

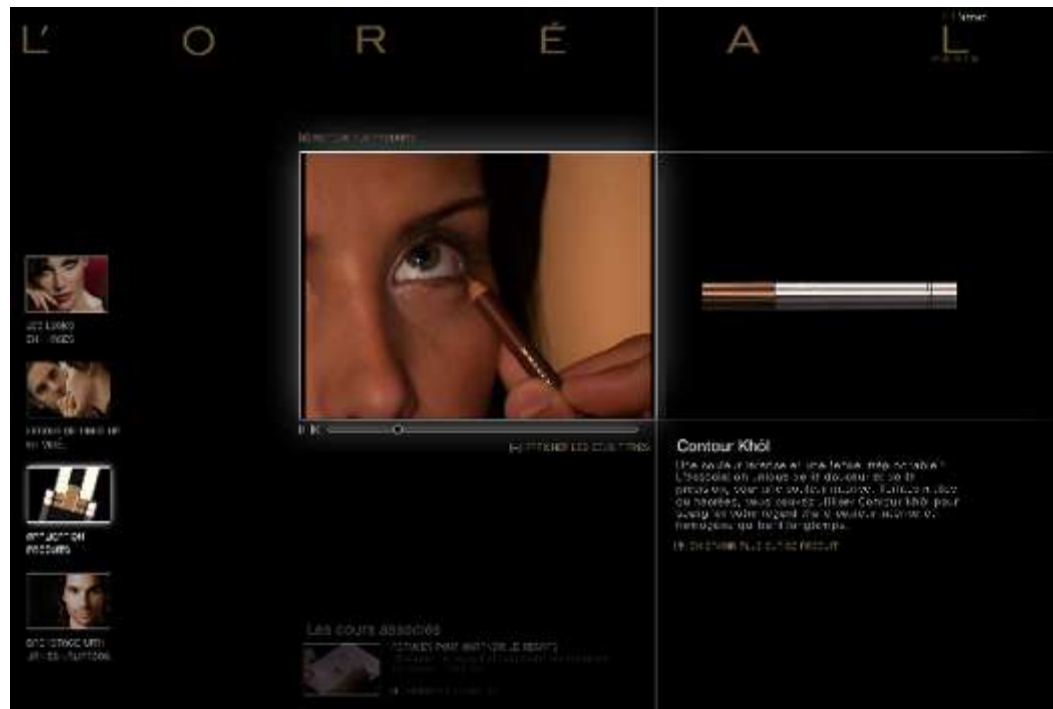
# L'OREAL : des démonstrations de maquillage audiovisuelles

Sur son site <http://www.lorealparis.fr/minisites/maquillage/>, L'Oréal propose une série de conseils maquillages en vidéo à travers des démonstrations audiovisuelles de professionnels qui utilisent les produits de la marque.

Le site propose une base de 37 leçons de maquillage ainsi que de 42 fiches d'application des produits l'Oréal, à la façon de publi-reportages animés.

## **La majorité des femmes sont sensibles au concept de ce site qui leur offre des conseils beauté.**

- La mise en pratique des produits les rend plus vivants et plus concrets : les clientes comprennent comment les utiliser ce qui répond à un vrai besoin de pédagogie sur le thème du maquillage qui reste relativement complexe et demande de maîtriser certains gestes et certaines techniques.
  - *J'aime bien les démonstrations vidéos, ça montre des choses difficiles à réaliser*
  - *Un peu un visagiste sur le site. Vous cliquez et on vous montre les vidéos sur comment faire.*
- Le déroulement des séances de maquillage en direct est apprécié car il fait plus « vrai », moins trafiqué. Le résultat de la séance est attribué à la qualité du produit et non pas à la qualité du montage ou des trucages.
  - *Ça fait plus réel que la pub TV, c'est un peu en live, on y croit plus.*



- L'Oréal répond aux besoins des consommatrices en leur donnant des conseils professionnels mais sur un maquillage du quotidien, des astuces de tous les jours dont elles ont besoin pour utiliser au mieux leurs produits.
- *Mais là c'est pas trop sophistiqué, c'est des produits basiques avec des conseils basiques*



### **Ce site apparaît comme un service supplémentaire que fournit l'Oréal à ses consommatrices.**

- Ces leçons de maquillage gratuites constituent une forme de cadeau pour les consommatrices qui n'ont pas besoin de se rendre en institut pour bénéficier de l'expertise d'un professionnel.
  - *J'ai bien aimé dans le sens où ça fait « on vous offre une séance de maquillage »*
- L'Oréal apparaît comme une marque plus soucieuse de ses clientes qui ne se contente pas de vendre mais qui les accompagne afin qu'elles profitent pleinement du produit.
  - *On est gentil on vous aide pour que vous utilisiez au mieux nos produits*
  - *On vous lâche pas dans la nature*

### **Le site apparaît comme une promotion discrète et intelligente de la marque qui satisfait les deux parties :**

Dans un contexte où les produits de maquillage se multiplient, la cliente se trouve un peu prise au dépourvu quand il s'agit de choisir un produit dont elle ne sait pas s'il est fait ou non pour elle. Ce site leur permet de prendre connaissance de ces détails tranquillement depuis chez elles.

- D'un côté, les produits l'Oréal sont valorisés à travers les vidéos et prouvent leur efficacité : c'est un moyen très indirect d'inciter à la vente à travers la démonstration. Les leçons de maquillage sont en fait l'occasion de faire découvrir des produits et permettent aux internautes de choisir les produits qui leur correspondent le mieux.
  - *Moi j'ai trouvé bien les démonstrations de maquillage parce que je ne sais plus trop quoi choisir. Ça me donnait une idée pour en rayon, on voit comment ça rend.*
- De l'autre, les conseils sont écoutés car la marque l'Oréal bénéficie d'un crédit de confiance lié à son professionnalisme. C'est donc un service qualitatif et fiable qui est délivré aux internautes.
  - *La vidéo, ils montraient comment on se maquillait, avec des professionnels, la composition des produits, la vidéo j'ai regardé aussi, c'est ce qui m'attire le plus. J'ai regardé 2-3 conseils*
  - *C'est le côté professionnel de L'Oréal.*

Sur la forme :



- Le choix du noir est valorisé car il rappelle subtilement les codes du luxe et de l'Oréal.
  - *Moi le côté noir je trouve ça assez chic*
  - *Mais moi j'associe noir et l'Oréal*
  - *Noir = luxe*
- L'ergonomie du site est appréciée. L'information est directement accessible avec des temps de téléchargement rapides et les rubriques sont claires et précises ce qui permet de cibler aisément le sujet souhaité.
  - *C'est vrai qu'on peut se repérer assez facilement dans le site.*
- Une certaine transparence de la marque qui livre des informations difficilement trouvables par ailleurs, notamment la composition des produits.
  - *J'ai bien aimé le descriptif sur le produit. Y'a des infos qui apparaissent pas sur les étiquettes.*

### Le contenu est jugé parfois trop commercial (cad qu'il n'atteint pas le statut de « vrai contenu ») et trop segmentant.

Pour quelques-unes, le site reste, derrière des airs de conseiller, un site purement commercial qui bernerait les consommatrices :

- Les conseils se veulent personnalisés mais ne le sont pas réellement car ils ne prennent pas en considération les spécificités de chacune.
  - *C'est archi commercial, toute la conception du site. Un pro qui donne des conseils je veux bien mais on a toute une carnation différente, une peau différente. Mais je suis d'accord, ils en font de trop l'Oréal*
- Les produits l'Oréal sont présents dans tous les conseils

En mineur, certaines n'ont pas jugé nécessaire de visiter le site car elles ne se sentaient pas dans la cible :

- La mise en avant sur la page d'accueil du GlamBronzant trompe l'internaute sur le véritable contenu du site.
  - *Moi j'ai pas accroché parce qu'ils ont essayé de nous accroché avec l'autobronzant et ça m'intéresse pas.*
- Les mannequins sont toutes blanches ce qui exclut indirectement les femmes aux peaux métisses/noires.
  - *Pas de maquillage pour les noires*



**Ce site a la particularité de proposer des démo produits sous forme de leçons de maquillage audiovisuelles destinées aux consommatrices qui ne savent pas précisément comment utiliser leurs produits.**