



**BNP PARIBAS**  
Personal Finance

# Les standards du Web en entreprise

## l'exemple de BNP Paribas Personal Finance



L'impression de ce document est-elle indispensable ?  
Si oui, pensez à imprimer plusieurs diapositives par feuille,  
en noir et blanc de préférence.

# BNP Paribas Personal Finance ?

---

- Filiale de BNP Paribas dédiée au crédit pour les particuliers
- Fusion de deux entreprises
  - Cetelem : spécialiste du crédit à la consommation
  - UCB : spécialiste du crédit immobilier et de la consolidation de créance
- +26000 collaborateurs dans le monde
- 1<sup>er</sup> acteur du crédit en Europe

# Le crédit sur Internet

---

- Cetelem e-Business : une entité dédiée
- 1 Milliard d'euros de CA en 2007
- Plus d'une dizaine de sites dédiés à la vente de crédit sur Internet dont :
  - [www.cetelem.fr](http://www.cetelem.fr)
  - [www.cetelem-rachat-credit.fr](http://www.cetelem-rachat-credit.fr)
  - [www.cetelem-immo.fr](http://www.cetelem-immo.fr)
- 1 million de visiteurs uniques par mois pour le site cetelem.fr

---

Et les standards du Web  
dans tout ça ?

# On vend du crédit donc :

---

- Rentabilité
- Retour sur investissement (ROI)
- Volume d'acquisition
- Taux de transformation
- Etc.

# il faut faire des choix technologiques

---

- Taux de pénétration des technologies
  - Silverlight : 30% ? 50% ?
  - Flash 9 : entre 90% et 98% selon la version
  - HTML : 100%

# Il faut cibler un marché

---

- Taux d'équipement des visiteurs
  - OS
    - Windows : 96,8%  
(XP : 66% ; Vista 27,8% ; 2000 : 2,8%)
    - Mac : 2,1%
    - Autre : 1,1%
  - Navigateurs
    - Internet Explorer 7 : 55,3%
    - Internet Explorer 6 : 22,3%
    - Firefox : 19,7%
    - Safari : 2%
    - Autres : 0,7%

# Il faut être visible

---

- D'un point de vue marketing
  - Référencement naturel
  - Référencement payant
  - Campagne d'e-mailing
  - Campagne d'e-Pub
  - Etc.
- D'un point de vue réglementaire
  - Contraintes juridiques

---

**Bon, les standards du Web, ok.  
Mais qui et comment ?**

# Qui intervient ?

---

- Des équipes marketing et commerciales
- Des agences de communication
- Des agences Web
- La DSI de l'entreprise
- ...
- Et une équipe de développeurs Web

# Sur quoi ?

---

- Conception de site
- Conception d'application Web
- Webmastering
- Référencement naturel
- Contraintes réglementaire

# Comment ?

---

- Intégration technique
- Rédaction de cahier des charges
- Audit de sites
- Utilisation d'outils de suivi de la qualité
- Formation des intervenants

---

# Au delà des standards : la qualité

# La qualité pourquoi ?

---

- Pour garantir dans le temps des indicateurs stables
- Pour s'assurer de toucher la cible la plus vaste possible
- Pour simplifier la maintenance et l'interopérabilité

# Mais la qualité, c'est quoi exactement ?

---

- La qualité est une notion subjective
- Définir des règles
  - Respect des standards
  - Respect des règles d'accessibilité
  - Bonnes pratiques de développement
- S'assurer que les règles sont suivies

# Comment assurer une certaine qualité ?

---

- Dédier des ressources humaines et les faire agir au bon moment
- Informer et former
  - Produire et diffuser des documents de travail
  - Sensibiliser à l'accessibilité
  - Faire comprendre les notions d'enrichissement progressif et de dégradation harmonieuse : apprendre à lâcher prise.
- Utiliser des outils de suivi

# Comment aller plus loin ?

---

- Travailler sur les performances
- Améliorer le niveau de connaissance des interlocuteurs
- Industrialiser les développements

---

Une fois qu'on s'est dit tout ça,  
qu'est-ce qu'il reste ?

# Les standards du Web permettent :

---

- **D'élargir la base clients**  
*(augmente le CA potentiel)*
- **De garantir l'accessibilité des applications**  
*(augmente le taux de transformation)*
- **De normaliser les relations entre les intervenants**  
*(Diminue les coûts de mise en œuvre)*
- **De simplifier la maintenance et l'interopérabilité**  
*(Diminue les coûts de maintenance)*

---

Merci de votre attention.  
Des questions ?

**Jérémie Patonnier**

E-mail : [jeremie.patonnier@cetelem.fr](mailto:jeremie.patonnier@cetelem.fr)

Tél. : 01 58 61 95 45