

# BIENVENUE !

Le webinar va débuter dans quelques minutes.

Comment le **Club TotalEnergies** a engagé **11%** de ses **clients fidèles** sur le Wallet **en moins de 4 mois** ?

# Les intervenants



**Jalil Chagraoui**

Chef de service - Marketing  
Capital client



**Etienne Tassaert**

Project Director



**Axel Detours**

Co-fondateur



**Une présence internationale**

avec un déploiement dans plus de 25 pays

Des bureaux à **Lille, Paris & Dubaï**

Éditeur de logiciels spécialisé dans la **fidélisation et l'animation commerciale**

Plus de **30 ans d'existence**



**Pionnier** sur le marché des wallet mobiles

**8 ans d'existence**

**Leader** européens avec + de 180 clients

**Une plateforme SaaS B2B** qui permet aux marques de créer et gérer son contenu sur n'importe quel wallet

Actif dans plus de **180 pays**

# TotalEnergies un esprit pionnier



Créé en 1924



TotalEnergies

Multi enseignes : TotalEnergies, Access, Elan



3500 stations en France



4ème major pétrolière



**Une ambition forte :**

**être un acteur majeur de la transition énergétique**



TotalEnergies

# Les objectifs de TotalEnergies

Développement de la valeur client

Personnalisation de la relation client

Volonté d'aller chercher de nouveaux clients sur de nouveaux canaux

Proximité avec les clients : intégration de la carte de fidélité dans le wallet

# LES DESSOUS DE LA COLLABORATION

Pourquoi et comment s'est-on rencontré ?

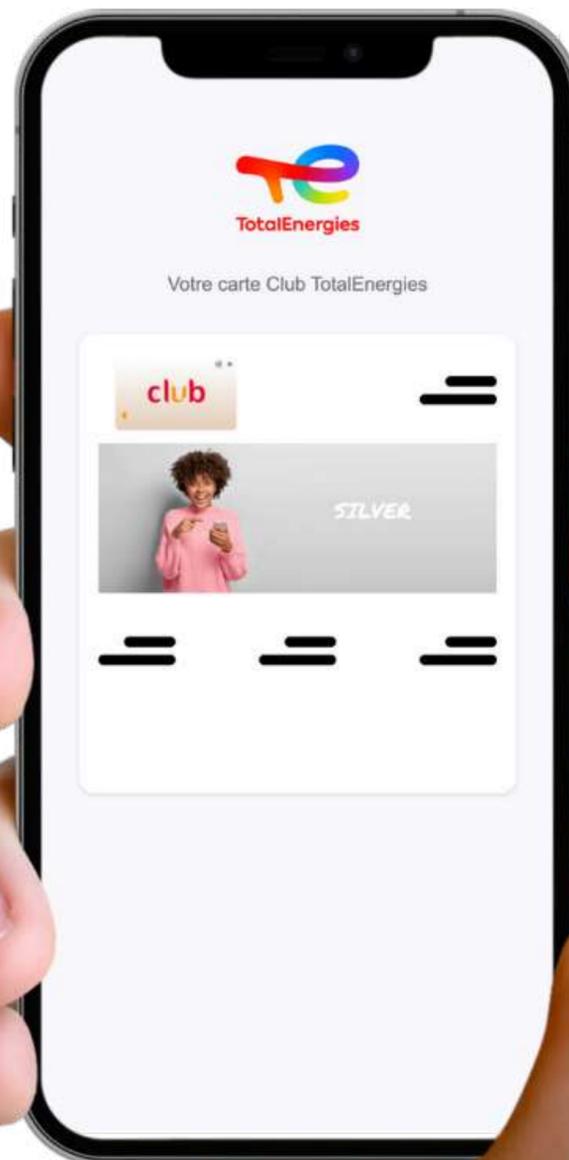
Les premiers pas avec le wallet



# Le Club TotalEnergies



# Présentation du Club TotalEnergies



3 programmes en parallèle avec une même plateforme mais différentes récompenses et offres :

Automobilistes

Bus et Autocars

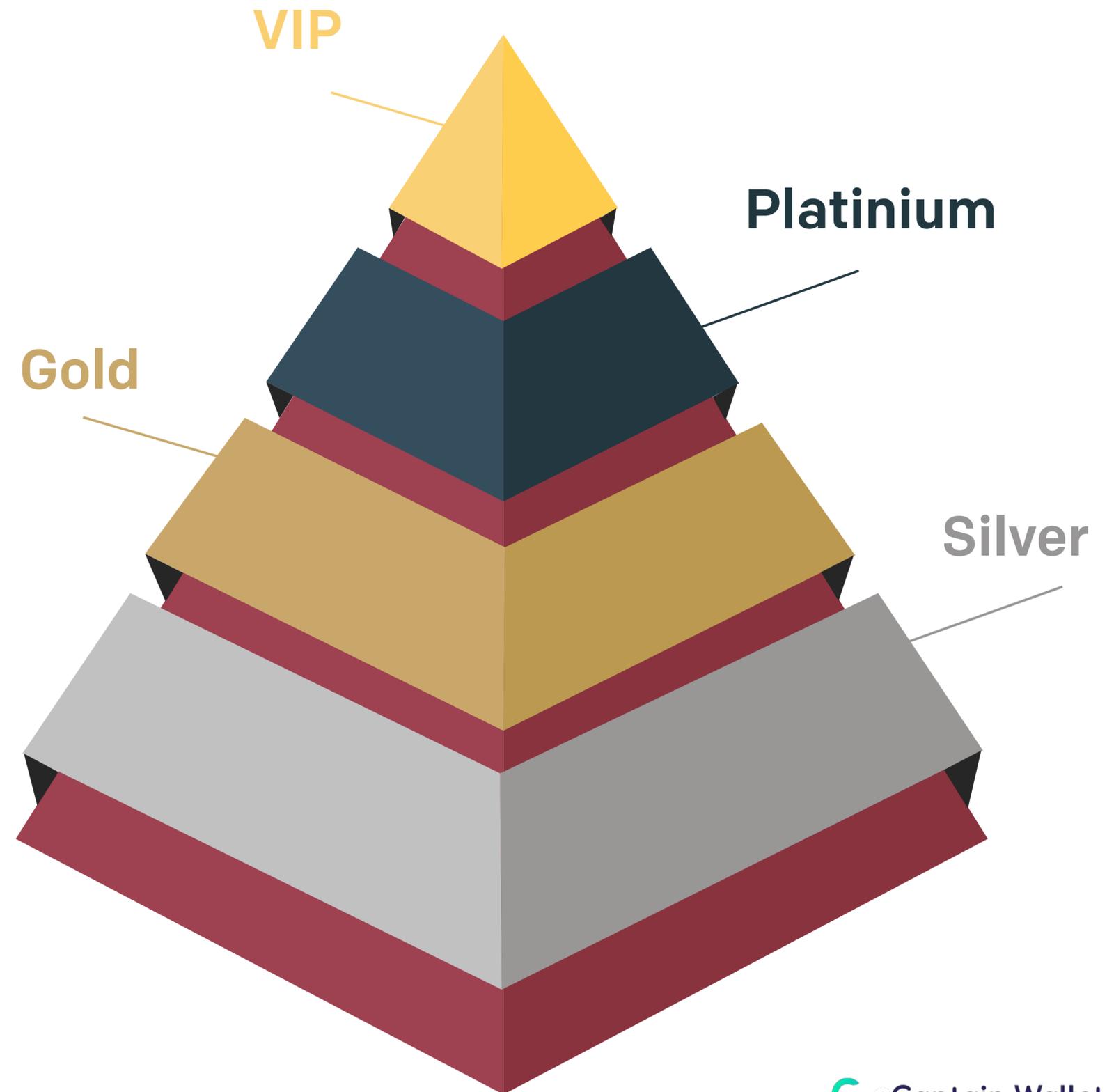
Poids Lourds

Déjà **1,5 million** de clients fidèles actifs !

# Les statuts

Programme statutaire à 4 statuts :

- Silver
- Gold
- Platinum
- VIP



# Les avantages liés à l'adhésion

Récompenses en fonction du nombre de points cumulés

Différentes récompenses :  
**gourmandise, café, service voiture ou bon de 25€ de carburant**

Différentes offres :  
**bienvenue, anniversaire**

**Une assistance dépannage gratuite** en cas de besoin, **disponible 7j/7, 24h/24**

**Stage de récupération de points**

## La jauge cadeau



# La mise en place du mobile wallet chez TotalEnergies



# LE WALLET EN 3 ÉTAPES



## AJOUTEZ

Dématérialiser sa carte de fidélité depuis n'importe quel point de contacts (online/offline)



## NOTIFIEZ

Envoyer des notifications push personnalisées, automatiques et/ou géolocalisées à vos clients



## RECIBLEZ

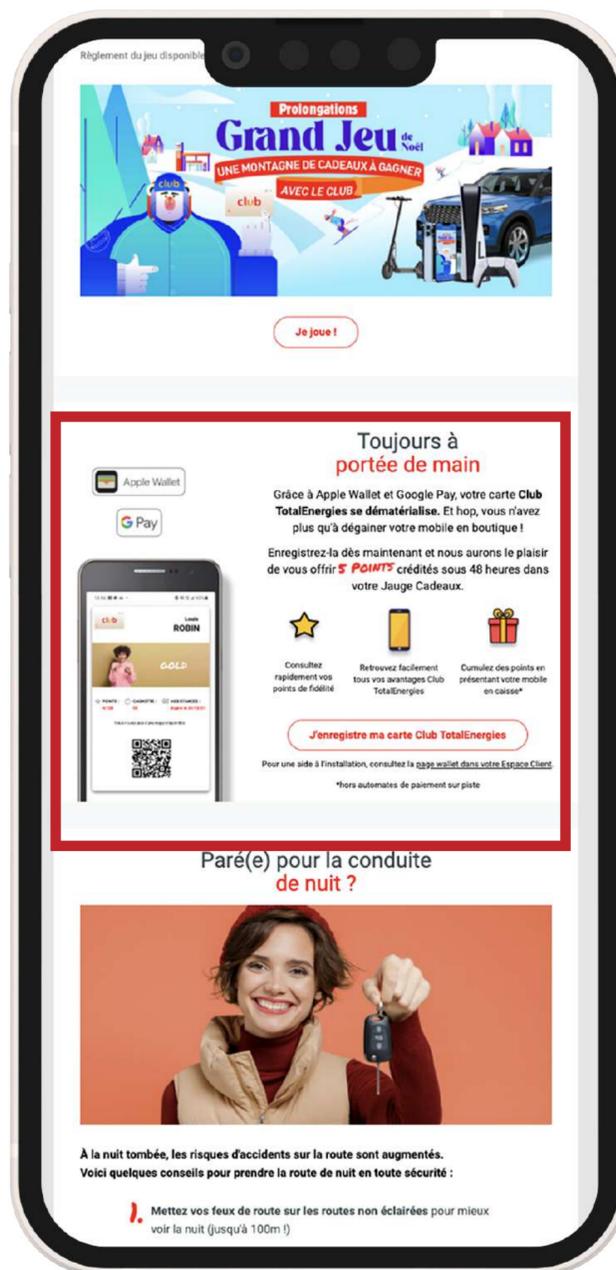
Mettre à jour et animer la carte wallet selon les temps forts, actualités, événements ...



# TotalEnergies wallétise depuis ses points de contact

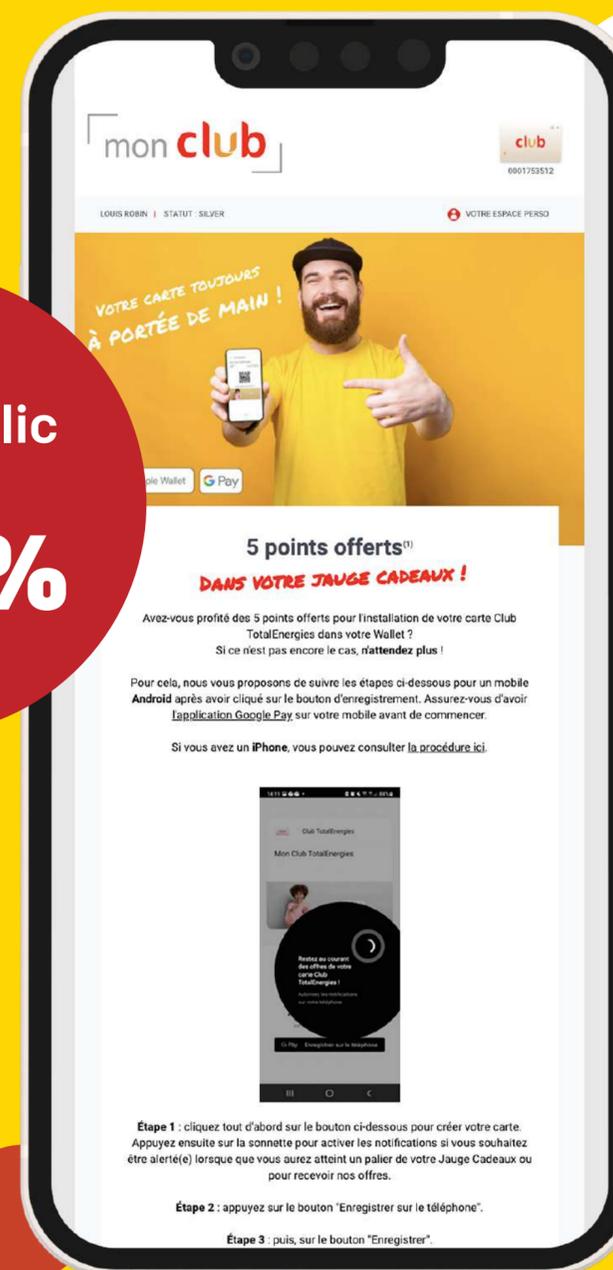


## Encart newsletter



TotalEnergies profite de la visibilité de la newsletter pour mettre en avant le wallet

## Encart email dédié



Taux de clic moyen **14,6%**

Email didactique afin d'aider à finaliser la "wallétisation" des clubistes android



# TotalEnergies wallétise depuis ses points de contact

The screenshot shows the TotalEnergies website interface for a user named Florian Martinez. The navigation bar includes 'MON TABLEAU DE BORD', 'MON COMPTE', 'MES OFFRES', 'MON PROGRAMME', and 'BESOIN D'AIDE'. The main content area displays the user's 'club' status (silver), 'Mon Assistance Club TotalEnergies' (inactive), and a progress bar for 'Votre profil est complété à 65%'. Below this, there is a promotional banner for 'Grand Jeu' with a 'Je joue' button. A section titled 'RIEN DANS LES MAINS, TOUT DANS MON WALLET!' encourages users to add their digital loyalty card to their mobile wallet. At the bottom, a 'MA JAUGE CADEAUX' section shows a progress bar for earning points towards rewards, with a '0 POINT' indicator and a '2€' reward threshold.

Depuis l'espace client

Vite, 5 points offerts si vous téléchargez votre carte de fidélité du Club totalEnergies!  
<https://tot.al/3rWQ11x>  
CLUBSTOP au 36980 (crédités sous 48h)

Depuis un SMS dédié



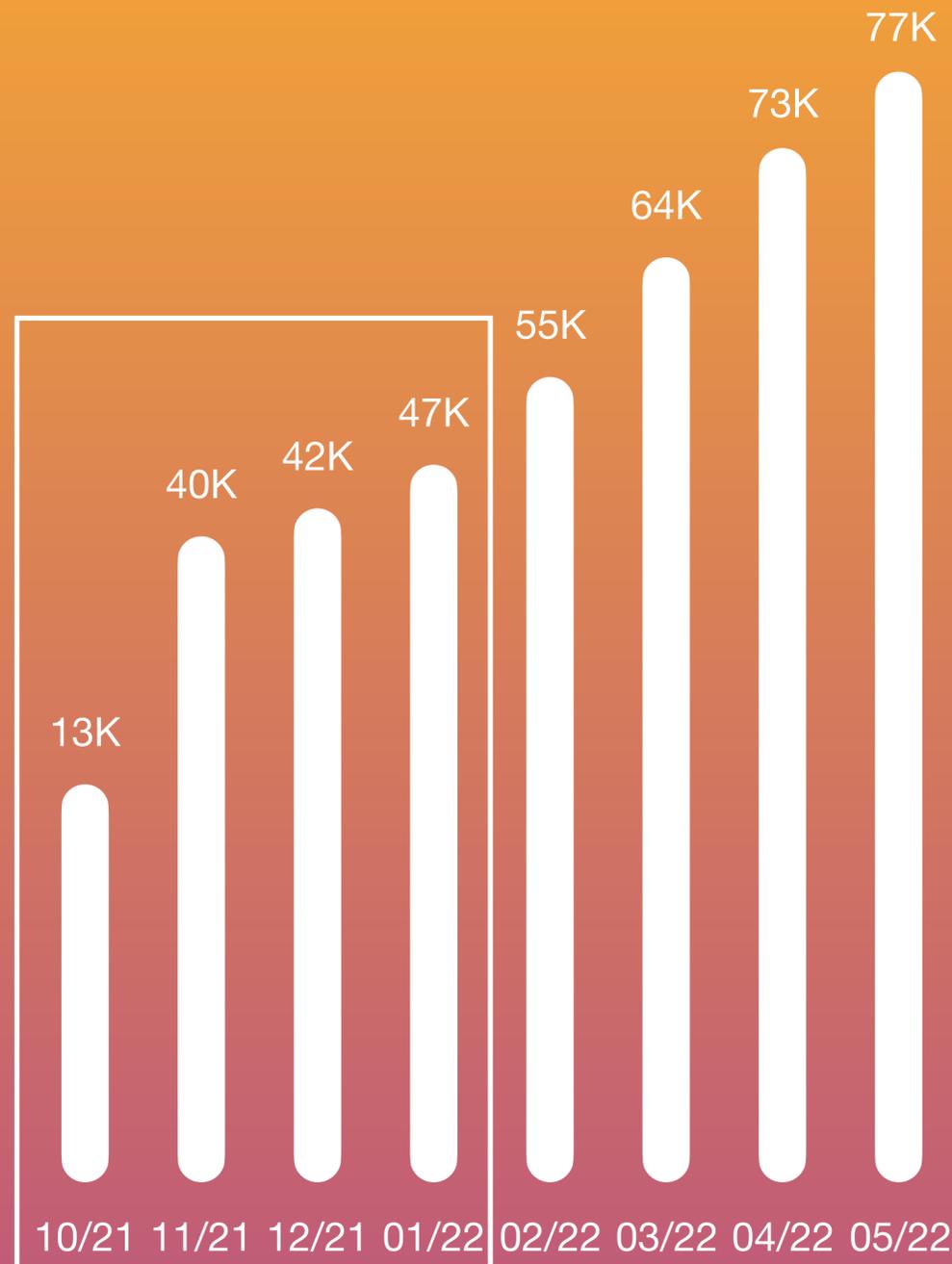


# Téléchargement du wallet tous clubistes confondus

**11%**  
Des membres du Club ont téléchargé le wallet

De novembre 2021 à février 2022

## Nombre d'activations du wallet



De novembre 2021 à mai 2022



# Evolution des téléchargements des différentes cartes wallet

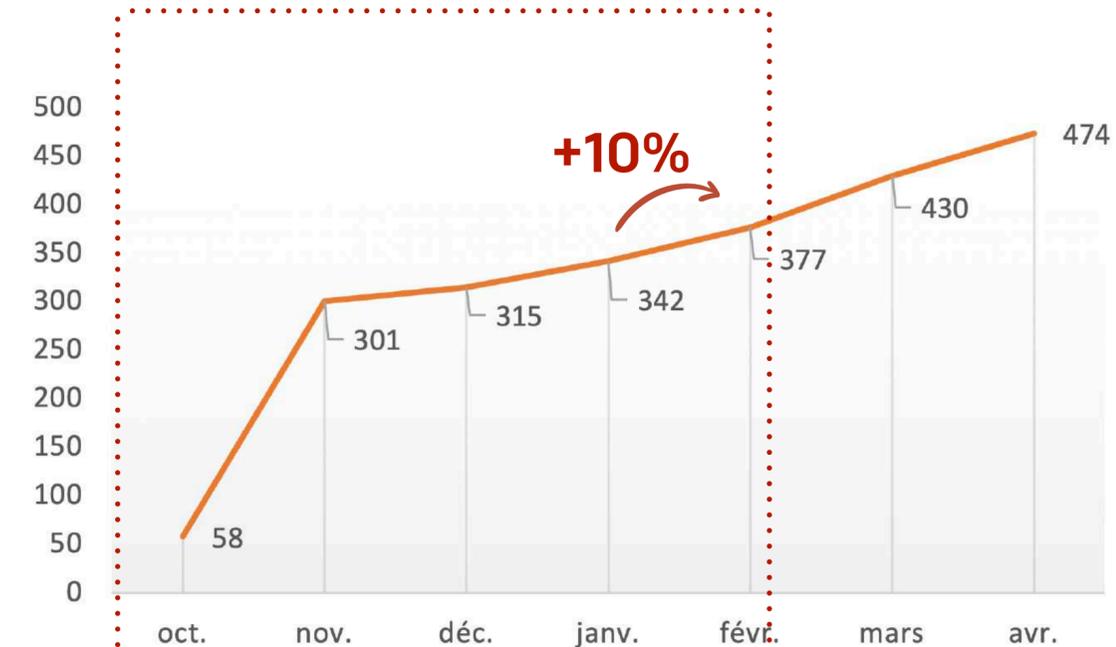
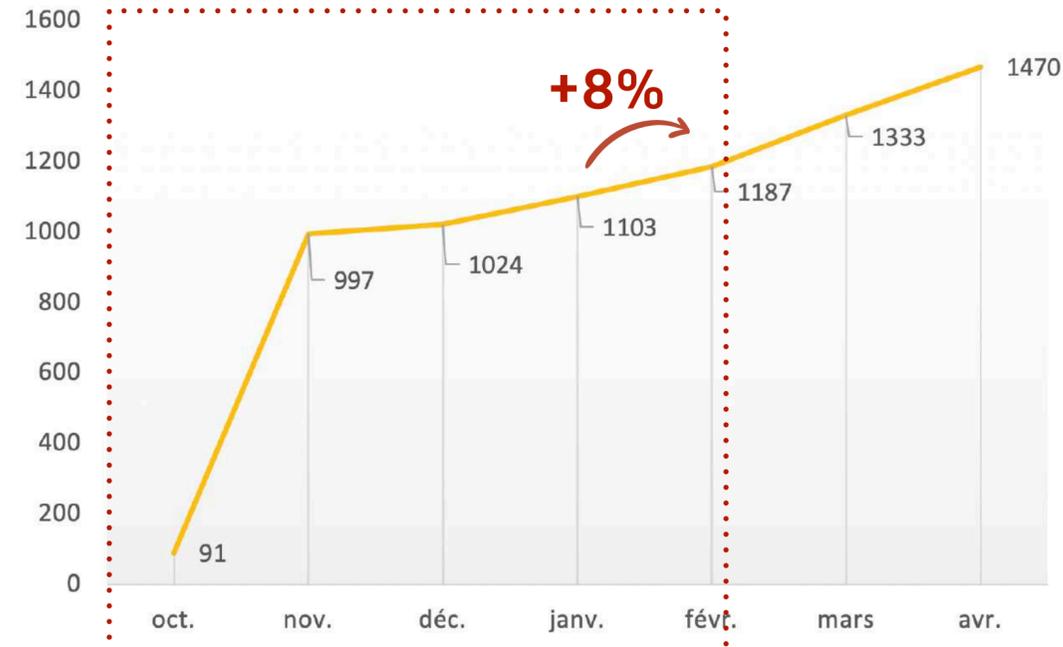
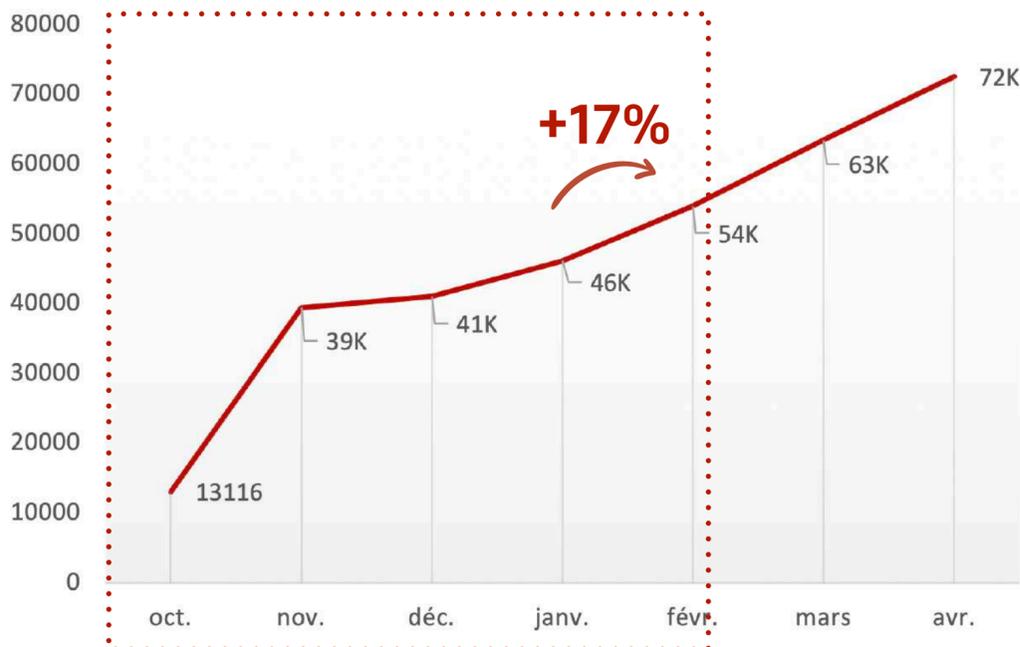
Entre le 01/01 et le 01/02 deux newsletters ont été envoyées

Ce qui explique la hausse des téléchargement sur le mois

## Véhicule léger

## Truck

## Bus

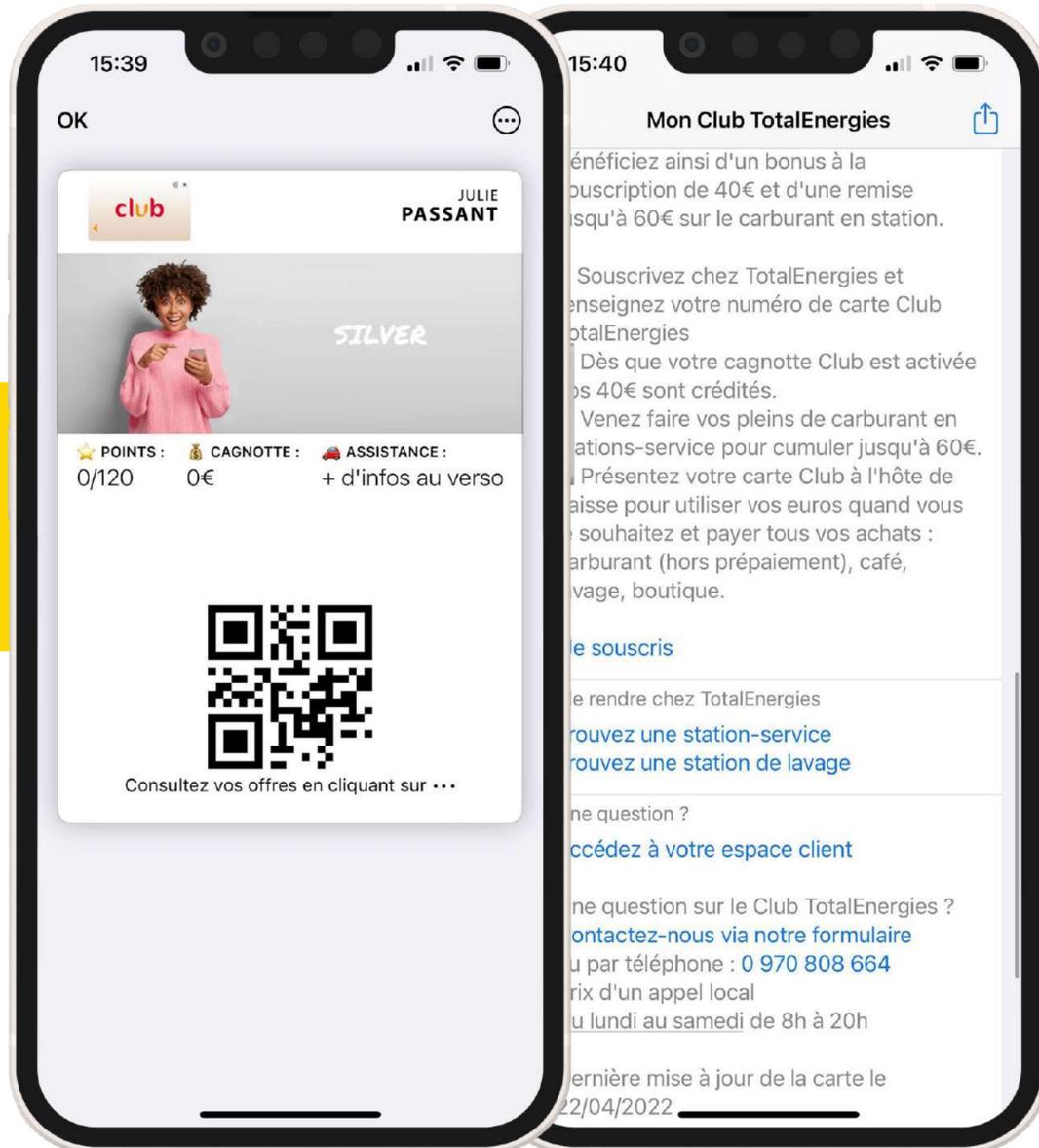




# La carte TotalEnergies est téléchargée dans le mobile du client

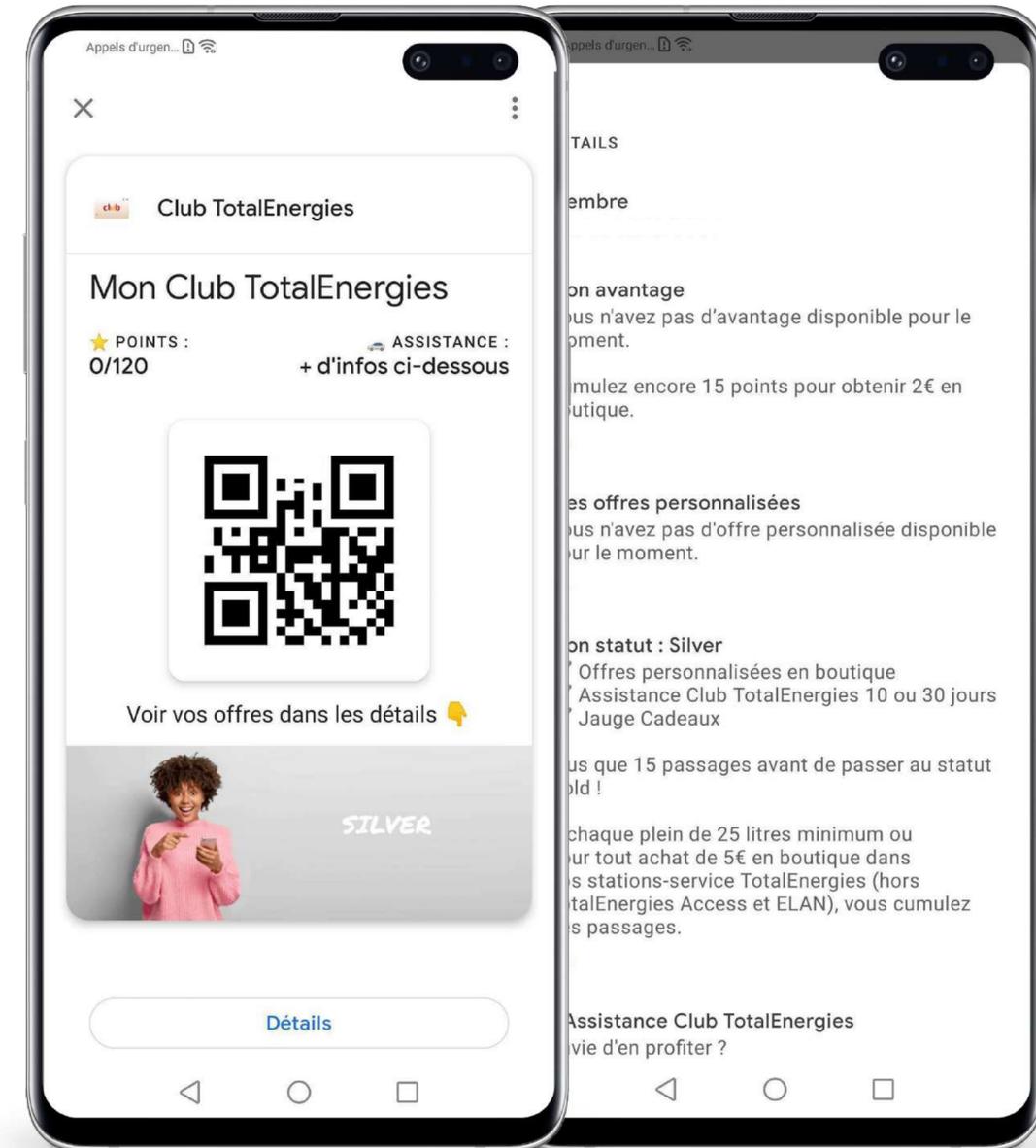
Recto

Verso



Recto

Verso



Apple

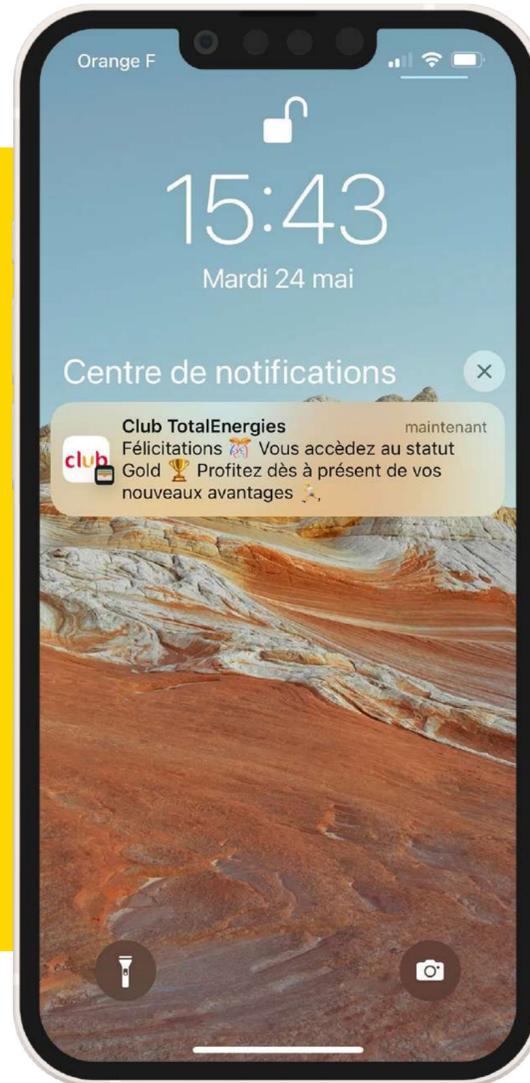
Android



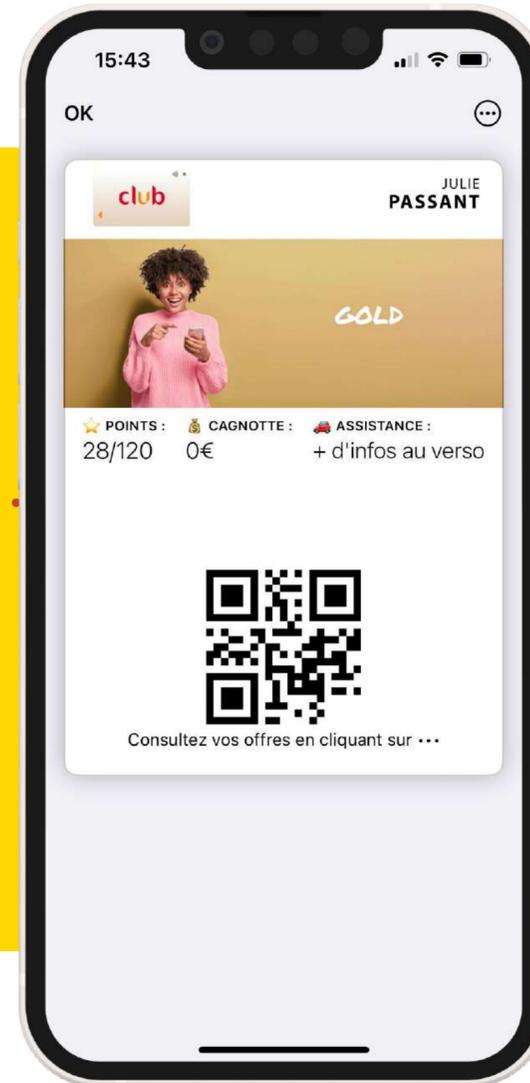
# La carte TotalEnergies est téléchargée dans le mobile du client



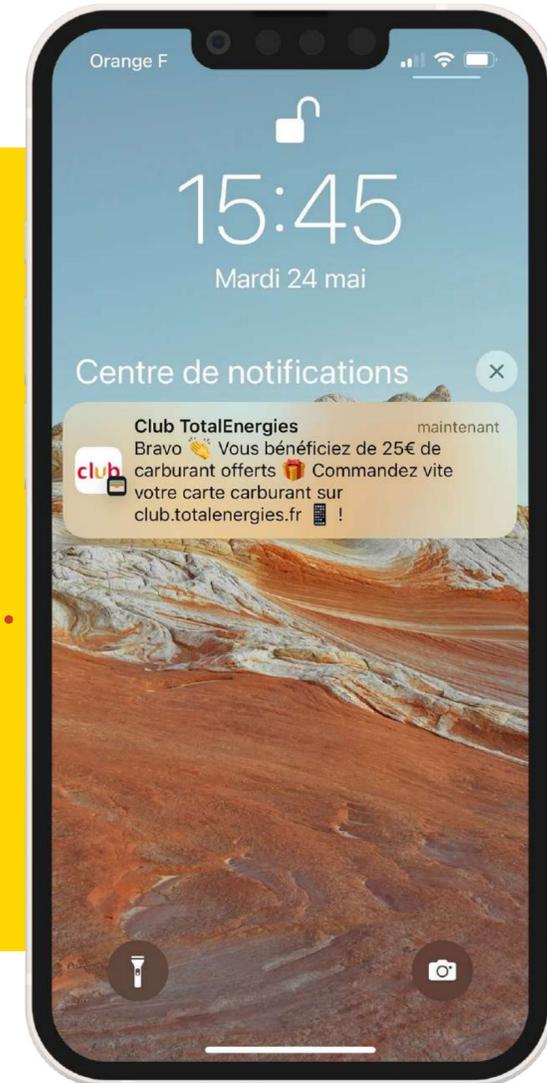
Le client cumule + de 15 passages en caisse/station



Le client passe au statut supérieur

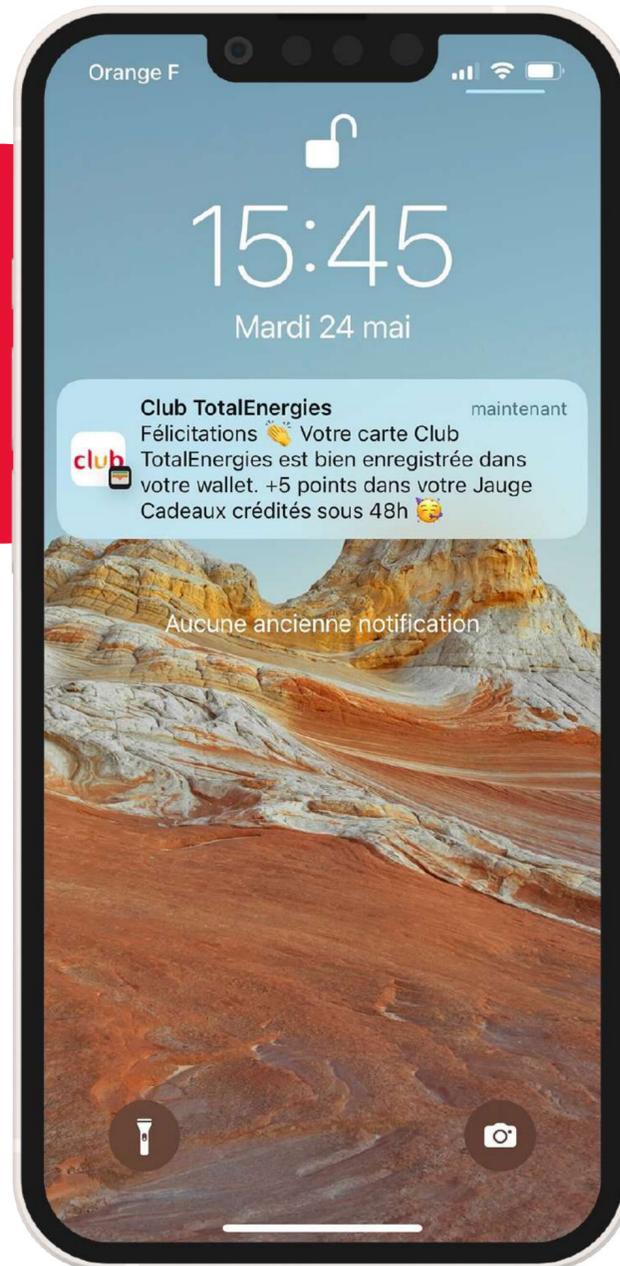


Le client est alerté dès qu'il reçoit une offre liée à son programme de fidélité

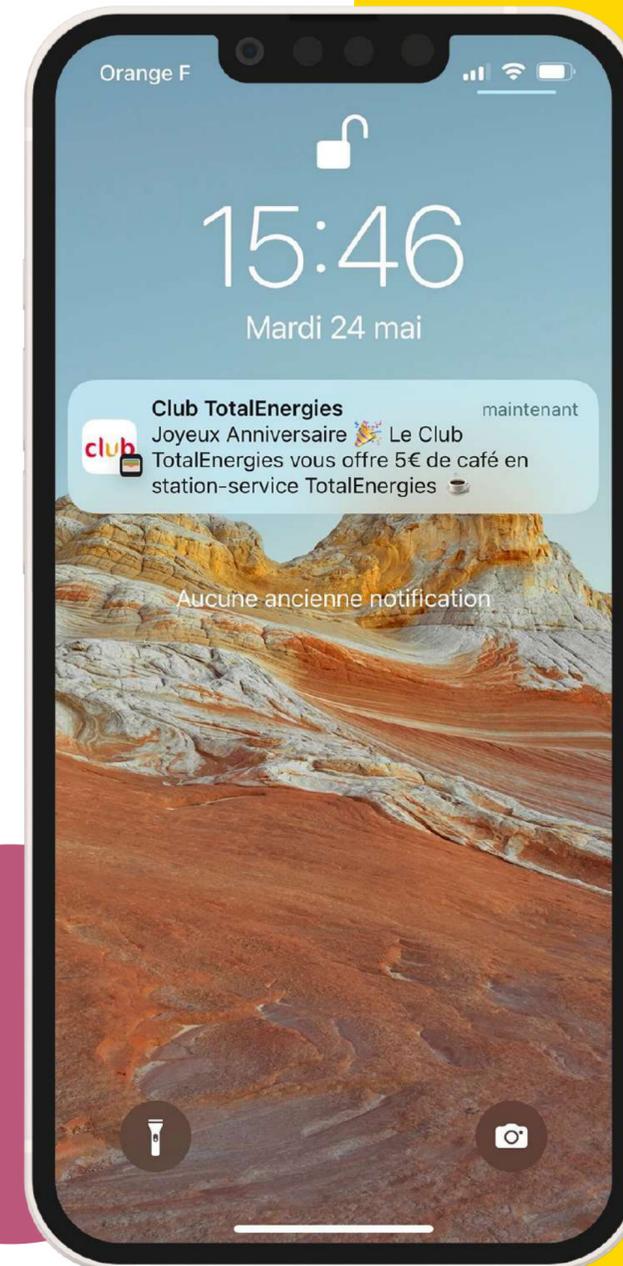




# TotalEnergies recible ses clients et envoie des notifications push à ses clients via le wallet



Offre de bienvenue



Offre d'anniversaire

# Le wallet chez TotalEnergies en quelques chiffres

TotalEnergies®



11%

Des membres du Club ont téléchargé le wallet

98%

De taux de rétention moyen de la carte wallet

# Les évolutions à venir



# Les évolutions à venir

QR code en station pour le wallet

Communication à l'approche des stations (été 2022)



Connecter le programme de fidélité wallet à la machine à café

*MERCI à TOUS !*