



LE GROUPE LUZ, L'ACTEUR DE RÉFÉRENCE DES OPTICIENS ET AUDIOPROTHÉSISTES INDÉPENDANTS CONTINUE SON DÉVELOPPEMENT



L'ACTIVITÉ À DATE DU GROUPE LUZ

Après une année 2018 conforme à nos attentes avec un chiffre d'affaires de 167 millions € HT pour l'optique (pour 1750 magasins) et 31 millions € HT pour l'audition (pour 420 centres), le chiffre d'affaires cumulé sur 10 mois à fin octobre 2019 vs la même période l'an passé est en phase avec nos objectifs : **l'optique est à +7% et l'audition à +13%**.

Rappelons d'ailleurs qu'aujourd'hui, seules 2 centrales destinées aux indépendants évoluent sur ces 2 marchés que sont l'optique et l'audition, et qu'une seule de ces 2 centrales est 100% indépendante, en l'occurrence la centrale LUZ.

Soulignons que **l'indépendance est pour nous une valeur fondamentale** qui évite toute ambivalence dans nos prises de parole, ambivalence que l'on peut quelquefois observer dans les discours de certains Groupes qui gèrent à la fois leurs enseignes nationales et leur centrale d'indépendants aux intérêts parfois opposés.

Précisons également que le Groupe SCHERTZ, qui détient notamment le Groupe LUZ avec ses Centrales LUZ optique et LUZ audio, est également propriétaire de 37 magasins d'optique et de 11 centres d'audition, ce qui n'est pas le cas des autres centrales d'indépendants. Ce particularisme nous confère une **légitimité et une connaissance du métier** que n'ont pas nos concurrents et dont nous faisons bénéficier nos adhérents. Chacun des services que nous commercialisons a été préalablement testé dans nos succursales. Chez LUZ, il n'y a pas de chimère.

Cette expertise sur ces 2 marchés, qui pèsent près de 8 milliards € en France, s'avère être une réelle opportunité pour nos adhérents qui souhaitent se diversifier, l'opticien dans l'audition ou l'audioprothésiste dans l'optique.

OPTIQUE

+7%



AUDITION

+13%



LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES ET LES CONVENTIONNEMENTS À VENIR

Édition #4 - 2019

Concernant l'actualité relative à la mise en place de la réforme 100% Santé, il est très hasardeux de faire de la prospective sur l'impact qu'elle aura réellement auprès de nos concitoyens, quand tant de paramètres rentrent en jeu, mêlés à de nombreuses incertitudes.

On s'aperçoit d'ailleurs que les cabinets d'études et les acteurs de la profession, qui ont fait cet exercice, émettent des avis très contrastés avec des résultats parfois très divergents.

En revanche, il est important de préciser que le Groupe LUZ a soutenu les syndicats de la profession, et plus particulièrement la **FNCF**, dans leurs batailles avec les instances politiques et administratives dès le début des échanges entre les différents protagonistes en 2018, et ce afin que cette réforme soit la moins néfaste possible pour les opticiens. Nous avons par ailleurs pris l'initiative de proposer à l'ensemble des opticiens de France notre journal « **Vision Santé** », pour sa 4^{ème} édition depuis 2013, afin que ces derniers puissent le relayer auprès de leurs clients et informer ces derniers des enjeux et des impacts de cette réforme.



Édition #1 - 2013



Édition #2 - 2015



Édition #3 - 2017

> En savoir plus sur journalvisionsante.com

Toujours est-il qu'il était de notre responsabilité de préparer au mieux nos adhérents à ces changements. C'est pourquoi nous les avons sensibilisés dans un premier temps dès le 1^{er} semestre de cette année notamment lors de nos **Réunions Régionales LUZ** afin qu'ils soient en mesure de **se préparer au mieux à cette réforme** (des outils, services et solutions spécifiques leur ont été proposés) mais également les éclairer dans un second temps quant aux appels d'offres OCAM et au devis normalisé, l'objectif étant qu'ils puissent **appréhender ces changements en toute quiétude** et agir en conséquence.



Réunions Régionales LUZ en 2019

Si l'on se focalise quelques instants sur les gagnants et les perdants de la réforme 100% Santé, ce qui est certain c'est que ceux qui seront le plus impactés par celle-ci seront vraisemblablement les enseignes déjà très dépendantes des mutuelles dont les nouveaux appels d'offres réseaux risquent par ailleurs de fragiliser encore davantage leur rentabilité et de facto leur pérennité, mais également les magasins avec un positionnement discount, dont le RAC 0 remet en cause leur légitimité, **tout opticien en France ayant l'obligation de proposer une offre 100% Santé et donc sans reste à charge.**

En conséquence, l'opticien indépendant qui a un positionnement commercial clair et affirmé (dans son agencement magasin et le choix de ses marques et de ses verriers) avec un protocole de vente rodé et appliqué par l'ensemble de ses collaborateurs, qui a misé sur la santé visuelle, voire des spécialisations (enfant, sport, réfraction, basse vision, sécurité, contactologie, visagisme...) qui joue pleinement son rôle de « commerçant » (la relation à l'autre est essentielle) et qui a une stratégie marketing et communication différenciante et adaptée peut être **serein quant à l'avenir : de réelles opportunités s'offrent à lui !**

LES SERVICES LUZ POUR FAIRE FACE À CES CHANGEMENTS



Face aux enjeux de demain, nos adhérents savent qu'ils peuvent compter sur le **professionnalisme et l'expertise de l'ensemble de nos équipes** (terrain et siège) pour les accompagner au quotidien mais aussi pour leur proposer **les services adaptés à leurs besoins et/ou leurs souhaits**, et ce parmi l'ensemble du portefeuille de services que nous proposons, et qui n'a rien à envier à celui des enseignes : formations, logiciel métier, solution de gestion et de comptabilité, solution de paiement en plusieurs fois, relation prescripteurs, digital (pack internet mobile, Facebook / Instagram by LUZ...), aide juridique...

D'ailleurs, les adhérents, anciennement sous enseigne, et qui ont fait le choix de « s'affranchir » de celle-ci et de nous rejoindre ont un discours quasi unanime en la matière : outre le fait de se sentir « libre », ils reconnaissent que la **Centrale LUZ leur propose des services comparables voire plus aboutis que ceux dont ils bénéficiaient lorsqu'ils étaient sous enseigne**, et autre point non négligeable leur compte d'exploitation s'est nettement amélioré !



En matière de communication, le Groupe LUZ propose **3 catégories d'outils adaptés aux besoins, aux envies et aux budgets de nos adhérents** :

- > SELF'COM : la communication à prix malin
- > LES SERVICES by LUZ : la communication sous forme d'abonnements prêts à l'emploi
- > COM'UNIQUE : la communication sur mesure.



Pour cela, nous nous appuyons sur l'expertise de l'Agence **100%***, une filiale du Groupe SCHERTZ, **une agence de communication spécialisée dans l'optique et l'audition** avec laquelle l'équipe marketing LUZ a co-construit ces offres.



L'Agence **100%*** accompagne nos adhérents sur tous les aspects de la communication (image, notoriété, stratégie, ...) avec **une approche créative mais pragmatique et toujours dans une logique de retour sur investissement pour l'adhérent.**



La Centrale LUZ propose également la **spécialisation OptiKid** dont le succès est indéniable, avec à date, 150 magasins membres spécialisés dans la vue des enfants. Ce réseau, au développement maîtrisé, est plébiscité par de nombreux professionnels de santé (ophtalmologues, orthoptistes, pédiatres, ...). Nos Délégués à l'Information Médicale les rencontrent lors de leurs visites sur le terrain dans le cadre de leur mission pour les opticiens membres mais aussi lors des congrès médicaux auxquels ils participent.

Fort de ce succès nous avons décidé de développer d'autres spécialisations que nous proposerons prochainement à nos adhérents, spécialisations qui s'inscrivent dans la logique que nous avons vue précédemment et qui les **aidera à faire la différence face à leurs concurrents**.



Enfin, dans un monde en perpétuel mouvement (changements technologiques, sociétaux, économiques ou encore réglementaires) les opticiens n'ont pas d'autre choix que de **s'adapter en permanence**. C'était vrai avant, çà l'est encore plus aujourd'hui. Cet adage nous l'appliquons évidemment à nous même. Nous avons le devoir d'anticiper ces changements afin de préparer au mieux nos adhérents à ceux-ci.

C'est pourquoi le Groupe SCHERTZ a récemment fait l'acquisition des actifs de la société **evioo** (logiciels et marques). La société EVIOO a développé depuis de longues années un savoir-faire indéniable dans **l'essayage virtuel et la préconisation de montures** selon le style des clients à la fois on line et en magasin.

L'objectif est de profiter de toute l'expérience d'**evioo** pour proposer à moyen terme à nos adhérents des solutions digitales leur permettant de rivaliser efficacement avec les enseignes et **s'adapter aux nouveaux modes de consommation des clients**.

L'ÉQUIPE LUZ SE RENFORCE

Nous concluons sur un point fondamental à savoir la relation humaine. Celle-ci vaut autant vis-à-vis de nos collaborateurs, engagés et fidèles, que de nos adhérents, très sensibles à la stabilité de leurs interlocuteurs. Vous l'aurez compris la proximité et le relationnel avec nos opticiens ainsi que la prise en compte de la singularité de chacun d'entre eux fait partie de notre ADN, avec un principe qui nous est cher : « **Chez LUZ, je suis unique sans être seul-e !** ».

Aussi, afin de conserver cette proximité avec nos adhérents dont le nombre va croissant mais aussi afin d'être en mesure de les accompagner avec toujours autant d'efficacité dans leur développement et leurs projets, et donc parce que les rapports humains sont pour nous essentiels, nous avons décidé de **renforcer nos équipes et de faire évoluer notre organisation** et plus particulièrement celle du service Achats et Marketing Produits et celle du service Commercial.

Ainsi, Christelle Gillet a été promue Directrice Achats et Marketing Produits ; Jean-Pierre Blacharz, Michel Roustan et Frédéric Schmit ont été promus Directeurs Régionaux respectivement pour les zones Nord et Centre-Est (Jean-Pierre Blacharz), Sud-Est et Sud-Ouest (Michel Roustan) et enfin Nord-Ouest et Ile-de-France (Frédéric Schmit). Du côté de l'audio, Katia Thélineau a été promue Directrice Générale Adjointe de la centrale LUZ audio pour continuer le développement de l'entité audio.

L'ambition de cette nouvelle organisation est d'**apporter davantage de services et de conditions** mais aussi d'optimiser les liens avec nos adhérents tout en conservant l'état d'esprit **positif et bienveillant** qui nous anime et nous caractérise !



EN SAVOIR PLUS

Isabelle Pennetier
au 01 56 56 61 73
isabelle@luz.fr

