juste valeur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- LES ENGAGEMENTS AUDIOS</li> <li>- D'après l'Article 12, le client a la possibilité d'adresser à l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé tout signalement ou alerte concernant un produit qui présenterait un effet indésirable</li> </ul>

## 2. Déterminez les Forces de Porter.

Menace des nouveaux entrants	Le marché de l'optique en France est incroyablement dynamique et ne cesse de croître. Dans un contexte post-crise terne, cette belle santé a de quoi intriguer l'économiste. La demande est de plus en plus forte à cause de la population vieillissante qui nécessite les soins optiques. Ce qui fait que le marché de l'optique en France est < à la demande.
Degré de rivalité avec les concurrents	La rivalité avec les concurrents est qualifiée de forte car il existe des concurrents à la hauteur connus et plus présents dans le marché qu'Afflelou.

Menace des produits de substitution	Avec l'existence des lentilles de contact, on ne saurait dire qu'ils n'existe pas de produits bien que ne résolvant pas aussi bien les problèmes optiques que des lunettes de vue.
Pouvoir de négociation des fournisseurs	Le pouvoir de négociation des fournisseurs est élevé car l'offre est < a la demande.
Pouvoir de négociation des clients	La demande étant > a l'offre, le pouvoir de négociation du client est très faible.

3. À l'aide de la matrice SWOT, déterminez les facteurs au niveau micro-environnemental

<b>FORCES</b>	<b>FAIBLESSES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisition de deux spécialistes du commerce d'optique en ligne</li> <li>- Acquisition de la centrale d'achat</li> <li>- Prix des articles alléchants (pour 1euro de plus la 2eme paire de lunette offerte)</li> <li>- Lancement de la collection Eco-Friendly H2O</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistence, du moins faible existence du Blog</li> <li>- Notoriété sur les réseaux sociaux faible par rapport au concurrent Optic 2000.</li> </ul>
<b>OPPORTUNITÉS</b>	<b>MENACES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une plateforme de consultation en ligne vue la forte demande pour obtenir un rendez-vous chez un ophtalmologue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marche ouvert au vue de la demande donc très concurrentiel.</li> </ul>

## 2 - Étude de la concurrence

À faire :

1. Déterminez 2 concurrents directs :

- LISSAC.

- OPTICAL CENTER.

1 concurrent indirect :

- PRIMARK.

2. Pour chacun des concurrents, faites un paragraphe présentant l'entreprise et ses différentes gammes de lunettes. Préciser pour chaque gamme une paire de lunettes et le prix associé.

- LISSAC.

Entreprise créée par Henri Lissac est un lunettier et homme politique français, né le 17 avril 1869 à Morez (Jura), mort le 18 avril 1931 au même lieu et, spécialiste des lunettes de vue, sur-mesure et enfant.

Elle propose des gammes de lunettes telles que :

. Des lunettes de vue qui varient entre 150 et 250 euros (monture + verre) selon la qualité (unifocaux durcis, unifocaux durcis antireflet),

. Des lunettes de soleil qui varient entre 39 et 99 euros (monture + verre) selon la qualité (sans traitement, durcis et polarisants),

. Des lentilles de contact qui varient entre 19 et 50 euros selon le type (souple, rigide).

- OPTICAL CENTER.

Entreprise créée en 1991 par Laurent Lévy Opticien lunetier diplômé à Paris.

Elle propose notamment la distribution

- . Des lunettes de vue qui varient entre 74 et plus 250 euros (monture et ou + verre),
- . Des lunettes de soleil, entre 75 et plus de 350 euros
- . Des lentilles de contact entre 10 et 120 euros
- . Et des audioprothèses qui varient de 1000 euros à plus de 1900 euros.

1 concurrent indirect :

- PRIMARK.

Entreprise spécialisée dans la distribution de vêtements à bas prix.

Elle fait dans la gamme mode enfant, articles femmes, articles hommes, articles pour maisons et accessoires (Sacs, bijoux et lunettes). Concernant les lunettes, elle ne vend la plupart du temps que des montures pouvant être utilisées pour insérer des verres de vue. Ces montures varient entre 3 et 4 euros.

3. Faites une analyse de la communication de chacun des concurrents sur les points suivants :

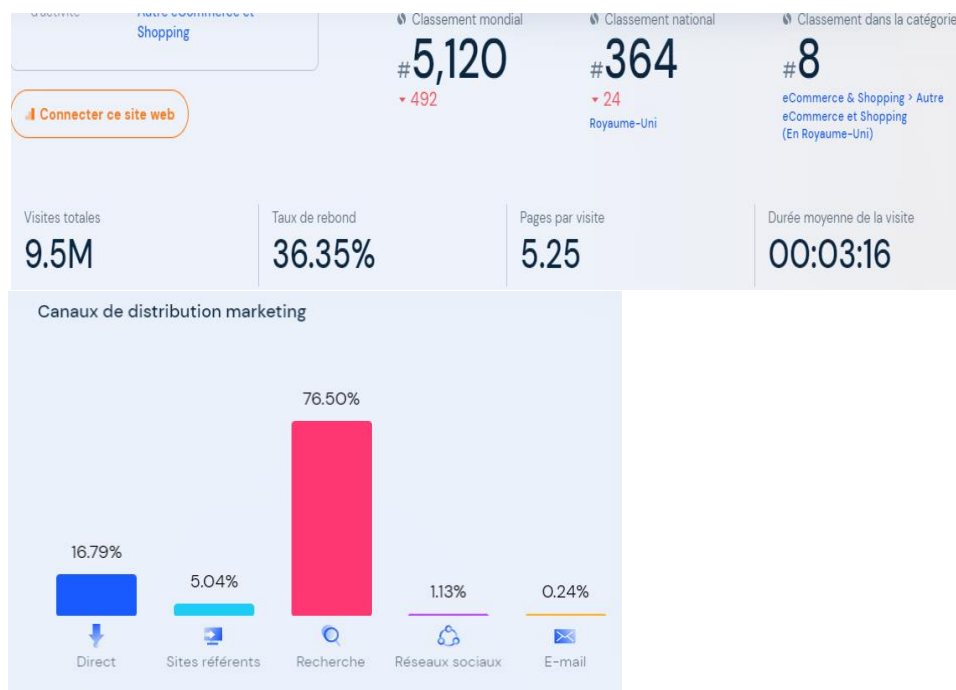
a. Réseaux sociaux

Primark

- Nombre d'abonnés :

266,9 K Twitter, 6 676 714 personnes le suivent sur Facebook, 268,2 K sur Pinterest, 43,3 K sur YouTube, 9,8 M sur Instagram et 522k sur TikTok.

- taux d'engagement,



- type de contenus publiés

Un service appelé Olapic pour examiner le Matériel destiné à paraître dans la galerie Primania. Primark publie les noms et les informations sur ses 1000 fournisseurs. Elle produit du contenu engageant, que ce soit sous la forme d'articles ou vidéos, qui attirent naturellement des visiteurs vers le site web. Fait du social selling ou de la publicité Facebook.

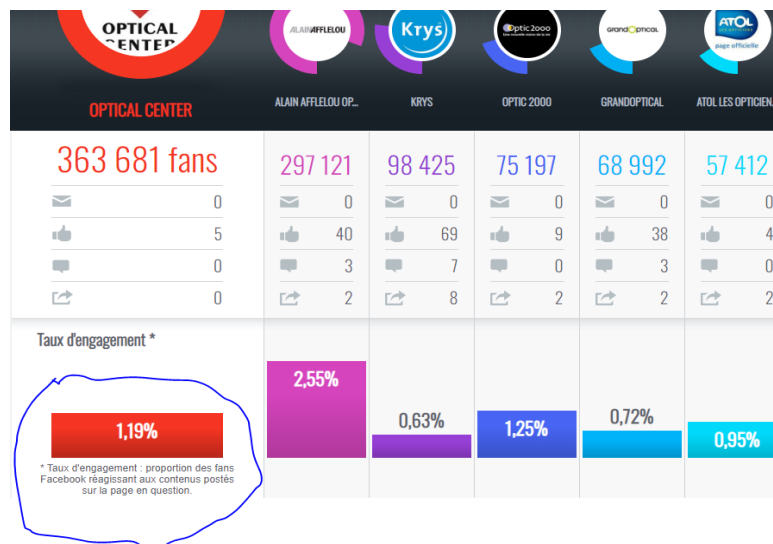
- sujet traité en publication

La distribution de vêtements à bas prix. Soient : L'Essentiel de ta garde-robe, nouveautés en terme d'article (habits, chaussures, accessoires) et en fonction des saisons.

## OPTICAL CENTER

- Nombre d'abonnés : 5753 Twitter, 419 480 personnes le suivent sur Facebook, 518 sur Pinterest, 5,01 K sur YouTube, 219 K sur Instagram, 46,6 K sur TikTok.

- taux d'engagement,



- Type de contenus publiés

Basé sur la présentation des lunettes. Images qui défilantes pour présenter les différents types de lunettes

- Sujet traité en publication

Présentation des articles en vente, des nouveautés, de comment porter ces lunettes, offres optiques et auditions

## LISSAC

- Nombre d'abonnés : 302 personnes le suivent sur Facebook, 373 sur Instagram, 103 sur YouTube.

- taux d'engagement,

- Type de contenus publiés

Basé sur la présentation des lunettes. Images qui défilantes pour présenter les différents types de lunettes

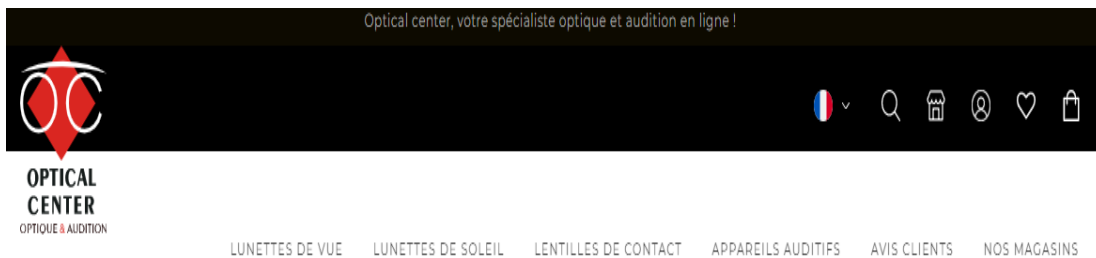
- Sujet traité en publication

Lunettes de vue, sur-mesure et enfants.

b. Site internet

OPTICAL CENTRE

Construction du menu



Ergonomie

- Utile car le site répond au besoin 1<sup>er</sup> des utilisateurs. Ils viennent pour trouver un article qu'est une ou plusieurs paires de lunettes et y sont servis.
- Utilisable car il facilite la satisfaction du besoin du client. Car, le client peut effectuer facilement un achat.

Diversité du catalogue

Respect de la diversité du catalogue car tout le monde y trouve son compte.

LISSAC

Construction du menu



Ergonomie

- Utile car le site répond au besoin 1<sup>er</sup> des utilisateurs. Ils viennent pour trouver un article qu'est une ou plusieurs paires de lunettes et y sont servis.
- Utilisable car il facilite la satisfaction du besoin du client. Car, le client peut effectuer directement un achat.

Diversité du catalogue

Respect de la diversité du catalogue car tout le monde y trouve son compte.

PRIMARK

Construction du menu



Ergonomie

- Utile car le site répond au besoin 1<sup>er</sup> des utilisateurs. Ils viennent pour trouver un article qu'est une ou plusieurs paires de lunettes et y sont servis.
- Utilisable car il facilite la satisfaction du besoin du client. Car, le client peut effectuer directement un achat.

Diversité du catalogue

Respect de la diversité du catalogue car tout le monde y trouve son compte.

c. SEO (réaliser un audit SEO grâce à la grille prévue à cet effet)

Audit technique		
Audit de contenu		
Partie recommandation		
Présentation globale		

4. Après votre analyse et à l'aide d'un mapping concurrentiel, déterminez le positionnement d'AFFLELOU face à ses concurrents.



## 5. Construire le Marketing Mix d'Afflelou (Produit, Prix, Distribution, Communication)



## 3 - Étude de la cible

1. Déterminez les cibles d’AFFLELOU.

Cœur de Cible : des seniors car ils compteront en 2050 un tiers de la population françaises.

Cible primaire : Personnes à partir de 55-60 ans en montant car ils possèdent plus de 60% du patrimoine français et sont les plus touchés par les problèmes de vue.

Cible secondaire : Les jeunes parce qu’à partir du 6 octobre et pendant 90 jours, les utilisateurs du réseau social disposant du Snap code Afflelou pourront essayer virtuellement une paire de lunettes Smart Tonic avec trois filtres personnalisés.

2. Construire le persona pour le cœur de cible et la cible Primaire. Vous pouvez utiliser le site : <https://xtensio.com/user-persona-template/> pour réaliser votre persona.

## REDACTION WEB

### CONSULTATION OPHTALMOLOGIQUE EN LIGNE.

La France fait face à une augmentation du nombre de pathologies visuelles et un vieillissement de la population. L'accès à la filière visuelle est disparate sur le territoire. La fin du numerus clausus ne changera pas la capacité de formation des facultés de médecine et son impact ne sera visible que dans plusieurs années.



Il est donc souvent difficile d'obtenir un rendez-vous ophtalmologique vu l'existence en besoin de consultation surtout par les personnes âgées.

Avec l'avenue des nouvelles technologies de l'information et de la communication, notamment l'utilisation des appareils (ordinateurs, téléphones, tablettes etc.) par des adultes et même les enfants à partir de moins d'un an, la nécessité de consulter un ophtalmologue devient de plus en plus grande car 75% des Français ont un trouble visuel.

D'après une étude de la DREES datant d'octobre 2018, il a été constaté que les délais moyens d'attente d'un rendez-vous étaient de 80 à 87 jours. Pour contribuer à assurer la prise en charge des urgences



ophtalmologiques dans les meilleures conditions malgré le contexte sanitaire lié à l'épidémie CoViD-19, un dispositif de téléconsultation ophtalmologique est proposé. Il permet de répondre aux problématiques ophtalmologiques urgentes à distance lorsqu'il n'est pas possible de se déplacer, mais ne permet en aucun cas la délivrance de prescription optique, qui requière un rendez-vous physique. Etant donné cela ainsi que de la situation de déserts médicaux dans certains départements ruraux, il serait donc nécessaire voir judicieux d'apporter une telle solution qu'est la CONSULTATION OPHTALMOLOGIQUE EN LIGNE pour satisfaire la population.

#### CONSULTATION OPHTALMOLOGIQUE EN LIGNE, UNE NOUVELLE TENDANCE

La possibilité du principe de téléconsultation en ophtalmologie a été rendue possible par la signature en 2018 d'un protocole de télé médecine pour l'ophtalmologie. Une répartition des tâches entre l'orthoptiste qui réalise le bilan de l'acuité visuelle fait à distance et un ophtalmologue qui interprète les résultats envoyés par télétransmission. Ainsi l'ophtalmologue peut envoyer au patient prescriptions et ordonnances sous un délai de 8 jours. Selon ce protocole, les soins, pris en charge à 100% par l'Assurance Maladie, déterminent un montant d'honoraires répartis à 60% pour l'orthoptiste et 40% pour l'ophtalmologue.

La Télécommunication en ophtalmologie est une évidence d'un bel avenir de même que le déploiement des structures mobiles ou fixes qui permettent en médecine générale de suppléer à la carence de médecins généralistes dans les « déserts » médicaux. Ces initiatives de téléconsultation en ophtalmologie ouvrent la voie à ce qui est, pour le moment, la meilleure réponse possible à ce besoin de prise en charge des pathologies courantes de l'œil, bien souvent axées sur la correction de l'acuité visuelle. Ceci étant, ces consultations à distance ( téléconsultation en ophtalmologie), avec l'intervention en amont d'un orthoptiste, permettent aussi le dépistage de pathologies plus lourdes, et une réorientation de celles-ci dans un parcours de soins hospitaliers.

#### POURQUOI LA CONSULTATION OPHTALMOLOGIQUE EN LIGNE ?

- ✓ Définir si le motif de consultation relève inévitablement d'un examen physique.

- ✓ Adresser une ordonnance si possible.
- ✓ Orienter vers un service d'urgence ou donner un rendez-vous si besoin
- ✓ Orienter correctement les malades et répondre aux questions.

#### EN QUOI CELA CONSISTE ?

Cette consultation ophtalmologique va s'adresser à toute pathologie ophtalmologique urgente, toute question ophtalmologique urgente. Il ne pourrait en aucun cas faire une prescription optique (lunettes et lentilles), ni toute pathologie requérant un examen physique.

#### COMMENT SE DERoule UNE TELECONSULTATION AVEC UN OPHTALMOLOGUE ?

Le déroulement du rdv avec un ophtalmologue en ligne dépend de la raison de la consultation. La téléconsultation est basée sur un interrogatoire médical approfondi ainsi que sur l'observation de signes physiques par le biais de la visioconférence. Voici par exemple deux cas où la consultation d'un ophtalmologue en ligne peut être indiquée :

- Un orgelet:

l'orgelet peut facilement être diagnostiqué par visioconférence. L'ophtalmologue procède à un interrogatoire médical avant d'observer les signes physiques. La téléconsultation permettra d'arrêter un diagnostic mais aussi d'obtenir des conseils médicaux afin de traiter et de prévenir la pathologie. Une Ordonnance pourra être transmise par le praticien s'il estime nécessaire.

- Une conjonctivite virale :

La conjonctivite se caractérise par une sensation de gêne, de picotements et d'irritation au niveau de l'œil. On constate aussi une rougeur du blanc de l'œil et de l'intérieur des paupières. Grâce à l'interrogatoire médical et à la visioconférence, le patient peut exposer ses symptômes à l'ophtalmologue afin qu'il confirme le diagnostic. Le praticien sera en mesure de télétransmettre une ordonnance et il pourra planifier un nouveau rendez-vous en ligne pour effectuer un suivi si besoin. À la fin du rdv avec l'ophtalmo en ligne, ce dernier rédigera un compte rendu, une ordonnance si nécessaire, et transmettra sa note d'honoraires et ses modalités de paiement au patient.

#### LA TELECONSULTATION EST-ELLE REMBOURSEE ?

La téléconsultation est un acte médical facturé au même tarif et remboursé comme une consultation classique. Afin de bénéficier du remboursement de la consultation en ligne, celle-ci doit s'inscrire dans le respect du parcours de soins coordonné, c'est-à-dire qu'elle doit être réalisée ou prescrite par le médecin traitant ou effectuée par un spécialiste en accès direct.

L'ophtalmologue fait partie des spécialités en accès direct. De ce fait, la prise de rdv avec un ophtalmo et son remboursement ne sont pas soumis à cette condition. Il est donc possible de téléconsulter un ophtalmologue sans prescription du médecin traitant. Le remboursement par l'Assurance Maladie est le même que pour une consultation en présentiel, à savoir 70 % de prise en charge.

#### COMMENT PRENDRE UN RENDEZ-VOUS ?

- ✓ Prendre rendez-vous sur en [CLIQUANT ICI](#).
- ✓ En cas de difficultés, allez sur [CONTACTEZ NOUS](#).

- ✓ Suivre les instructions, le médecin vous recevra en visioconférence.
- ✓ Aucun appareil particulier n'est requis.
- ✓ La téléconsultation dure cinq à dix minutes en moyenne.

## ACTUALITE

### **Ophtalmologie Express a obtenu la certification ISO 9001**

Le 25 octobre 2021, les collaborateurs du Groupe Ophtalmologie Express ont eu le plaisir de recevoir la certification ISO 9001.

#### **ISO 9001, le management de la qualité**

Depuis sa création, Ophtalmologie Express ambitionne de devenir un acteur incontournable de la santé visuelle. C'est donc naturellement que le Groupe s'est engagé dans la certification ISO 9001 et qu'il l'a obtenu début octobre !

« Après un an d'implication par l'ensemble des collaborateurs du Groupe Ophtalmologie Express, nous sommes très fiers d'avoir décroché cette certification ! Elle est pour nous le gage de la qualité des services que nous apportons chaque jour à chacun de nos patients. » **KRIEF Steeve – Fondateur d'Ophtalmologie Express**

Seul centre de santé à l'avoir obtenu en France, cette dernière atteste de l'engagement du Groupe à d'une part, évaluer le contexte global de l'entreprise afin de définir ses objectifs et d'identifier de nouvelles opportunités et d'autre part à donner la priorité aux patients, tout en répondant aux exigences légales et réglementaires de manière efficiente.

#### **Ophtalmologie Express en quelques mots**

Pionnier dans la construction de centres purement ophtalmologique, Ophtalmologie Express s'inscrit dans une nouvelle approche de la santé visuelle en donnant accès aux soins à tous sans discrimination d'âge, de moyens ou de couverture sociale.

Dans un cadre chaleureux et novateur, les tâches de chaque professionnel de santé sont distribuées à travers un parcours de soins maîtrisé permettant au médecin de se recentrer sur le cœur de son métier et ainsi optimiser son temps médical tout en traitant plus de patients. Les patients sont ainsi pris en charge rapidement dans un processus fluide et bien défini.