

ÉTUDE *de cas*

Mode Domination: Faire Croître le Chiffre d'Affaires de SANTEPARA de *39%*

Santepara est une parapharmacie en ligne marocaine où vous pouvez acheter des produits de santé, beauté, soins de la peau, soins du corps et bien-être en ligne (plus de 15 000 produits et plus de 1 000 marques). Ce n'est pas une pharmacie délivrant des médicaments sur ordonnance, mais elle propose une large gamme de produits parapharmaceutiques (comme des crèmes pour la peau, des écrans solaires, des produits pour bébé, des compléments alimentaires, etc.) que vous pouvez commander en ligne et recevoir partout au Maroc.

- Client: *SANTEPARA*
- Période: Avril 1, 2024 à Septembre 30, 2025
- Secteur: Parapharmacie en Ligne
- Agence: *UPIMPACT*

Le Défi:
S'Imposer comme Leader du Marché

En avril 2024, le paysage de la para-pharmacie en ligne au Maroc était devenu très concurrentiel. L'enjeu pour SANTEPARA n'était plus de simplement entrer sur le marché, mais d'y asseoir une véritable domination.

L'objectif était clair: augmenter agressivement le chiffre d'affaires et capter une plus grande part de voix, sans compromettre la rentabilité. UPIMPACT était chargé de générer des ventes à grande échelle tout en gérant la complexité de milliers d'interactions clients.

La Solution:
Un Moteur de Croissance Haute Performance

UPIMPACT a conçu une stratégie de « Scale-Up » articulée autour de trois piliers:

1. **Acquisition d'une Audience Massive:** Nous avons déployé une stratégie de contenu haute fréquence sur Facebook et Instagram, exploitant les tendances algorithmiques pour exposer la marque à des millions de nouveaux utilisateurs.
2. **Commerce Conversationnel:** Un volume élevé de trafic engendre un volume élevé de questions. Nous avons mis en place un protocole robuste de community management pour traiter plus de 30 000 demandes, transformant de simples questions en commandes confirmées.
3. **Publicités Orientées Conversion:** Nos campagnes payantes ont été optimisées strictement pour le ROAS (Retour sur Dépenses Publicitaires), en mettant l'accent sur les offres groupes les plus vendues pour augmenter le panier moyen.

Les Résultats

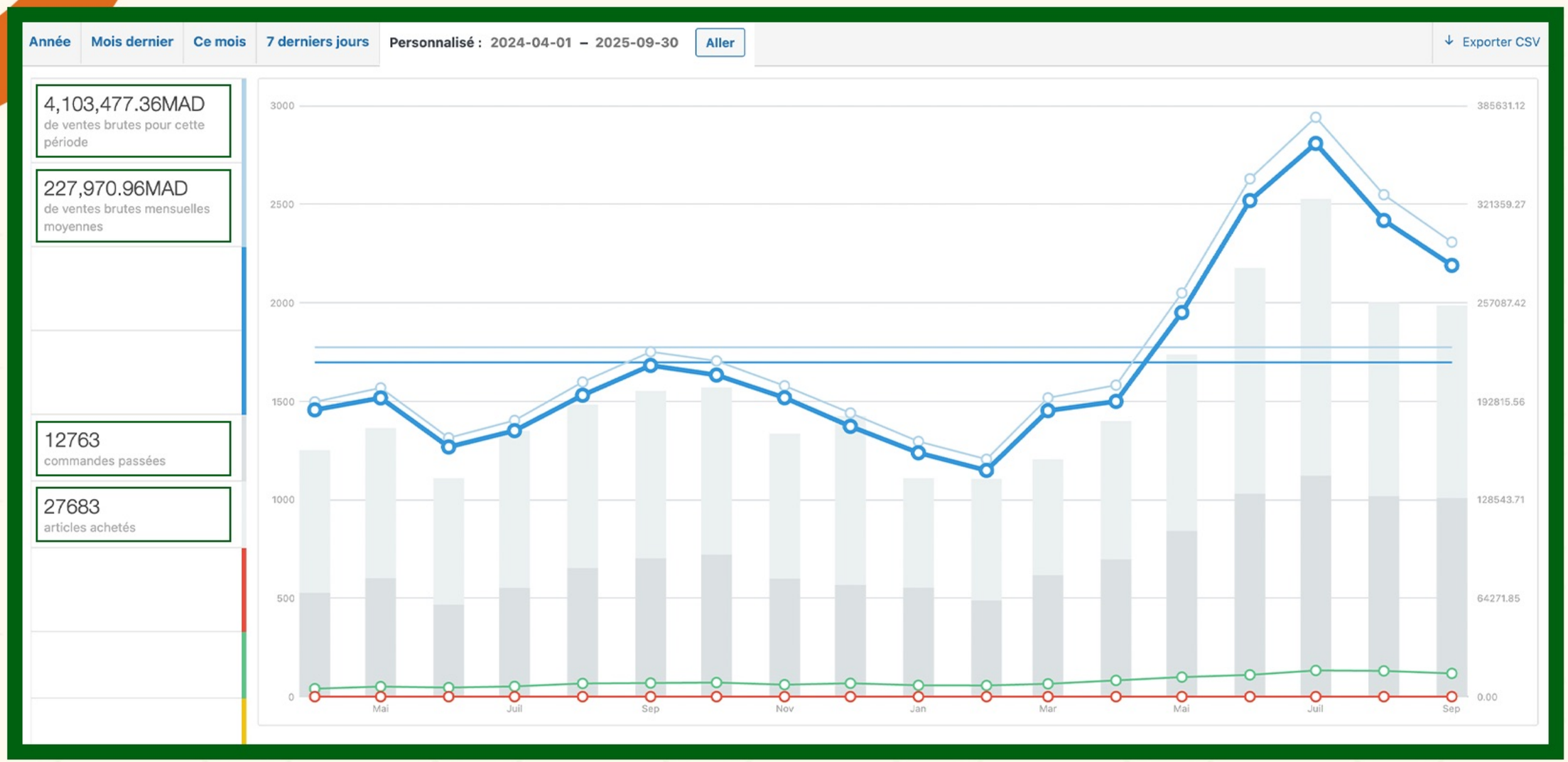
Au cours de cette période de 18 mois, SANTEPARA a consolidé son statut de retailer de premier plan. Les données ci-dessous illustrent le volume d'affaires généré via nos canaux digitaux.

1. Performance Commerciale (Ventes & Chiffre d'Affaires)

Nos stratégies ont généré un trafic régulier et à haute valeur vers le site web, aboutissant à plus de 4 millions de MAD de ventes brutes.

Ventes Brutes Totales	Chiffre d'Affaires Mensuel Moyen	Articles Vendus	Nombre Total de Commandes
4 103 477 MAD	227 970 MAD	27 683	12 763

Insight Clé: Le ratio articles/commandes (2,17) témoigne d'une excellente performance en vente croisée, les clients achetant plusieurs produits par transaction.



Pendant la période concernée, l'entreprise a généré un chiffre d'affaires brut total de 4 103 477 MAD, en réalisant 12 763 commandes et en vendant avec succès 27 683 articles.
En moyenne, l'entreprise a enregistré un revenu mensuel d'environ 227 970 MAD, ce qui reflète une performance commerciale régulière et une forte demande du marché.

2. Notoriété de la Marque (Portée)

Nous avons atteint des niveaux de visibilité viraux, garantissant que SANTEPARA reste en tête de l'esprit des consommateurs marocains.

Portée Facebook	Portée Instagram	Total Des Impressions
5 182 700	1 951 800	7 134 500

Cette portée massive représente plus de 7 millions d'impressions uniques sur les deux plateformes, positionnant SANTEPARA comme l'une des marques para-pharmaceutiques les plus visibles au Maroc.

3. Croissance de la Communauté & Engagement

Au-delà des simples vues, nous avons bâti des relations actives. Le volume de messages directs témoigne de la confiance que les clients accordent à la marque.

Nouveaux Abonnés Facebook	Nouveaux Abonnés Instagram	Nouveaux Abonnés Acquis	Messages Clients Traités
6 446	6 867	13 313	31 772

Nous avons généré **plus de 60 messages** par jour et soutenu l'équipe interne du client grâce à un processus structuré de réponse et de suivi, afin de traiter efficacement les demandes et d'accompagner les prospects vers l'achat — ce qui a permis de convertir avec succès les conversations en commandes confirmées et en revenus mesurables.

	Reach	Impressions	Messaging conversations started	Cost per messaging conversation started	Amount spent
	34,278	65,957	211	$0.20	$42.39
	20,066	27,840	206	$0.17	$34.79
	40,871	60,249	204	$0.18	$36.15
	45,761	66,085	196	$0.18	$35.97
	140,667	403,806	183	$1.45	$264.78
	26,970	53,400	181	$0.27	$49.75
	22,289	31,328	179	$0.19	$34.84
	15,631	19,919	143	$0.12	$17.42
	15,426	20,371	142	$0.12	$17.43
	26,556	44,610	139	$0.25	$35.24
	34,936	49,032	106	$0.43	$45.45
	2,976,333 Accounts Center accounts	8,832,209 Total	31,772 Total	$0.15 Per Action	$4,751.26 Total spent

Pendant la période concernée, la marque a enregistré un total de **13 313 nouveaux abonnés** *sur ses plateformes de réseaux sociaux, dont* **6 867 nouveaux abonnés sur Instagram** *et* **6 446 sur Facebook.**
En parallèle de cette croissance de l'audience, l'équipe a activement géré et répondu à **31 772 messages** *clients, démontrant ainsi un fort engagement et une communication constante avec la communauté.*

Le Processus en Détail

Stratégie de Contenu & Exécution

Notre approche de contenu reposait sur la création de matériel à forte valeur ajoutée et à caractère éducatif, résonnant avec les consommateurs marocains soucieux de leur santé. Nous nous sommes concentrés sur:

- *Posts éducatifs sur les produits : avantages et modes d'emploi*
- *Conseils santé et routines de soins de la peau*
- *Campagnes promotionnelles mettant en avant des prix compétitifs*
- *Contenus videó courts optimisés pour la portée algorithmique*

Campagnes Publicitaires Payées

Nous avons mis en œuvre une stratégie publicitaire sophistiquée sur Facebook et Instagram, avec des campagnes segmentées par:

- *Catégorie Produit : soins de la peau, soins capillaires, compléments alimentaires, produits bien-être*
- *Étape du Parcours Client : notoriété, considération, conversion, fidélisation*
- *Ciblage Géographique : principales villes marocaines couvertes par la livraison*

Excellence du Community Management

Un total de 31 772 messages a été traité durant cette période, soit une moyenne de plus de 60 messages entrants par jour. Tous ont été efficacement orientés vers les équipes internes concernées et gérés à travers un processus structuré de suivi, afin de générer un impact commercial mesurable.

- *Coordination fluide avec les équipes commerciales internes*
- *Cadre clair de qualification et de réponse aux demandes*
- *Système de suivi structuré pour accompagner les prospects*
- *Accompagnement personnalisé tout au long du parcours d'achat*
- *Transformation des demandes quotidiennes en commandes confirmées*

1

Optimisation Basée sur les Données: Le suivi continu des métriques de performance des campagnes nous a permis de réallouer le budget vers les contenus et audiences les plus performants.

2

Approche Centrée sur le Client: En priorisant les demandes clients et en offrant un soutien consultatif, nous avons instauré une confiance qui s'est traduite par des achats récurrents.

Facteurs Clés de Succès

Expertise Plateforme: La compréhension des comportements algorithmiques spécifiques à Facebook et Instagram nous a permis de maximiser la portée organique tout en optimisant les dépenses publicitaires.

3

Stratégie de Mix Produit: L'accent mis sur les offres groupées et les produits complémentaires a généré un ratio articles/commande élevé, augmentant la valeur par transaction.

4

Conclusion

Entre **avril 2024** et **septembre 2025**, **UPIMPACT** a réussi à transformer la présence digitale de **SANTEPARA** en une machine de vente haute performance. En générant **4,1 millions de MAD** de ventes et en touchant **plus de 7 millions** de comptes, nous avons démontré qu'une approche data-driven et « **content-first** » offre un **ROI** exceptionnel dans le secteur e-commerce concurrentiel.

UPIMPACT

DIGITAL MASTERY, REAL-WORLD IMPACT.

contact@upimpact.ma

www.upimpact.ma

+212 661 460859

@upimpact