



Communiqué de presse

Levallois-Perret, 2 mai 2012

Cetelem franchit la barre des 150.000 fans sur Facebook

Depuis de nombreuses années, et bien avant la crise, Cetelem, une marque de BNP Paribas, a inscrit le développement du crédit responsable® au cœur de sa stratégie et a mis en pratique cette vision dans la sphère digitale. Sur www.moncreditresponsable.com, l'entreprise a adopté une approche pédagogique sur son rôle social et économique ainsi que sur celui de partenaire financier de ses clients dans la gestion de leur budget. Les équipes internes ont apporté des réponses adaptées aux interrogations des Internauts formulées sur les blogs, forums ou espaces dédiés sur les sites Cetelem. Toutes ces actions ont contribué à consolider l'image de sérieux et de transparence de l'entreprise et lui permettent aujourd'hui de construire des dispositifs basés sur le divertissement et le succès de son personnage "Crédito" pour communiquer sur les réseaux sociaux. L'objectif de ces dispositifs est de combiner le sérieux de la pratique du métier avec la dimension plus ludique recherchée par de nombreux internautes adeptes des réseaux sociaux. Le succès de la saga publicitaire des imitateurs du personnage Cetelem a contribué fortement à l'atteinte de cet objectif.

Parier sur les réseaux sociaux malgré les réticences

Il y a trois ans, lorsque Cetelem, leader français du crédit sur Internet, décide d'être présent sur les réseaux sociaux, l'entreprise fait figure de pionnier. Le secteur Banque et Assurance y est traditionnellement sous représenté et ses contenus en ligne sont loin d'emporter l'adhésion de la majorité des internautes. En outre, le monde du crédit à la consommation provoque encore de vives réactions autour des thématiques liées au crédit renouvelable et au surendettement. Il paraît alors difficile d'espérer recueillir la bienveillance des internautes et encore davantage de créer une communauté autour de la marque et de son personnage.

Rassurer et crédibiliser la démarche de Cetelem avant de « jouer » avec la marque

Malgré cela, Cetelem décide, dès 2010, de lancer sa page Facebook à l'occasion d'une première opération digitale « La love car ». L'initiative est rendue possible grâce au travail de crédibilisation que Cetelem entreprend depuis 2004 autour du « crédit responsable® », devenu depuis sa signature en France. Parallèlement, Cetelem a entrepris un travail important de contacts avec les communautés digitales, notamment les forums et associations de consommateurs, pour accompagner et répondre au mieux aux clients qui expriment des mécontentements sur l'entreprise.

Construire le terrain d'une discussion de fond sur le secteur

Trois opérations digitales plus tard, Cetelem enregistre plus de 150 000 fans sur sa page Facebook « [Credito page officielle](#) » et 4,5 millions de vidéos vues sur [sa chaîne YouTube](#).

Pour Marianne Huvé-Allard, Directrice Marque, Communication & Publicité de Cetelem : « Ces très bons résultats s'expliquent par des dispositifs à la mesure des attentes des Internauts en matière de divertissement. Mais sans le travail effectué en amont pour bien expliquer notre démarche de crédit responsable® ces opérations n'auraient pas rencontré un tel succès. La création de cette communauté Facebook est un premier pas vers des objectifs plus ambitieux comme celui, par exemple, d'utiliser la souplesse et la puissance du web pour co-construire nos offres et services avec leurs futurs utilisateurs. Ceci est parfaitement en lien avec notre volonté de placer le client au cœur de notre développement durable ».

Depuis l'émergence des Réseaux Sociaux dans le panorama socio-économique, le Groupe BNP Paribas a tout de suite parié sur ces nouveaux acteurs innovants. Ce qui explique que, depuis 2009, les différentes marques du Groupe sont de plus en plus présentes, aussi bien en France qu'à l'étranger, sur Facebook, Twitter et plus récemment Foursquare.

Rejoindre la chaîne Cetelem sur You Tube : www.youtube.com/cetelem Et la page officielle Crédito sur Facebook : www.facebook.com/cetelem
--

Contacts Presse

Mathilde Donovan

Mathilde.donovan@cetelem.fr

01 46 39 15 88

Olivia Bastian

Olivia.bastian@cetelem.fr

01 46 39 92 64

Le « Crédit Responsable® » dans les faits

Depuis 2004, Cetelem, marque de BNP Paribas Personal Finance, N°1 du crédit aux particuliers en France et en Europe, multiplie les initiatives pour mieux informer le public sur son métier et sur son engagement pour le développement de sa politique de crédit responsable®.

Dès 2004, via le film « batterie », Cetelem brave la culture commerciale du secteur pour expliquer qu'il sait aussi dire « non » dans l'intérêt des clients.

Par ailleurs, Cetelem a été le premier à promouvoir en hors média des services pédagogiques sur la pratique du métier : publication en toute transparence d'indicateurs sur ses taux de refus, taux d'incidents de paiements, etc... Création du site www.moncreditresponsable.com, mise en place du premier médiateur dédié à un organisme de crédit, Fondation Cetelem pour l'Education Budgétaire ...

A propos de BNP Paribas Personal Finance :

Au sein du Groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance est le spécialiste des financements aux particuliers via ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Avec près de 28 000 collaborateurs dans plus de 30 pays et sur 4 continents, BNP Paribas Personal Finance est N°1 en France et en Europe.

En activité en propre, BNP Paribas Personal Finance offre, essentiellement via sa marque commerciale majeure Cetelem, une gamme complète de crédits aux particuliers accessibles soit sur le lieu de vente - magasins, concessions automobiles -, soit en direct via ses centres de relations clients et Internet.

Parallèlement, BNP Paribas Personal Finance a fait du partenariat un métier à part entière qui s'appuie sur son savoir-faire pour proposer tout type d'offres de crédits et de services intégrés et adaptés à l'activité et la stratégie commerciale de ses partenaires. Ainsi BNP Paribas Personal Finance est partenaire de référence des enseignes du monde du commerce, des services, et des banques et sociétés d'assurances.

Il est aussi l'acteur de référence en matière de crédit responsable®

Pour toute information : www.bnpparibas-pf.com - www.moncreditresponsable.com