



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^{er} 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
 - www.cetelem-rachat-credit.fr
 - 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

Tél. : 01 58 61 95 45