

Conférence - L'UX au service du R.O.I. Marketing



L'ÉCOLE DES MÉTIERS DU DIGITAL



MyDigitalNetwork

 Date : 19 mars 2025

 Heure : 18h30

 Lieu : MyDigitalSchool Angers

 Conférence : L'UX au service du R.O.I. marketing

 Nos intervenants :

[Geoffroy Gaborieau](#) : Expert UX

[Amaury \(L.\) de la Baume](#) : Spécialiste du marketing phygital



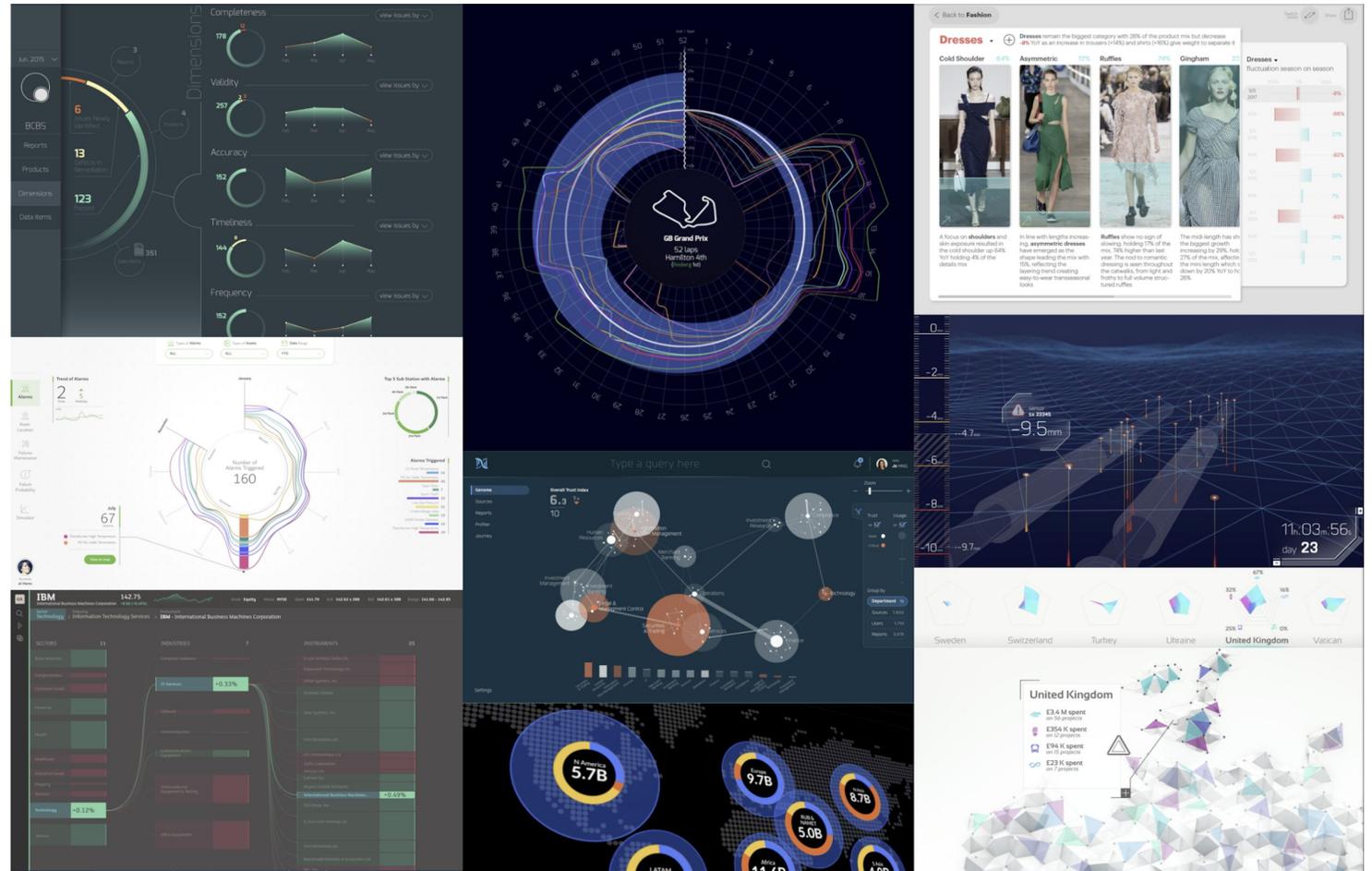
Geoffroy Gaborieau | Designer produit

19+ Années d'expérience

14 Industries différentes

5 Environnements start-ups

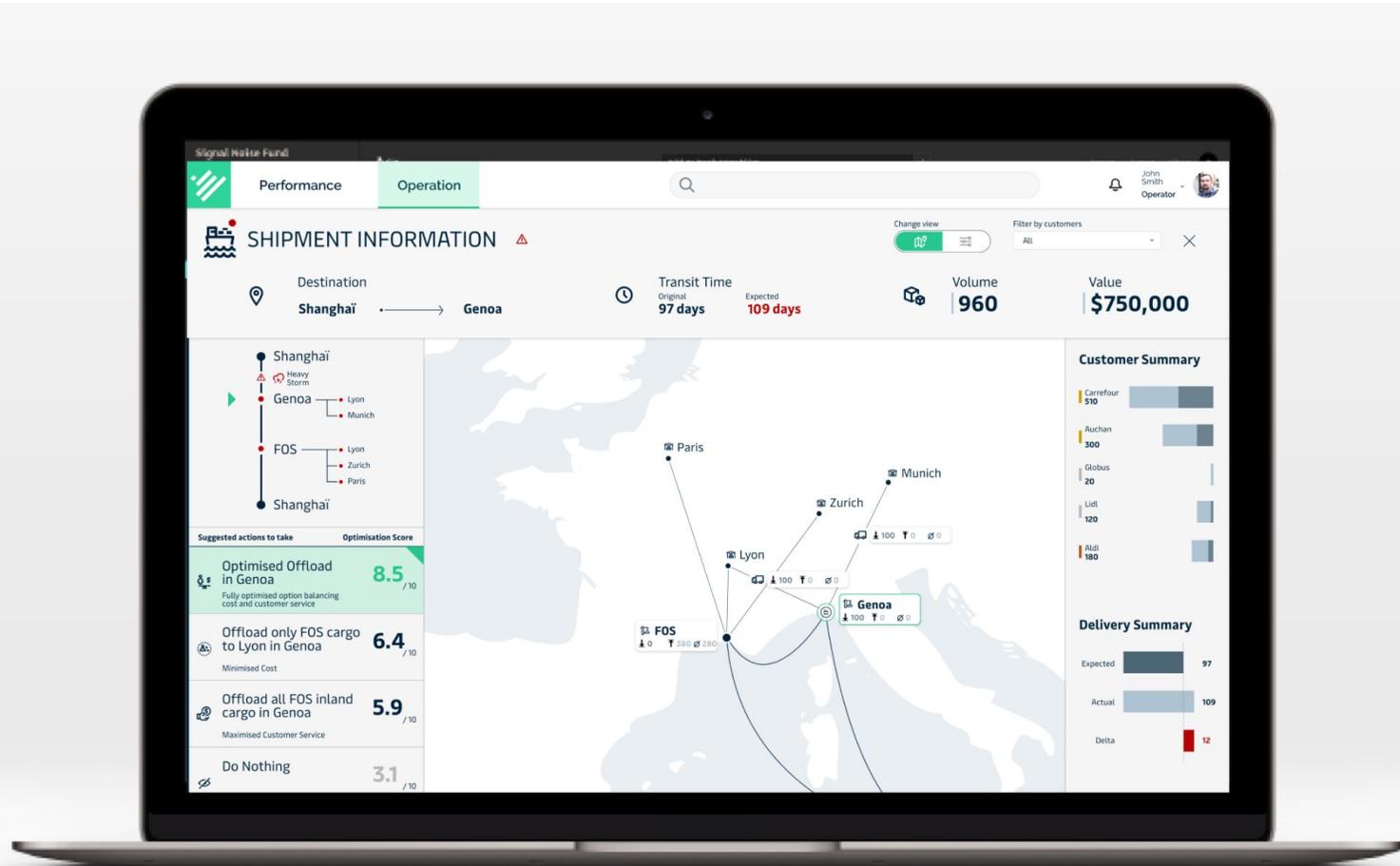
- Lead Designer produit
- Expert en design cognitif
- Facilitateur de workshop
- Stratégie de message





Que fait un designer produit?

Add the inland info to the map.





Amaury Leclercq de la Baume, conseil et conférencier, ambassadeur du phygital

20+ années d'expérience

Direction marketing / développement international / BU...

Ford, Visteon, Actual, Ouest-France emploi...

100+ entreprises formées et/ou conseillées en marketing, communication, internationalisation

11+ années conférencier / intervenant dans l'enseignement supérieur

2000+ apprenants formés

Speaker « **Boost with Facebook** », **Google Atelier...**



+ d'infos et contacts sur www.phygitall.fr



Le phygital... De quoi parle t'on ?

Physique

Digital

C'est ajouter aux **bienfaits de la relation intuitu personae** (dans la vie réelle...), la **puissance du digital**

Tout ça, au service du marketing-communication, pour cultiver la relation client





Le marketing phygital + l'UX design... Pourquoi est-ce essentiel ?

Zéro distractions

Capter l'attention, **éliminer les distractions**, jusqu'à l'acte espéré...

Comment ?

En vrai : sur le **lieu physique** de vente
En virtuel : on ajoute (ou substitue) des moyens **virtuels** de découverte, conviction, achat, etc...

Résultat

Tous les efforts déployés permettent la **conversion dans des conditions maîtrisées** (sur : site marchand, App, plateforme, en RDV...)





Pourquoi cette combinaison marche ?

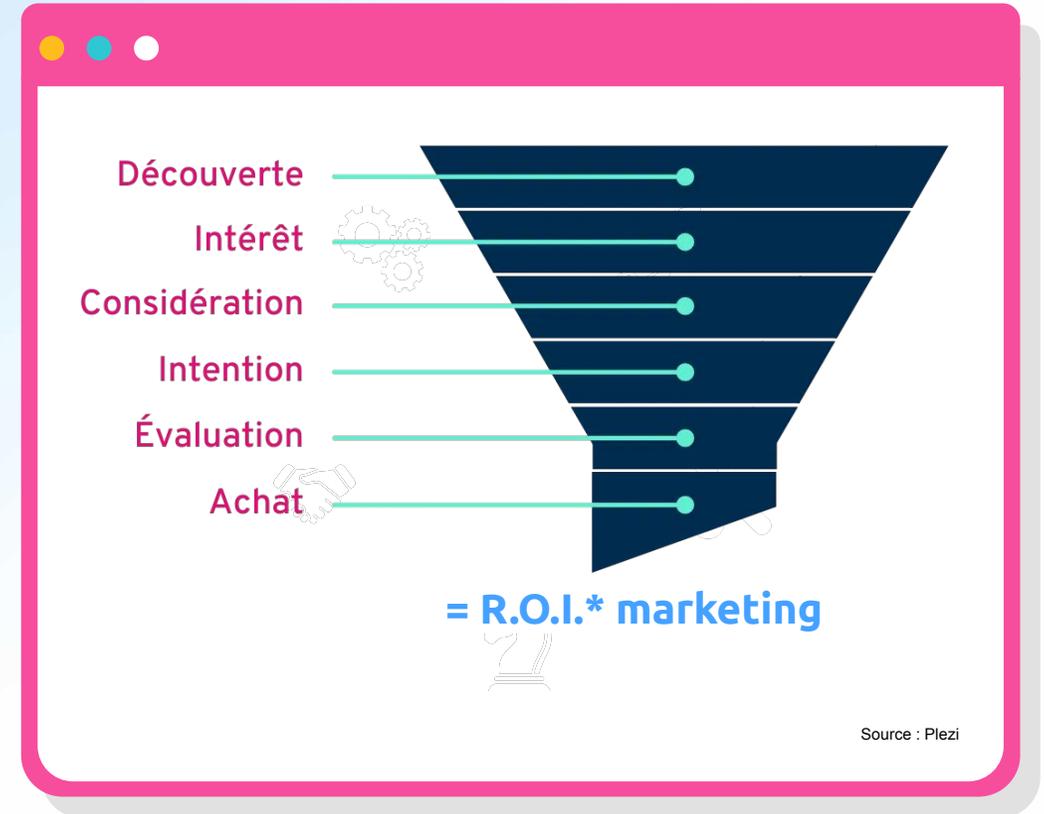
Une expérience sans-couture !

En s'appuyant sur :

- un univers de marque singulier,
- un UX design aligné et performant,
- un parcours client bien identifié...

...on arrive à créer une **cohérence totale de communication** qui permet de faire fonctionner l'entonnoir de **conversion**...

... donc on sécurise le **R.O.I.* marketing** !



*R.O.I. : Return on investment = Retour sur investissement



Schéma parcours phygital

Les 36 points de contact du parcours phygital client en 2025 v4

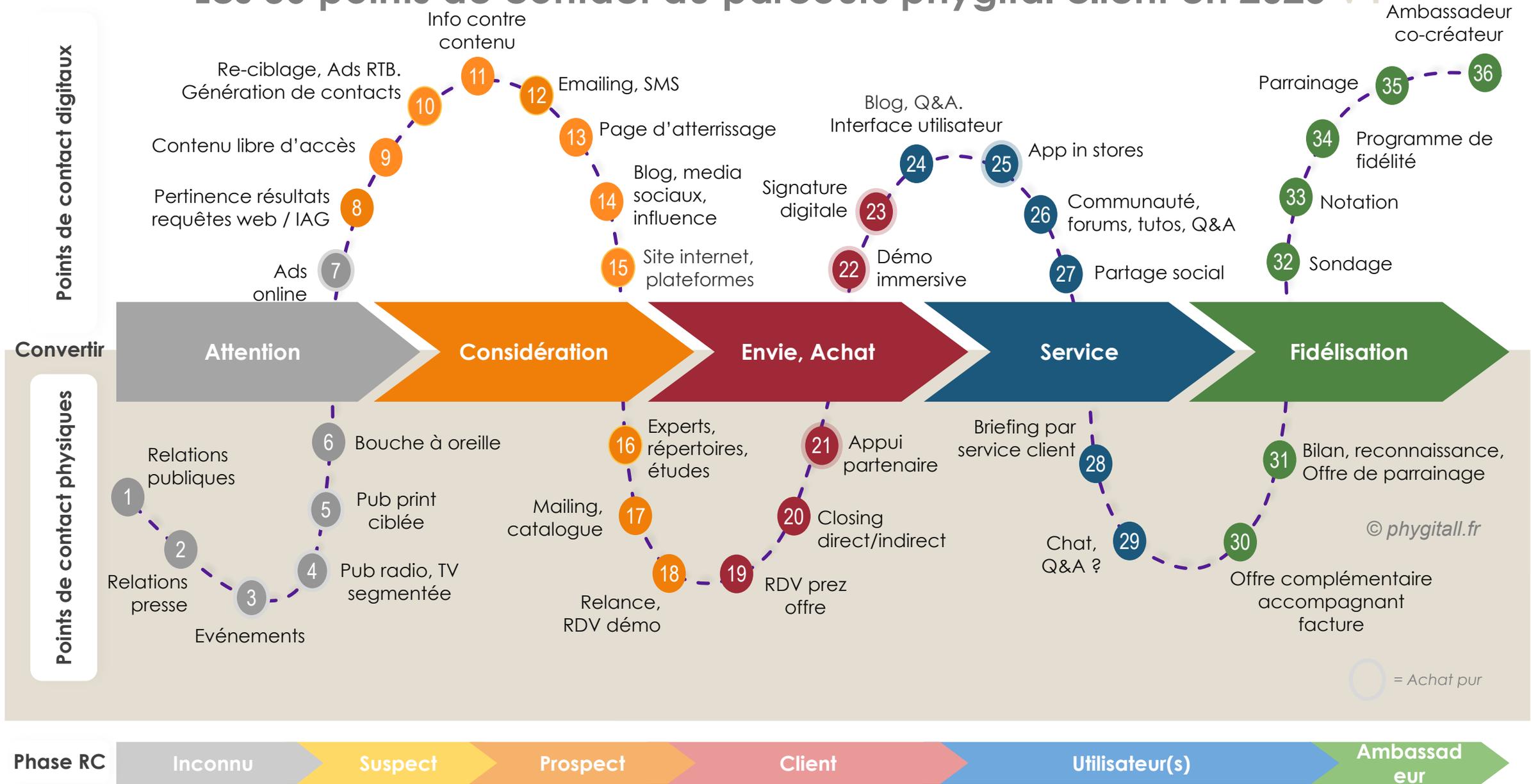
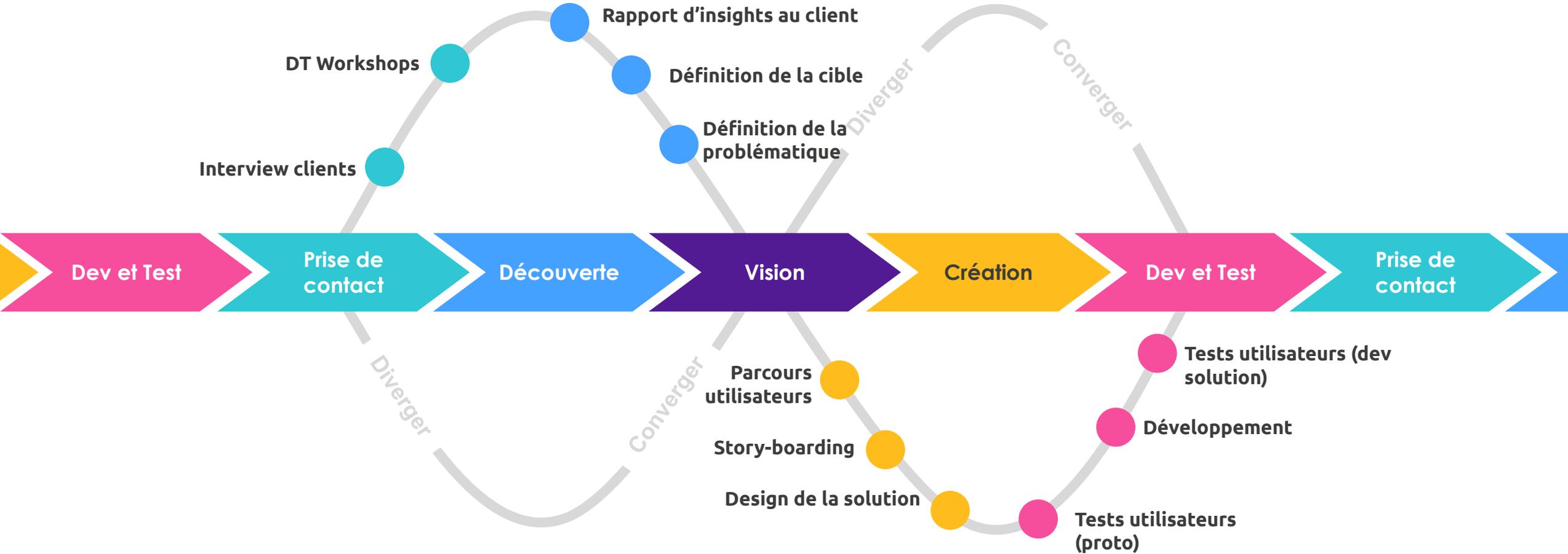




Schéma Ux



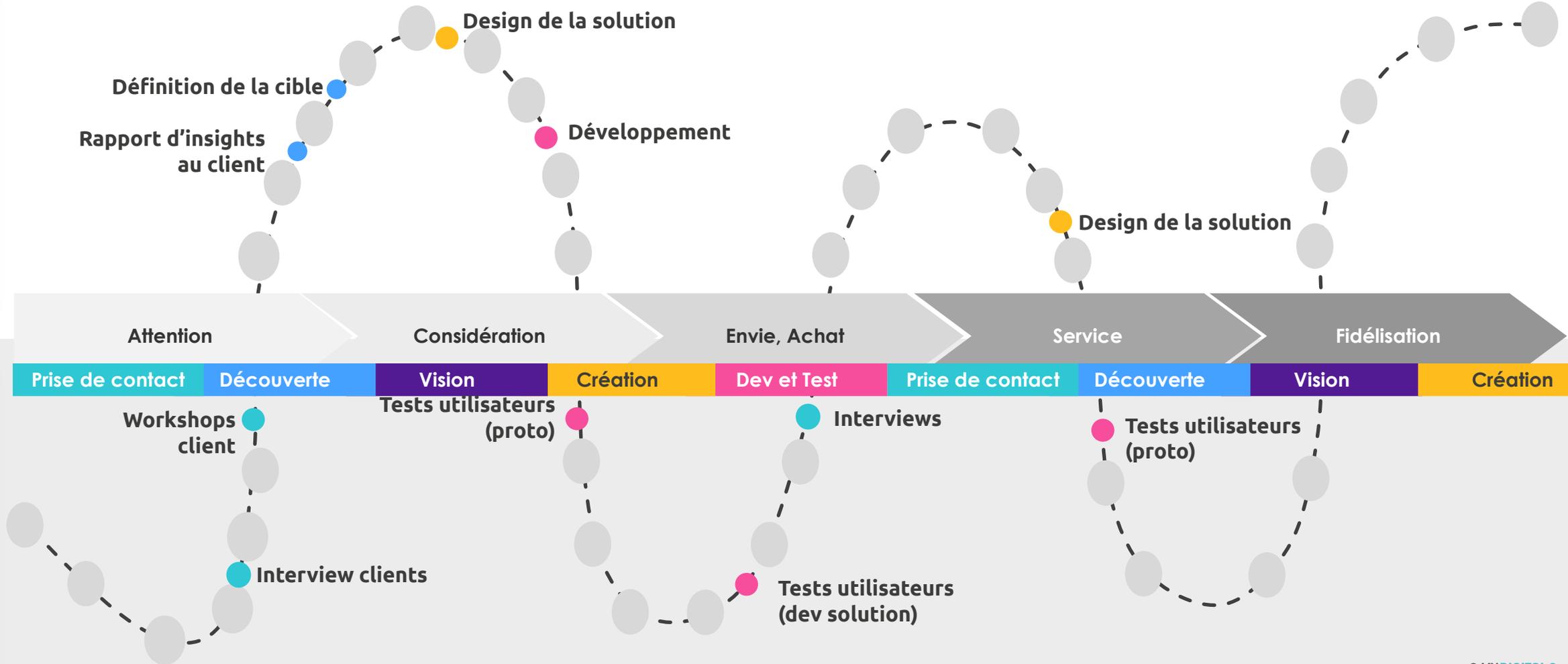


Points de convergence UX - Marketing phygital



Points de contact digitaux

Points de contact physiques





Cas d'usage

L'assurance

Une expérience
douloureuse ?

*“Notre priorité : occuper les moments
faibles de la relation..., en apportant de la
valeur à nos sociétaires!”* 

Damien de Longraye

Resp. marketing Covea assurances. 

HEC Exec program, 4/2019



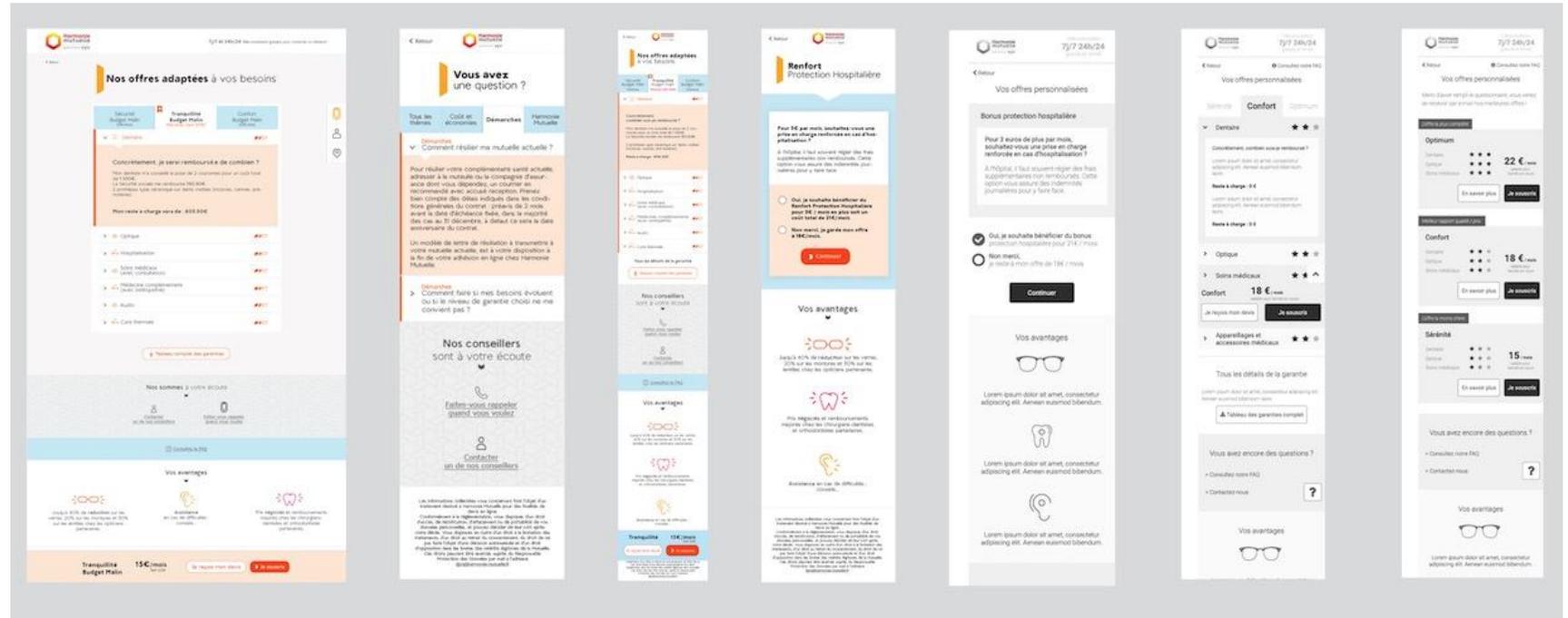


Cas d'usage

L'assureur

Un choix difficile et chronophage..?

Parcours souscription Harmonie mutuelle





Focus Alan

Quelle proposition de valeur ?

L'assurance complémentaire maladie avant Alan, c'était :

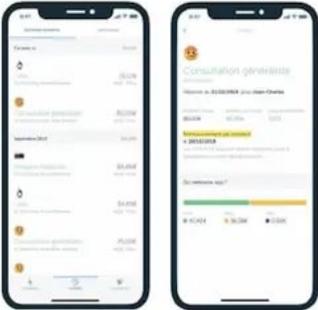
- D'une valeur questionnable
- Complicé entre tous les acteurs/payeurs...
- Sans anticipation

Maintenant, Alan, c'est plus qu'une assurance maladie complémentaire... c'est **LE partenaire 360° de votre santé**

The best Health Insurance experience

Quicker, better & more accurate reimbursements

Internalized claim management stack for a very differentiated claim experience



Mobile-first

Health insurance experience our members love, 100% online.



Unique customer care

Alan members, you can contact a User Care Expert in a few minutes via the chat and get an answer to all their questions.



Source: business insider



Focus Alan

Comment

...tenir sa promesse ?

Alan as the **aggregator** of health.

We started by creating an insurance company to take the position of an aggregator and **build a direct relationship with users.**

We see Alan as the platform to access the healthcare system and well-being. Some parts of the experience will be delivered by Alan and some others by external providers.



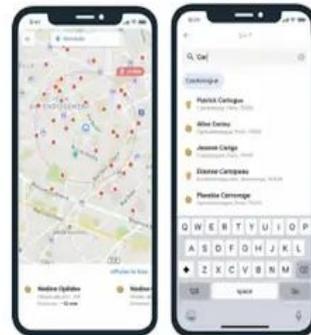


Focus Alan

Moyens
singuliers de
différenciation ?

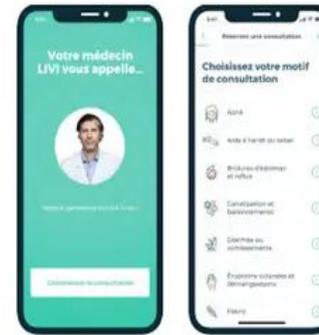
Alan Map

Find a well-reimbursed care provider depending on the location and required specialty.



Telemedicine

With LIVI, talk to a doctor whenever and wherever they want, for **free** and without usage limits.



Prevention

From content to medical notifications to meditation app reimbursements, we help our users manage their health proactively.





Focus **Alan**, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...





Focus Alan, côté souscripteur : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?





Focus **Alan**, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...





Focus Alan, côté souscripteur : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies
- en fonction de vos tolérances...





Focus Alan, côté souscripteur : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies
- en fonction de vos tolérances...
- en fonction de vos habitudes





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies
- en fonction de vos tolérances...
- en fonction de vos habitudes

Résultat





Focus Alan, côté souscripteur : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies
- en fonction de vos tolérances...
- en fonction de vos habitudes

Résultat

La promesse d'une **offre immédiate = 100% de vos attentes**





Focus Alan, côté **souscripteur** : réussite ? ou presque...

Soulager les douleurs

Capter l'attention, **éliminer les craintes** : complexité administrative, état de santé...

Comment ?

En vrai : **physiquement** : parler à un conseiller ou continuer on-line...

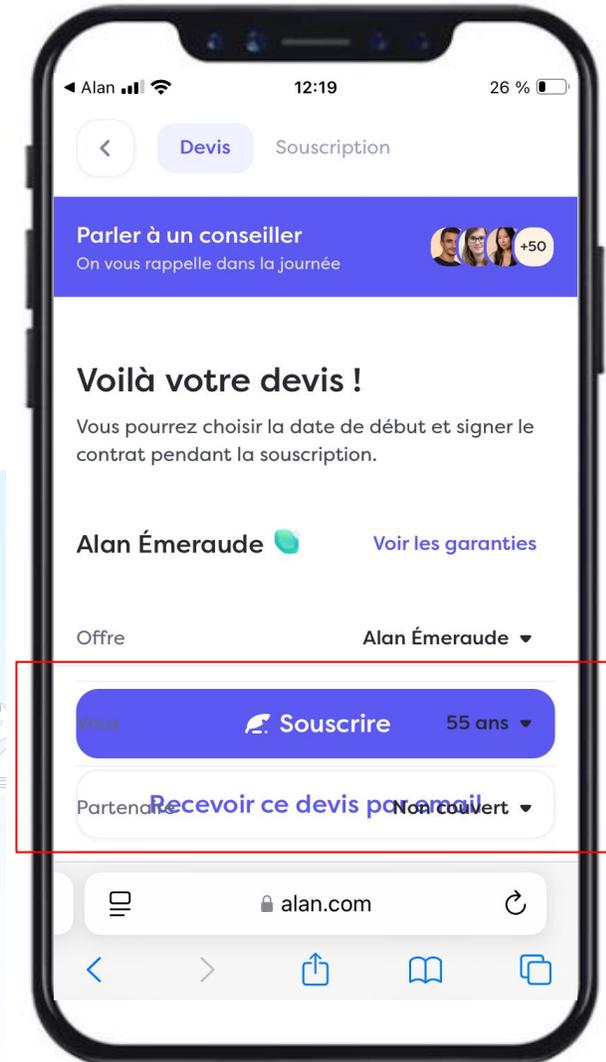
Le profilage pour un devis "sur-mesure" fluide sur le web (hors App)

- en fonction de votre état
- en fonction de vos moyens
- en fonction de vos envies
- en fonction de vos tolérances...
- en fonction de vos habitudes

Résultat

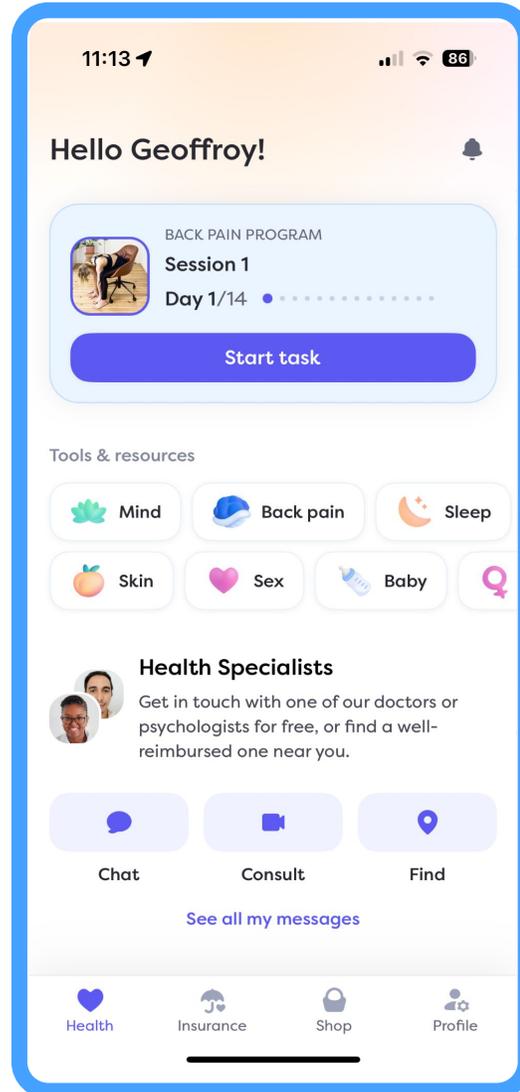
La promesse d'une **offre immédiate = 100% de vos attentes**

Patatras : un **problème d'UX** au moment de souscrire !





Alan, côté utilisateur





Focus Alan, côté utilisateur : réussites et bémols

Une **expérience App + site web** "responsive design" aboutie à 90% :

- **centrée utilisateur**,
- **fluidité** du surf,
- **interconnexion** (ex : France Travail pour portabilité, Ameli)
- **tranquilité d'esprit** (RDV, assistance, télé-services...), transparence rapidité paiements

Bémols :

- 1- bascule souscription vers le site aboutit à un écran blanc... !
- 2- interface employeur sur website avec menu déroulants quasi inutilisables -> invite à basculer sur un écran plus grand...
- 3- certains services sur website, non respectueux du look de l'App
- 4- site web non brandé

The screenshot displays a user interface for 'Alan' (Amaury Leclercq De L...). It features a sidebar with 'Actions' such as 'Consulter mes garanties', 'Préparer un soin', 'Me faire rembourser', 'Télécharger ma carte Alan', and 'Gérer mon compte'. The main area is divided into 'Notifications' and a table of 'Soins' (medical services).

Soins	Documents	Décomptes
<p>AL Amaury Leclercq De L...</p> <p>Actions</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter mes garanties (Que rembourse Alan ?) Préparer un soin (Séjour à l'hôpital, devis...) Me faire rembourser (Facture, décompte...) Télécharger ma carte Alan (Carte de Tiers Payant) Gérer mon compte (Attestations, profil...) 	<p>Notifications</p> <ul style="list-style-type: none"> Envie de nouvelles lunettes ? Choisissez la paire qui vous plait et recevez-la dans 4 jours, c'est entièrement couvert par Alan. Découvrir les lunettes Alan Souhaitez-vous couvrir votre famille ? Inscrivez-les dès maintenant ! 	<p>Bénéficiaires</p> <ul style="list-style-type: none"> Amaury Ajouter un bénéficiaire <p>Parrainage</p> <ul style="list-style-type: none"> Jusqu'à 50 € offerts par ami <p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> Politique de confidentialité Conditions d'utilisation
<p>Jun 2024</p> <p>21 € Dépenses</p> <p>21 € Remboursements</p> <p>Consultation orthoptiste Le 25/06/2024, pour Amaury Tout remboursé</p> <p>20,80 € Dép. totale</p> <p>20,80 € Remb. total</p>		
<p>Octobre 2021</p> <p>39 € Dépenses</p> <p>39 € Remboursements</p> <p>Consultation Ophtalmologue Le 04/10/2021, pour Amaury Tout remboursé</p> <p>38,90 € Dép. totale</p> <p>38,90 € Remb. total</p>		
<p>Septembre 2021</p> <p>1014 € Dépenses</p> <p>800 € Remboursements</p> <p>Pharmacie Le 18/09/2021 Tout remboursé</p> <p>25,01 € Dép. totale</p> <p>25,01 € Remb. total</p>		

On the right, a smartphone displays a mobile app interface with a greeting 'Bonjour Amaury !', navigation icons for 'Mental', 'Mal de dos', 'Sexo', 'Bébé', and 'Peau', and a 'Professionnels de santé' section.



Merci de votre attention Questions - Réponses

pour aller plus loin...



Geoffroy Gaborieau | Designer produit

 **Geoffroy Gaborieau**



Amaury Leclercq de la Baume | conseil et conférencier

 **Amaury (L.) de la Baume**

e-mail : contact@phygitall.fr | www.phygitall.fr



Johan Marchesseau | Directeur MyDigitalSchool Angers

 **MyDigitalSchool Angers**

pour obtenir la présentation

<https://bit.ly/3Rih0l7>

