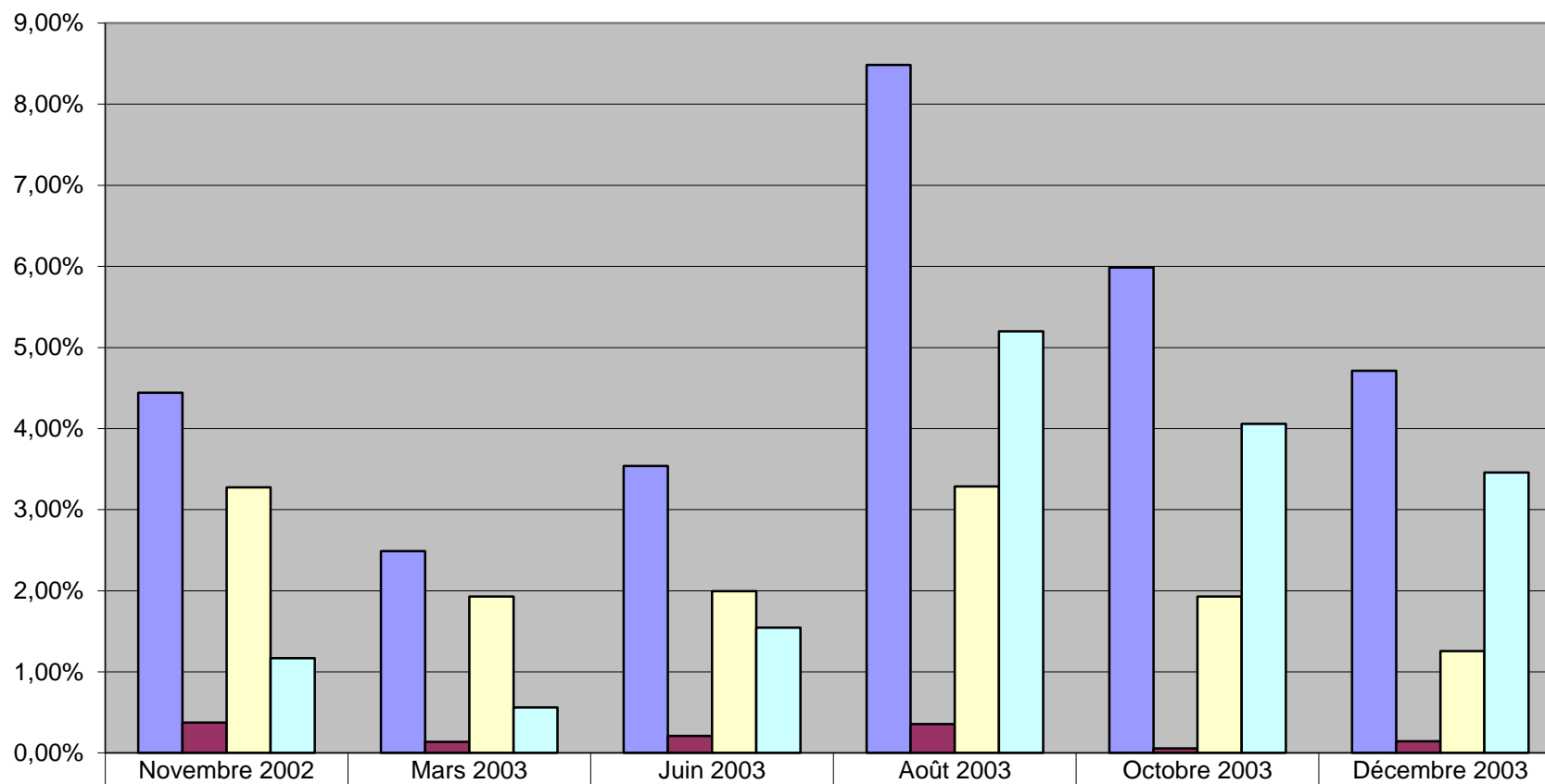
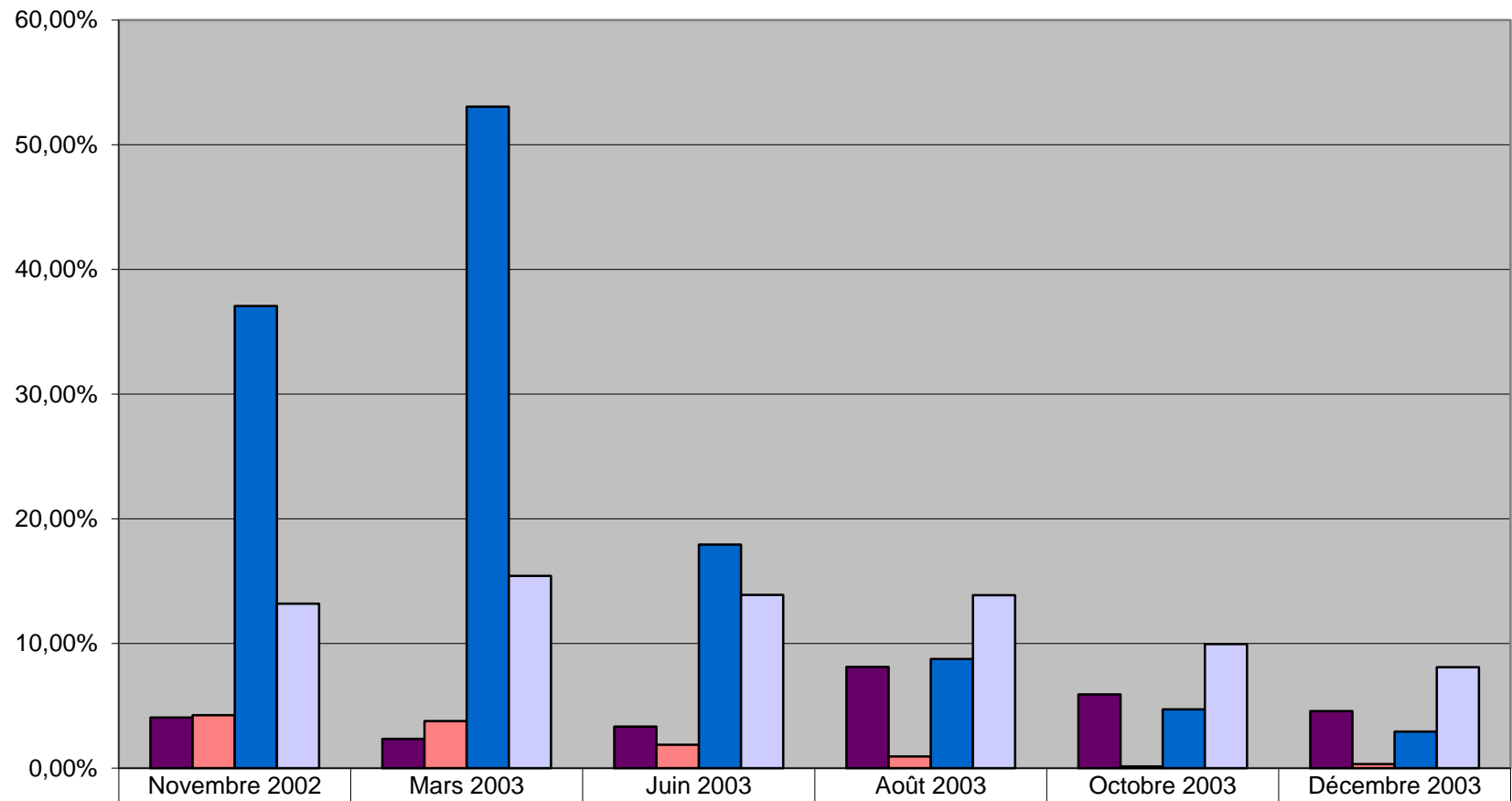


Détail des retours bruts



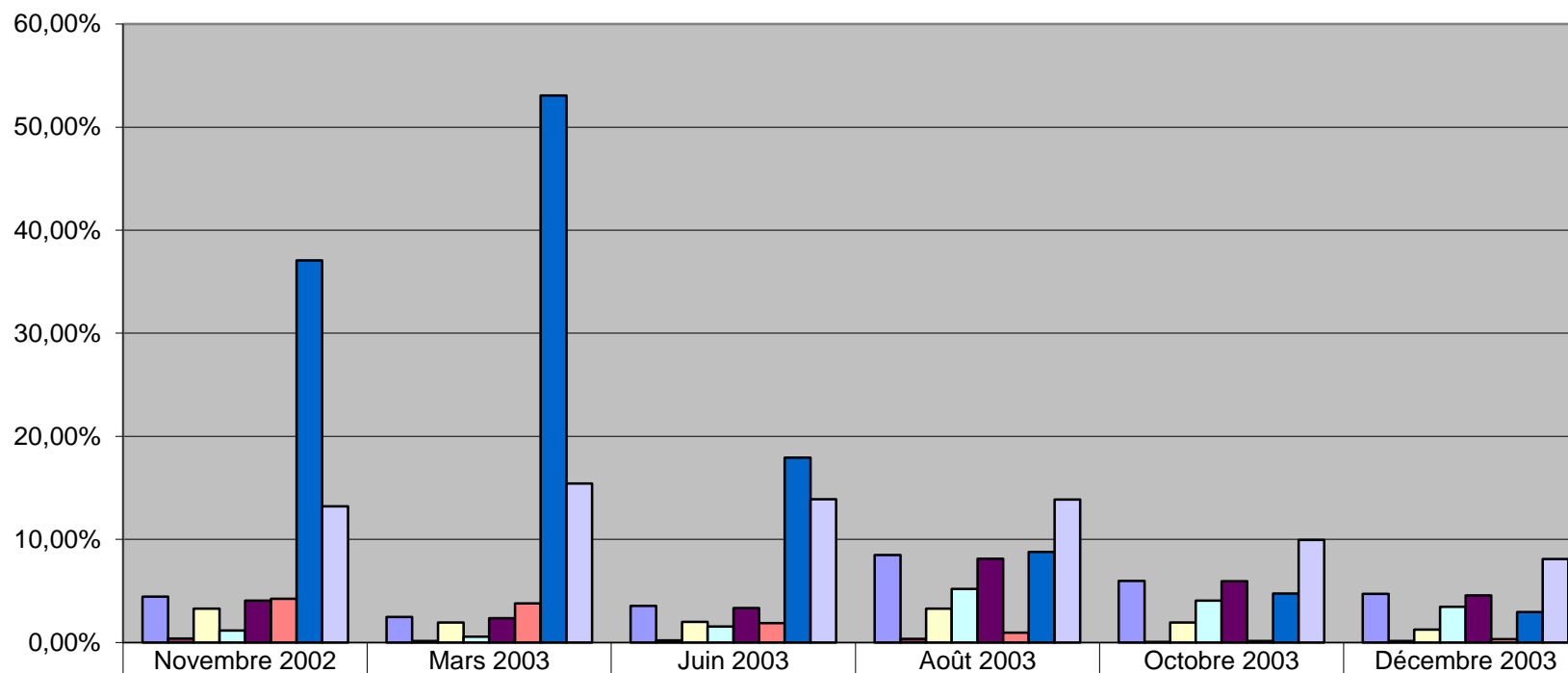
■ Taux de retour brut	4,44%	2,49%	3,54%	8,49%	5,99%	4,71%
■ Taux de répétition	0,38%	0,14%	0,21%	0,36%	0,06%	0,14%
■ Taux transformation brut	3,28%	1,93%	2,00%	3,29%	1,93%	1,26%
■ Renouvellement brut	1,17%	0,56%	1,55%	5,20%	4,06%	3,46%

Détail des retours nets



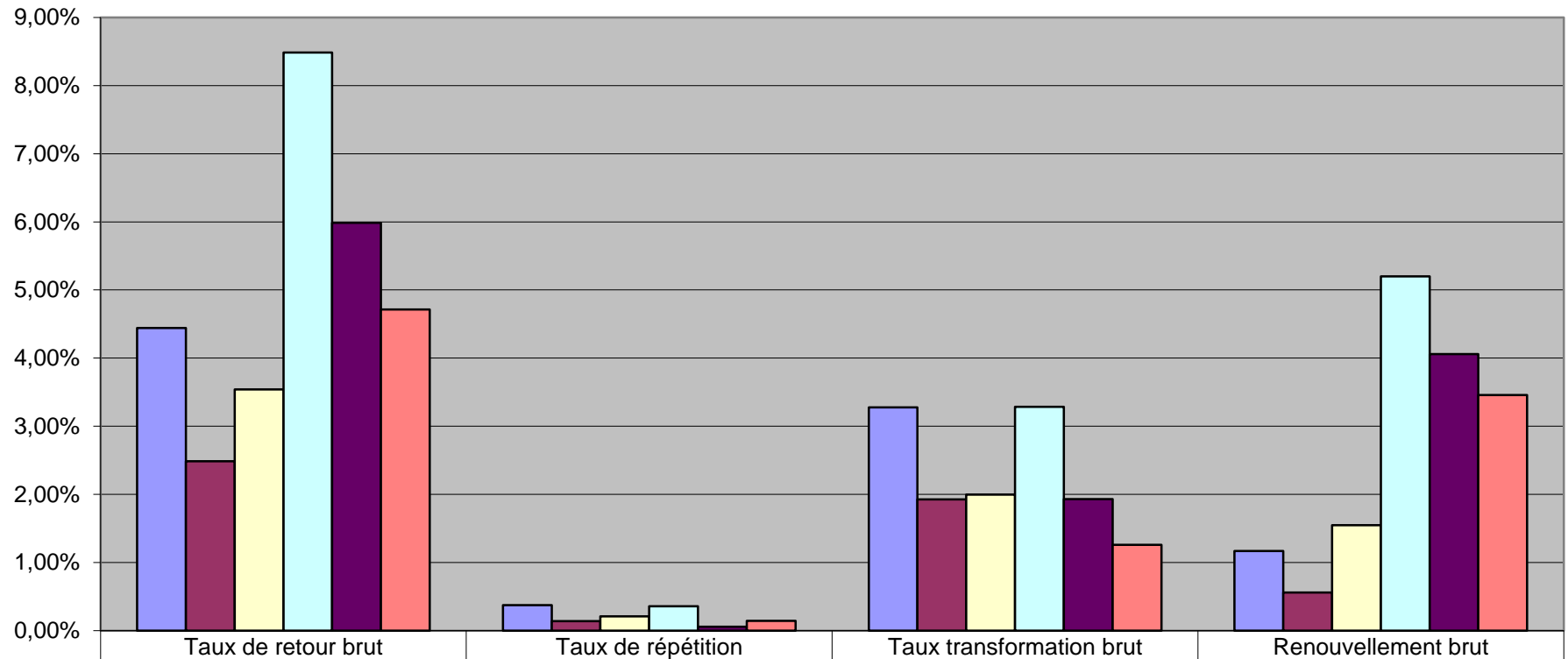
■ Taux de retour net	4,07%	2,35%	3,33%	8,13%	5,93%	4,57%
■ Taux de répétition nette	4,25%	3,79%	1,89%	0,95%	0,14%	0,33%
■ Taux de transformation nette	37,08%	53,06%	17,94%	8,77%	4,73%	2,95%
■ Renouvellement net	13,21%	15,42%	13,89%	13,88%	9,95%	8,10%

Détail global des retours



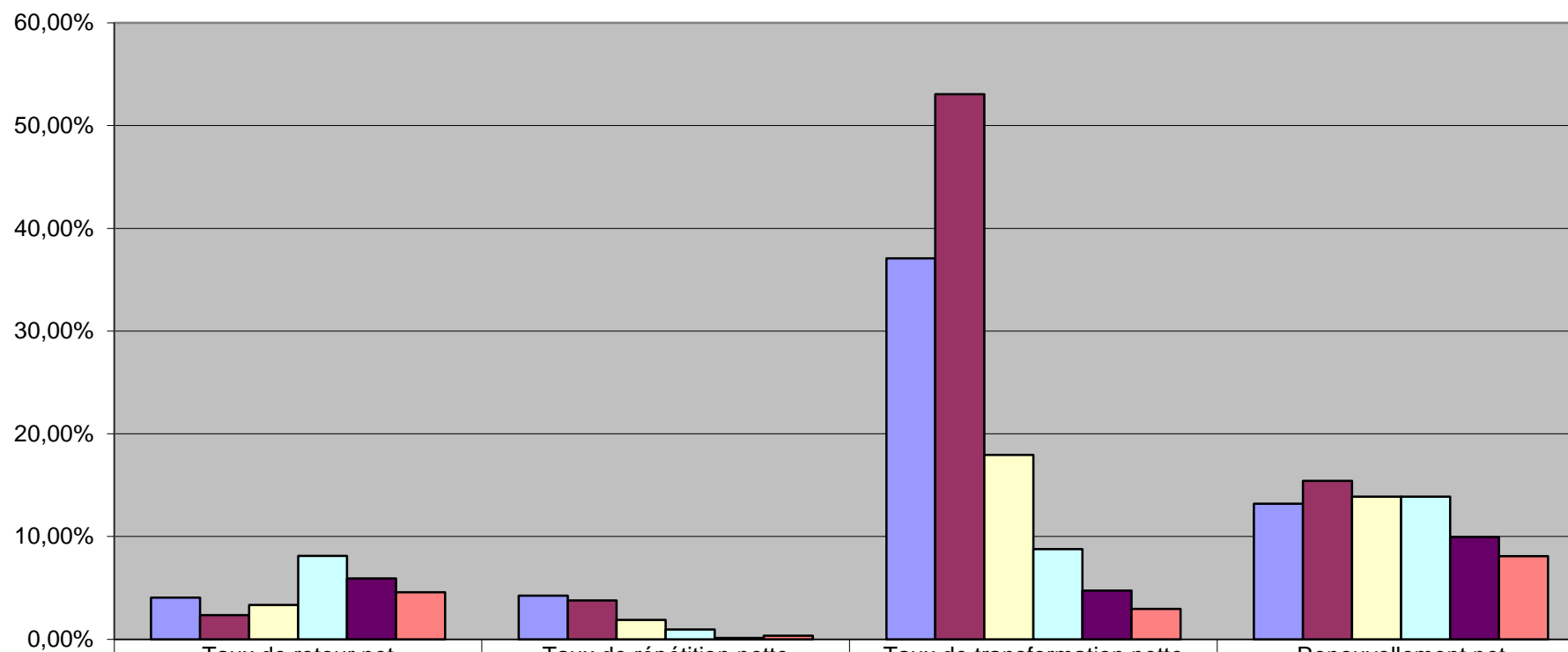
■ Taux de retour brut	4,44%	2,49%	3,54%	8,49%	5,99%	4,71%
■ Taux de répétition	0,38%	0,14%	0,21%	0,36%	0,06%	0,14%
■ Taux transformation brut	3,28%	1,93%	2,00%	3,29%	1,93%	1,26%
■ Renouvellement brut	1,17%	0,56%	1,55%	5,20%	4,06%	3,46%
■ Taux de retour net	4,07%	2,35%	3,33%	8,13%	5,93%	4,57%
■ Taux de répétition nette	4,25%	3,79%	1,89%	0,95%	0,14%	0,33%
■ Taux de transformation nette	37,08%	53,06%	17,94%	8,77%	4,73%	2,95%
■ Renouvellement net	13,21%	15,42%	13,89%	13,88%	9,95%	8,10%

Distribution des taux de retour



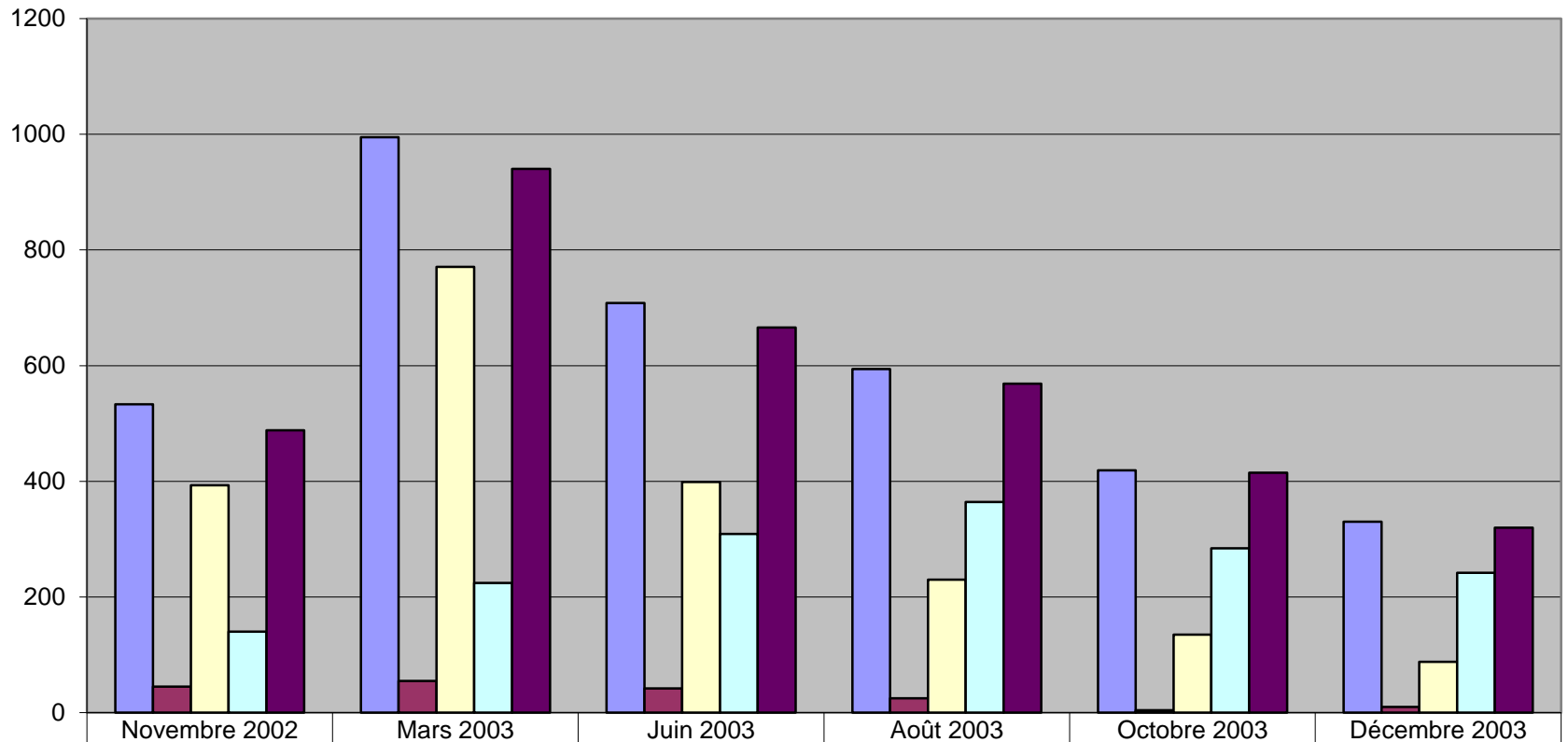
	Taux de retour brut	Taux de répétition	Taux transformation brut	Renouvellement brut
■ Novembre 2002	4,44%	0,38%	3,28%	1,17%
■ Mars 2003	2,49%	0,14%	1,93%	0,56%
□ Juin 2003	3,54%	0,21%	2,00%	1,55%
□ Août 2003	8,49%	0,36%	3,29%	5,20%
■ Octobre 2003	5,99%	0,06%	1,93%	4,06%
■ Décembre 2003	4,71%	0,14%	1,26%	3,46%

Distribution des taux de retour net



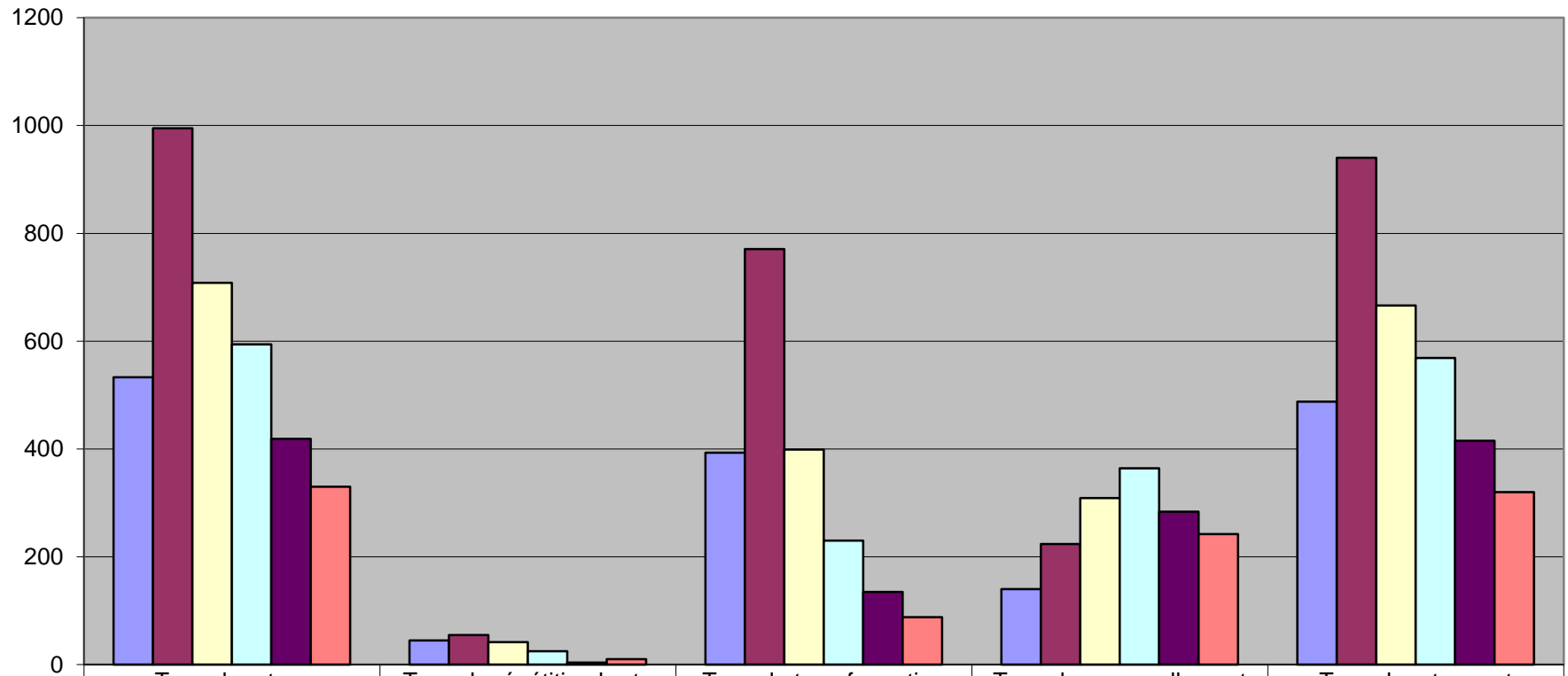
	Taux de retour net	Taux de répétition nette	Taux de transformation nette	Renouvellement net
■ Novembre 2002	4,07%	4,25%	37,08%	13,21%
■ Mars 2003	2,35%	3,79%	53,06%	15,42%
■ Juin 2003	3,33%	1,89%	17,94%	13,89%
■ Août 2003	8,13%	0,95%	8,77%	13,88%
■ Octobre 2003	5,93%	0,14%	4,73%	9,95%
■ Décembre 2003	4,57%	0,33%	2,95%	8,10%

Données brutes des retours mailing



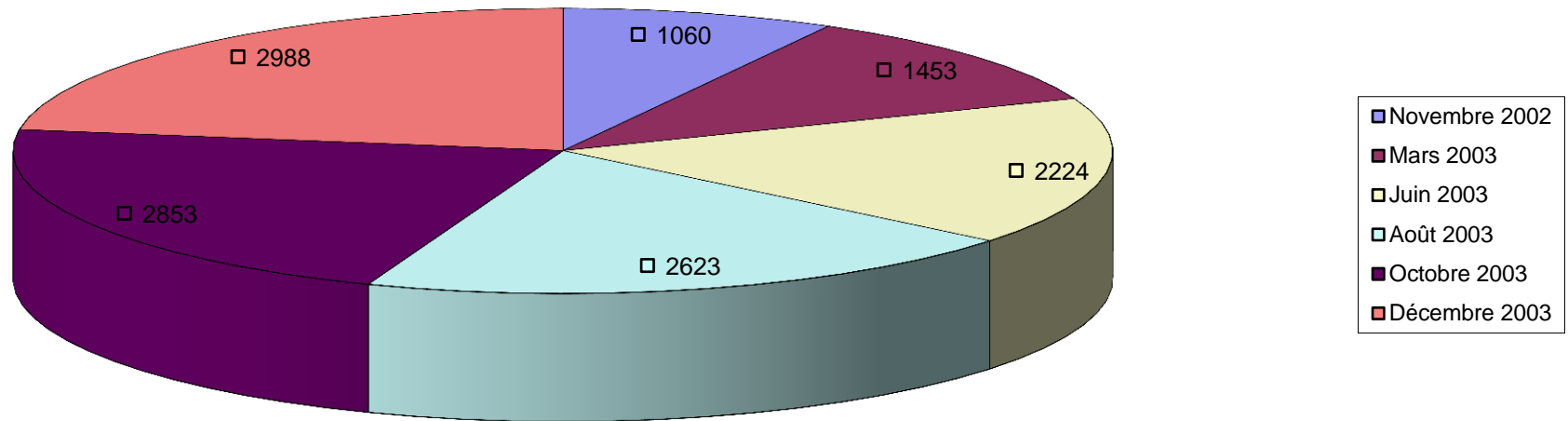
■ Taux de retour	533	995	708	594	419	330
■ Taux de répétition brute	45	55	42	25	4	10
■ Taux de transformation	393	771	399	230	135	88
■ Taux de renouvellement	140	224	309	364	284	242
■ Taux de retour net	488	940	666	569	415	320

Données brutes des retours mailing



	Taux de retour	Taux de répétition brute	Taux de transformation	Taux de renouvellement	Taux de retour net
■ Novembre 2002	533	45	393	140	488
■ Mars 2003	995	55	771	224	940
■ Juin 2003	708	42	399	309	666
■ Août 2003	594	25	230	364	569
■ Octobre 2003	419	4	135	284	415
■ Décembre 2003	330	10	88	242	320

Construction du cumul fichier client



Construction chronologique du fichier client

