



COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 27 MARS 2006

LE LEADER MONDIAL DU SOIN ET DE L'ENTRETIEN DES TEXTILES, 5àSec CHOISIT L'AGENCE ETO POUR LA CONCEPTION, LA MISE EN PLACE ET LE DEVELOPPEMENT DE SON PROGRAMME DE FIDELITE INTERNATIONAL « PRIVILEGE »



5àSec INNOVE SUR LE MARCHE EN LANÇANT UN PROGRAMME DE FIDÉLITÉ D'UNE AMPLÉUR INTERNATIONALE !

Sur un marché où seuls les pressings indépendants et les petits réseaux utilisent parfois le système de la carte à points ou les promotions ponctuelles selon les saisons, 5àSec – leader mondial du soin et de l'entretien du textile - a choisi l'agence ETO pour concevoir et mettre en place son programme de fidélité « Privilege », en France et à l'international.

/ PARIS

36 RUB LAFFITTE
75009 PARIS
T. +33 (0)1 42 46 73 73
F. +33 (0)1 47 70 55 50

/ ROUBAIX

62 AV. JEAN-BAPTISTE LEBAS
59102 ROUBAIX
T. +33 (0)3 20 69 17 17
F. +33 (0)3 20 69 17 18

/ MADRID

CALLE BIGA, 10
28002 MADRID
T. +34 91 411 81 05
F. +34 91 411 81 06

LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ PRIVILEGE

Son objectif est double :

è Fidéliser les clients dits « occasionnels » et leur faire découvrir l'ensemble des prestations 5àSec.

è « Récompenser » les bons clients.

Dans sa première phase de lancement, le programme a tout d'abord été testé en France sur quelques magasins. Fort de son succès, il est maintenant en cours de déploiement dans tous les magasins en France ainsi qu'au Portugal et en Espagne. L'extrapolation aux autres pays internationaux est en cours de développement.



France

Test de février à novembre 2005, en Haute-Normandie dans 9 magasins suivi d'un déploiement national courant 2006, dans l'ensemble du réseau

Portugal

Test lancé en septembre 2005, dans 9 magasins, avec un déploiement national le 9 mars 2006, dans les 280 magasins

Espagne

Test lancé à Barcelone le 1^{er} mars 2006 avec un déploiement national prévu courant du 2^{ème} semestre 2006, dans les 140 magasins

Des phases de test ont été nécessaires pour pouvoir adapter, le cas échéant, le programme Privilege à des besoins qui n'auraient pas été identifiés. Or, l'accueil s'est révélé enthousiaste dans tous les pays, tant au niveau du personnel que de la clientèle

LA CARTE « PRIVILEGE »

A chaque visite, quel que soit le magasin 5àSec, le client bénéficie immédiatement de 10 % de réduction sur toutes les prestations :

- tous les nettoyages (vêtements, chemises, linge de maison, couette, ameublement ...)
- les services Beauty pour préserver et embellir leurs articles (imperméabilisation, apprêt, amidonnage, anti-acariens ...)
- le service Retouche (ourlet, boutons, fermeture, ajustage ...)
- les produits de la boutique 5àSec



Un cadeau de bienvenue attend chaque nouvel adhérent : une housse Privilege qui permet de protéger efficacement ses vêtements et de bénéficier du service Privilege Plus. Ce service fait l'objet d'un pré-paiement. Il comprend la remise d'une housse et des fiches d'entretien permettant le dépôt express des articles dans les magasins, sans faire la queue. Ce service est valable exclusivement dans le magasin de souscription de la carte. Il est valable 2 ans à partir de la date du dernier chargement de la carte.

Un numéro exclusif a été mis en place pour toutes questions sur les textiles, leurs soins et entretien. En France, le n° Azur est le 0810 050 555.

Des offres préférentielles à découvrir en magasin dans le magasin de souscription.

L'adhésion au programme est payante. Elle coûte, en France, 9,90 € par an. La carte Privilege est valable 1 an à partir de la date d'émission, dans tous les magasins 5àSec du pays.

/ PARIS

36 RUB LAFFITTE
75009 PARIS
T. +33 (0)1 42 46 73 73
F. +33 (0)1 47 70 55 50

/ ROUBAIX

62 AV. JEAN-BAPTISTE LEBAS
59102 ROUBAIX
T. +33 (0)3 20 69 17 17
F. +33 (0)3 20 69 17 18

/ MADRID

CALLE BGA, 10
28002 MADRID
T. +34 91 411 81 05
F. +34 91 411 81 06





« *Fidéliser un bon client, c'est une façon de le remercier tout en s'adaptant à ses besoins* » déclare Caroline COUFOURIÉ, directrice Marketing du Groupe 5àSec. « *Au niveau du réseau de franchise, la mise en place du programme Privilege a motivé et fédéré l'ensemble des équipes. C'est un vecteur d'animation, de confiance, de singularité vis-à-vis de la profession en général et de fierté* » conclut Caroline COUFOURIÉ.

POURQUOI ETO ?

« *Il nous fallait une entreprise ayant une couverture internationale pouvant nous accompagner dans ce vaste programme. ETO est reconnu pour son excellente connaissance et son savoir-faire en matière de fidélisation. Elle a pu nous apporter une prestation complète en tant que véritable maître d'œuvre du projet* » poursuit Caroline COUFOURIÉ, directrice Marketing du Groupe 5àSec.

Rappelons que le pôle DATA MANAGEMENT d'ETO regroupe des experts en conception et hébergement de bases de données internationales, traitement informatique de l'adresse et des données clients, en gestion de campagnes interactives et solutions infomarketing. Aujourd'hui, ETO héberge plus de 50 applications de gestion de la relation client BtoC et près de 100 millions d'adresses françaises et internationales.



« *La maîtrise de l'information constitue l'une des dimensions les plus stratégiques du développement et de la rentabilité des entreprises. ETO bénéficie d'infrastructures technologiques hautement sécurisées dans le traitement des données : hébergement en salle blanche, agréments 3 Suisses et LCL, adhésion au club sécurité RSSI... Nous nous imposons les standards les plus exigeants du secteur* », explique Thomas Leconte, Directeur du pôle Data management d'ETO.

ETO, LA CARTE PRIVILEGE ET LA BASE DE DONNÉES MARKETING 5ASEC

ETO a conçu et mis en place le système d'information, la base de connaissance clients et le système de reporting on-line lié au programme Privilege, le tout basé sur sa technologie X27.

« *Chez ETO, nous défendons le concept de synchro-canal : une base de données unique servant de socle à une gestion complètement intégrée de la totalité des canaux de contacts : points de vente, cartes de fidélité, sites Internet, call-center, mailing, e-mailing, annonces-presse, coupons ... En fait, il s'agit de mettre le consommateur au centre du système* », explique Thomas Leconte, Directeur du pôle Data management d'ETO.

Fruit de cinq années de recherches chez ETO, la plate-forme X27 est multi-langue, multi-pays et multicanal pour la gestion des campagnes marketing. Elle est donc parfaitement adaptée au programme Privilege.

/ PARIS

36 RUB LAFFITTE
75009 PARIS
T. +33 (0)1 42 46 73 73
F. +33 (0)1 47 70 55 50

/ ROUBAIX

62 AV. JEAN-BAPTISTE LEBAS
59102 ROUBAIX
T. +33 (0)3 20 69 17 17
F. +33 (0)3 20 69 17 18

/ MADRID

CALLE BGA, 10
28002 MADRID
T. +34 91 411 81 05
F. +34 91 411 81 06



La base de données marketing 5àSec est donc hébergée chez ETO et permet une gestion centralisée des différents pays concernés.

Elle est totalement adaptée à la gestion de la relation client grâce à la connaissance du client qu'elle apporte, aux aspects de fréquentation et à l'historisation des campagnes marketing direct. Elle permet une structuration de ces données pour une plus grande cohérence.

Elle couvre 3 niveaux :

- Deux niveaux opérationnels : la gestion des contacts et des campagnes marketing direct.

- Un niveau décisionnel : la production et la diffusion des éléments de reporting.

Ce deuxième aspect offre un reporting consolidé pour le siège et permet d'avoir 3 niveaux de structures clientèles : par pays, par région ou par magasin (suivi du nombre d'ouverture de cartes Privilege, chiffre d'affaires associé aux cartes ...). Au niveau du siège, il est également possible de voir les états par lignes de prestations. Au niveau local, elle permet enfin de réaliser des actions marketing direct décentralisées (par magasin par exemple).

Aujourd'hui, on considère qu'il y a en France environ 1 000 clients Privilege par magasin et en moyenne 30 % de clients Privilege par pays.

LES ÉLÉMENTS VISUELS DU PROGRAMME PRIVILEGE

Les documents commerciaux ont été conçus par ETO sur la base des éléments fournis par 5àSec qui a toujours été très impliqué dans la création du programme Privilege.

La fabrication des éléments liés à la mécanique de la carte et la logistique pour fournir chaque magasin ont entièrement été gérées par ETO. Les éléments pour les différents pays, l'interface de la base de données ... ont été adaptés par ETO.

/ PARIS
36 RUB LAFFITTE
75009 PARIS
T. +33 (0)1 42 46 73 73
F. +33 (0)1 47 70 55 50

/ ROUBAIX
62 AV. JEAN-BAPTISTE LEBAS
59100 ROUBAIX
T. +33 (0)3 20 65 17 17
F. +33 (0)3 20 65 17 18

/ MADRID
CALLE BGA, 10
28002 MADRID
T. +34 91 411 81 05
F. +34 91 411 81 06



Carte Privilege

Privilège

Laissez-vous choir... et multipliez les avantages !

- 50 % de réduction sur toutes nos prestations
- Un cadeau de bienvenue
- Privilege Plus
- Des offres préférentielles
- Des surprises

5àSec
Toujours là pour moi!

10 % sur nos prestations
À chaque visite chez 5àSec, quel que soit le magasin, vous bénéficiez immédiatement de 10% de réduction.

- sur tous vos endoyages : vêtements, chaussures, bags de maison, coiffures, accessoires.
- sur les services Beauty pour préserver et embellir vos cheveux* : shampooings, après-shampooing, soins-acides.
- sur notre service Retouche** : ourles, boutons, fermoirs, ajustage.
- sur les produits de notre boutique 5àSec®.

Un cadeau de bienvenue
Dès votre arrivée, recevez votre housse Privilege. Elle vous permettra de garder vos vêtements à l'abri, mais aussi de profiter du service Privilege Plus*. Elle vous permettra également de profiter de nos services de nettoyage et de réparation, vous pouvez nous proposer d'autres housse.

Privilege Plus*
Paié les fois suivantes et le paiement est entièrement...
- Vous changez votre carte d'un pré-paiement d'un montant minimum de 90 €
- Vous renouvelez la fiche "Check list de l'offre" et vous la glissez dans le dossier avec les vêtements à nettoyer.
- Vous répondez simplement tout directement au compteur de votre magasin avec votre carte.
C'est simple, pratique et vous gagnez du temps !

Un numéro exclusif pour toutes vos questions
Une fiche particulière à l'appeler, une question d'entretien, un besoin d'information... Des conseillers se tiennent à votre disposition au **0 810 150 553**

Des offres préférentielles
En tant que client privilégié, votre magasin vous réserve ses offres Privilege exclusives. Allez voir les documents !

Des surprises tous les jours
Vous recevrez chez vous de nouvelles offres. Surveillez bien votre boîte aux lettres !

Comment récupérer votre carte Privilege et bénéficier de tous vos avantages ?
- Interposez votre questionnaire d'adhésion et remettez-le au responsable clientèle magasin.
- Pratique, votre adhésion 100 € est remboursée par un 10€.
- Vous recevrez immédiatement votre carte ainsi que votre cadeau de bienvenue.

Retournez la fiche aux points de vente sur le site internet www.5asec.com

*Offre valable dans tous les magasins participant à l'opération la boutique Privilege. Elle est valable uniquement dans votre magasin de destination.
** Selon les services disponibles en magasin.



A propos du groupe 5àSec (www.5asec.com)

Créé en 1968, le groupe 5àSec est le leader du soin et de l'entretien du textile. L'enseigne a développé un concept unique qui garantit au client des prestations rapides et de qualité. Leader mondial dans son secteur, 5àSec inaugurerait en 2006 encore plus de 100 points de vente dans le monde et compte, à ce jour, plus de 1 450 magasins dans une trentaine de pays. Le groupe 5àSec a pour actionnaire principal, le fonds d'investissements paneuropéen EAC, basé à Londres (www.eacgroup.com). En 2005, les revenus globaux de l'enseigne 5àSec ont dépassé les 235 millions d'euros.

A propos de ETO (www.eto.fr)

Créée en 1986, ETO est une agence intégrée de gestion des problématiques marketing client. Forte de ses 120 collaborateurs, l'agence a réalisé en 2005 une marge brute de 8 millions d'euros et affiche une croissance annuelle régulière de 15 %. L'étude Agence Ballester Marketing Services 2005-2006 place ETO en tête du barème « satisfaction client » et dans le top 5 des prestataires reconnus pour la qualité de leurs process. ETO est dirigé par Jean Derreumaux et Nicolas Leconte, ses fondateurs.

Contacts presse

ETO

Sylvie Bernet
T. +33 (0)1 42 46 73 73
sbernet@eto.fr

5àSec

Caroline Coufourié
T. +41.22.860.80.40
caroline.coufourie@5asec.com

/ PARIS

36 RUB LAFFITTE
75009 PARIS
T. +33 (0)1 42 46 73 73
F. +33 (0)1 47 70 55 50

/ ROUBAIX

62 AV. JEAN-BAPTISTE LEBAS
59100 ROUBAIX
T. +33 (0)3 20 65 17 17
F. +33 (0)3 20 69 17 18

/ MADRID

CALLE BGA, 10
28002 MADRID
T. +34 91 411 81 05
F. +34 91 411 81 06

