

*Clarifier votre vision pour mieux anticiper*  
*Sécuriser vos prises de décisions*

**L'Expertise BANQUE & ASSURANCES**  
*illustrée au travers de « case studies »*





# Refonte de site web – pré-test de maquette(s)

1/5

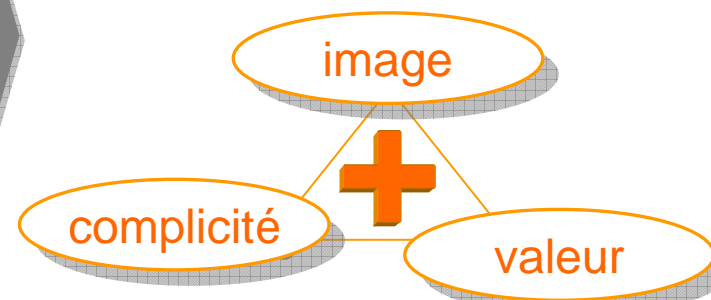
## Contexte

- Maturité croissante des internautes dans leurs usages on-line... **le site web voit son rôle s'élargir et tient une place de plus en plus stratégique** dans la relation entre le client ou prospect et la banque ou l'assureur.
- **Notre client, parmi les leaders de la bancassurance, a souhaité refondre totalement son site, avec l'ambition de lui faire jouer pleinement son rôle de levier relationnel...**
  - Nouveau positionnement du site
  - Vocation élargie
  - Contenus conjuguant richesse et lisibilité
  - Nouveaux services
  - Orientation facilitée, rapide

### ➔ **Faire de ce site...**

- ... la référence incontournable en matière d'information sur les univers de besoins du client, et les thématiques banques, finances, assurances,*
- ... un lieu d'échanges et de participation active du client*
- ... un levier de développement de la relation*

## ENJEUX associés





# Refonte de site web – pré-test de maquette(s)

2/5

## Objectifs de l'étude

Test de la maquette du futur site, de façon à :

- **Apprécier, notamment :**
  - L'**appétence** suscitée (intérêt + utilité + agrément) et l'**effet incitatif** à une fréquentation assidue, au surf, au t'chat, à l'usage des outils... et, globalement, au développement de la relation
  - La **perception effective du nouveau positionnement** du site
  - La **lisibilité** des contenus
  - L'**adéquation du contenu informatif** aux attentes
  - L'**ergonomie**, la facilité d'orientation, la rapidité d'accès à l'information recherchée...
- **Identifier et hiérarchiser les contributeurs à l'appétence**
- **Déterminer les ajustements souhaitables**



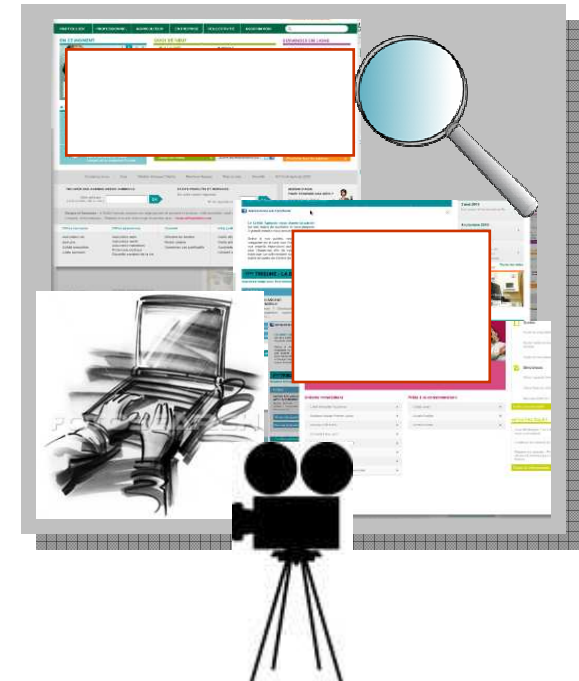


## Méthodologie adoptée

**ÉTUDE QUALITATIVE** via entretiens face-à-face, semi-directifs  
clients / prospects ; particuliers / professionnels ; IDF / province

➔ **Interviews articulées autour de l'expérimentation de la maquette :**

- **observation filmée** de l'internaute **en situation réelle de navigation** au sein de la maquette interactive, selon différents scénarii / thèmes de navigation donnés à l'interviewé
- **débrief sur le vécu de la navigation** : perceptions spontanées, ressentis, avancées et innovations perçues, intérêt porté aux contenus facilité d'accès à l'information recherchée, satisfaction quant au résultat...
- **exploration approfondie, sur chaque axe de recherche**, des perceptions (dans l'absolu + comparativement au site existant, aux sites concurrents fréquentés et à d'autres sites considérés comme « remarquables » par l'interviewé) et, donc, de la capacité du site à satisfaire les attentes de l'internaute et les objectifs visés via la refonte du site...
  - Positionnement perçu ?
  - Appétence ?
  - Clarté, compréhension ? Agrément ? Ergonomie ?
  - Intérêt ? Effet incitatif ? ...





# Refonte de site web – pré-test de maquette(s)

4/5

## Résultats

- ⇒ Une analyse, hiérarchisée, des atouts & lacunes, ainsi que des enjeux, au regard des grands objectifs visés (image, positionnement, contenus, ergonomie...)
- ⇒ Des zooms sur les contenus et les services innovants
- ⇒ Des **préconisations** très opérationnelles...  
*... et visiblement suivies*



## Mise en œuvre

- ⇒ Débrief détaillé avec implication de l'agence conceptrice du site
- ⇒ Suivi opérationnel à J+15



Sommaire

Contexte, objectifs et méthodologie de l'étude

Partie 1. Préambule

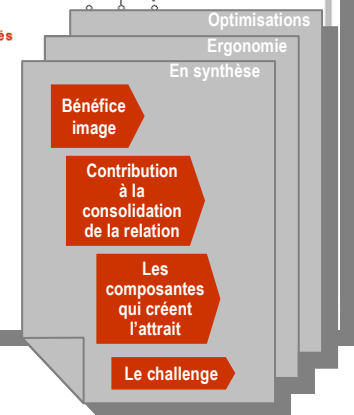
1. La relation à Internet
2. Internet et la banque

Partie 2. Les perceptions du site actuel

Partie 3. Les perceptions du futur site, au travers de sa maquette

1. Les opinions saillantes, au global
2. La capacité du site à répondre aux grands objectifs visés
  - Rôle légitime et fort en matière d'information ?
  - Facilité d'orientation, accès à l'information
  - Contextualisation
3. Zooms sur la pré-home, la home PART, la Home PROS
  - La pré-home
  - La home PART
  - La home PRO
  - Les voies d'optimisation prioritaires
4. Zooms sur les contenus
  - Le M...
  - Les outils pratiques
  - Trouver une Agence
  - Tous nos produits
  - Crédits

Partie 4. Synthèse & Recommandations



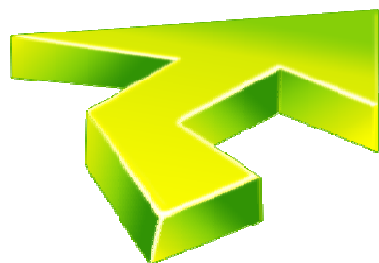
Un nouveau site  
En ligne début avril !



# Refonte de site web – pré-test de maquette(s)

5/5

Lancement effectif  
en avril 2010...



Des promesses fortes,  
répondant aux attentes  
des internautes interrogés

Un nouveau site  
En ligne début avril !

UN ACCES PLUS FACILE A L'INFORMATION

UN NOUVEL ESPACE DE DIALOGUE POUR VOUS

DES CONSEILS ET DES OUTILS POUR VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN