#### **CCC-CONNEXION**

Utilisation de la donnée client



TO DIGITAL AQUITAINE

Jeudi 10 décembre

16h - 17h30



Présenté par : François-Luc Moraud Animateur du CCC Avec l'intervention de : Agnès Passault Présidente du groupe Aquitem

**Pierre Guigue** 

Directeur web & innovation Alienor.net / Aquitem

Goulwen Pichot de Champfleury Chef de produit logiciels B2B du groupe IDAIA

Bertrand Hassid Avocat au Cabinet Lexymore

#### → Avant de commencer...



Pour que votre expérience de cette visioconférence, soit la meilleure possible, voici quelques consignes :



L'onglet « questions » vous permet de poser vos questions aux intervenants, qui y répondront après leurs présentations. Le chat est réservé aux messages instantanés.



Privilégier les navigateurs Chrome ou Mozilla



Merci de couper votre micro pendant la session



La présentation est téléchargeable par vos soins



Un replay sera disponible à la fin du webinaire





API DATA STORE
by Groupe IDAIA

Data et API : le combo gagnant de la gestion des risques en période de crise



# 1 Le digital, plébiscité



TOP 50 des marques les + connectées à nos vies

Source : BAV 2019

# ...ce qui génère des fraudes

70%

des entreprises en France victimes d'au moins une tentative de fraude sur l'année écoulée

31%

des fraudes sont liées à de l'usurpation d'identité

# 1 entreprise française sur 2

a été victime de fraude au virement au cours des 24 derniers mois : fraude au faux fournisseur, fraude au président, cyberfraude (phishing)

Sources : Euler Hermes, PwC

# 2 Le big bang du big data

X 20

le volume annuel de données numériques créées à l'échelle mondiale au cours de la dernière décennie écoulée 30%

Des données entreprises évoluent chaque année

Source : Statista

# ...ce qui génère un manque à gagner

40%

Des initiatives commerciales n'atteignent pas leurs objectifs en raison d'une mauvaise qualité de données 9,7M \$/an

Impact financier moyen pour les entreprises

# 3 La crise financière

100 000

Défaillances d'entreprises prévues cette année

+21%

D'augmentation des défaillances en 2021

Source : OFCE









Risques

Besoin des entreprises

#### **DIGITALISATION**

Fraude Usurpation d'identité

Contrôles automatisés

#### **BIG DATA**

Obsolescence Perte d'affaires

Mises à jour données

#### **CRISE**

Difficultés financières Impayés

Suivi des données

# L'API, Une technologie accessible et aux multiples avantages

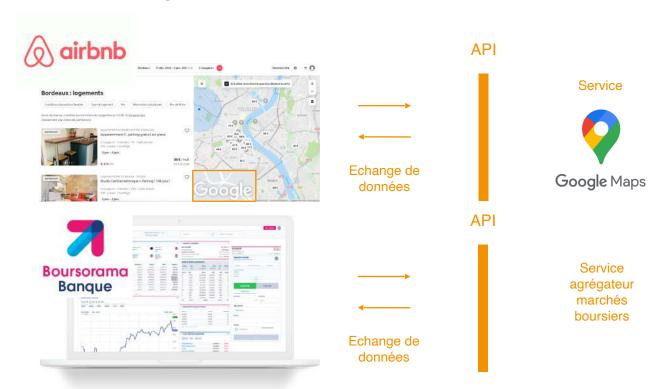


#### Qu'est-ce qu'une API?

**Définition** 

Acronyme d'Application Programming Interface, soit interface de programmation d'application. Solution informatique qui permet à des applications de **communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement** des services ou des données

**Exemples** 



# 8

#### Qu'est-ce qu'une API?

**Définition** 

Acronyme d'Application Programming Interface, soit interface de programmation d'application. Solution informatique qui permet à des applications de **communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement** des services ou des données

**Avantages** 

SIMPLE : facile à intégrer – tout est ouvert, requêtable

RAPIDE : immédiateté de l'information, en temps réel

RÉDUCTION DE COÛT

**AUTOMATISATION** des tâches

SATISFACTION CLIENTS

**Technologie** 

Intégrables et adaptables dans les systèmes d'informations (ERP, CRM...) / Synchronisation en temps réel

# Qu'est-ce qu'une API ?

→ Des API Data Quality utiles à toutes les étapes du cycle de vie de la

donnée Référentiel Tiers à iour Fiabiliser et Dédoublonnage enrichir son par API capital data Bases de prospection Génération de leads par API Lutte contre la fraude Vérifier la Vérification des données identitaires et véracité des son business documents (ex: IBAN) données par API idaia\_group Détection des opportunités/menaces Créations Maîtriser les Contrôle de solvabilité (score de santé Déménagements financière, procédures collectives, maîtriser son Changements dirigeants données bilancielles) Rachat marché BtoB par API Cessation



par API

Depuis 30 ans, le Groupe IDAIA innove et équipe ses clients de la PME aux grands comptes

**API DATA STORE** 

# Groupe IDAIA, acteur majeur de la Data depuis plus de 30 ans



**Groupe français** 

# **Notre Capital Data BtoB**

11,8 M d'établissements actifs français **9,3 M**de dirigeants &
360 000
décideurs actifs

10 M de scores de défaillance **5 M**de téléphones,
mobiles
disponibles



Conformité à la législation en vigueur (RGPD...)



Tiers de confiance pour vos données



Sécurité de vos données

# **Notre Capital Data BtoC**

47 M
de profils
consommateurs

44 M d'adresses postales

**22 M** d'emails

26 M de téléphones mobiles

# API Data Stor Toute la richesse de notre capital data accessible via API depuis vos outils!

Catalogue d'API paramétrables pour s'adapter aux spécificités métiers, pour qualifier et enrichir en temps réel des Systèmes d'Informations



### Catalogue API complet Data BtoB

API Company : contrôle/enrichissement données entreprises avec aide à la saisie

API Données financières : contrôle/enrichissement KPIs financiers + score défaillance

API RNVP Adresses : aide à la saisie + fiabilisation d'adresses

API Email: contrôle email

API Géocodage : enrichissement coordonnées GPS

API Alerte : surveillance évènements (ex : changement de score de défaillance) + marché (ex : nouveau concurrent)

API Vérification IBAN : contrôle en temps réel les coordonnées bancaires des tiers sur toute la chaîne de paiement

#### **Avantages**

Contrôle les données dès la collecte Lutte contre la fraude Surveillance marché

#### Data BtoC

API Vérification identité : contrôle des données personnelles (KYC)

API RNVP Adresses : aide à la saisie + fiabilisation d'adresses

API Email : contrôle email

API Géocodage : enrichissement coordonnées **GPS** 

API Vérification IBAN : contrôle en temps réel les coordonnées bancaires des tiers sur toute la chaîne de paiement

100 experts interviennent dans la formalisation des stratégies ainsi que dans la conception et la mise en œuvre des grands projets de transformation de nos clients.

#### Ils nous font confiance

















































































www.idaia.group

# CAS CLIENT Une banque activité BtoB

Confidentiel

# Problématique client : fluidifier le parcours client BtoB (« ouverture d'un compte bancaire en ligne ») tout en contrôlant la donnée tout au long du cycle de vie du client COLLECTE CONTRÔLE SUIVI

#### Problématique client :

Cas client

fluidifier le parcours client BtoB (« ouverture d'un compte bancaire en ligne ») tout en contrôlant la donnée tout au long du cycle de vie du client



COLLECTE

CONTRÔLE

SUIVI

Enjeu client – la souscription : 27% des abandons web sont liés à des processus trop longs

Objectif – augmenter l'acquisition de nouveaux clients

Solution – API pour formulaire Web BtoB avec seulement 2 champs à remplir et par la suite les données sont enrichies dans un système d'informations

Résultat – +14,8% souscriptions en ligne Q1 2020 (YTD)



Sources: Identity Fraud Study Javelin, Visiplus, Euler Hermes, PWC

#### <u>Problématique client :</u>

Cas client

fluidifier le parcours client BtoB (« ouverture d'un compte bancaire en ligne ») tout en contrôlant la donnée tout au long du cycle de vie du client

COLLECTE CONTRÔLE SUIVI

Enjeu client – lors de l'onboarding client, données contact erronées et difficulté à évaluer son potentiel

Objectif – améliorer la qualification client pour la bonne affectation (équipes middle market, grands comptes...)

Solution – API Contrôle email : si erreur de frappe lors de la saisie / API Données financières : contrôle, enrichissement KPIs financiers + score défaillance

Résultat – temps d'enregistrement d'un nouveau client divisé par 2



#### Problématique client :

Cas client

fluidifier le parcours client BtoB (« ouverture d'un compte bancaire en ligne ») tout en contrôlant la donnée tout au long du cycle de vie du client

COLLECTE CONTRÔLE SUIVI

Enjeu client – 30% des données entreprise évoluent chaque année

Objectif – Mieux détecter de nouveaux business et d'éventuelles défaillances

Solution – API alerte pour être averti de tout nouveau changement observé sur les clients BtoB (ex : alerte sur procédure collective, changement de score de solvabilité ou de dirigeant...)

Résultat – +5 points score satisfaction client







#### Merci de votre attention

Goulwen de CHAMPFLEURY gdechampfleury@idaia.group

BORDEAUX (siège social) 3 rue Christian Franceries - Parc Chavailles 2 CS 80011 - 33522 BRUGES CEDEX PARIS (bureaux commerciaux) 24 rue de Mogador 75009 PARIS NIORT 37 rue Saint Symphorien 79000 NIORT **STRASBOURG** 13 Rue Jacobi Netter 67200 STRASBOURG

Nous contacter : 01 44 51 66 99 www.idaia.group



#### PRIVACY SHIELD

Etat des lieux et incidences sur la gestion des données clients



#### RGPD : LE PRINCIPE DE LA LIBRE CIRCULATION DE LA DONNEE PERSONNELLE AU SEIN DE L'UE

#### Principe de libre circulation dans l'UE:

Nom du RGPD: « Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) »

Article 1, 3. du RGPD (+considérants 12,13,19,21 166) « La libre circulation des données à caractère personnel au sein de l'Union n'est ni limitée ni interdite pour des motifs liés à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. »



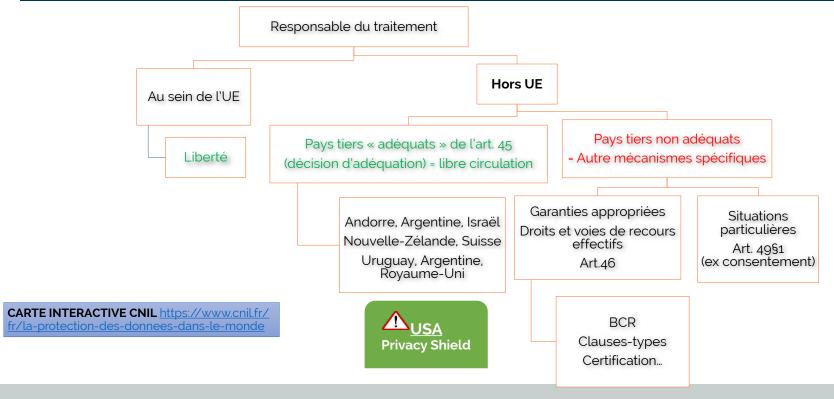
#### QU'EST CE QU'UN TRANSFERT HORS UE?

#### **Transferts hors UE**

- > Toute communication copie ou déplacement de <u>données personnelle</u> ayant vocation à être traitées dans un <u>pays tiers à l'Union Européenne</u>.
- Art.44 RGPD: « Un transfert, vers un pays tiers ou à une organisation internationale, de données à caractère personnel qui font ou sont destinées à faire l'objet d'un traitement après ce transfert ne peut avoir lieu que si, sous réserve des autres dispositions du présent règlement, (...). »



#### REGLES APPLICABLES AUX TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNEES



#### L'ARRET SCHREMS II – UNE SURPRISE?

#### Invalidation du « Safe Harbor » :

- Régime directive
- principes auxquels les entreprises américaines avaient la faculté d'adhérer
- <u>SCHREMS 1 2015</u>: invalidation par la CJUE de la décision d'adéquation : la commission n'avait pas vérifié que les USA proposaient un niveau de protection des libertés et droits fondamentaux équivalent à celui de l'UE

#### « Privacy Shield »:

- décision d'adéquation de 2016
- mécanisme <u>d'autocertification</u> permettant aux entreprises américaines d'adhérer à un certain nombre de principes, publiés par le département du commerce américain
- <u>Recours SCHREMS II :</u> utilisateur de facebook à l'origine de l'invalidation de la décision d'adéquation « Safe Harbor »

#### UNE NOUVELLE INVALIDATION DE LA DECISION D'ADEQUATION

- Les conclusions de la CJUE
  - La **validité des <u>CTT</u>** n'est pas en soi remise en cause (obligation de vérification du RT et de l'importateur en cas d'incapacité)
  - La validité de la <u>décision d'adéquation</u> est remise en cause: Les principes du Safe Harbour sont limités par les impératifs de <u>sécurité</u> <u>nationale</u> : accès « programmes de surveillance » (*Executive Order* 12333 section 702 du FISA)
    - Ingérence dans les **<u>droits fondamentaux</u>** des personnes
    - **Absence de <u>recours effectif</u>**: le médiateur du département d'état américain n'est pas indépendant



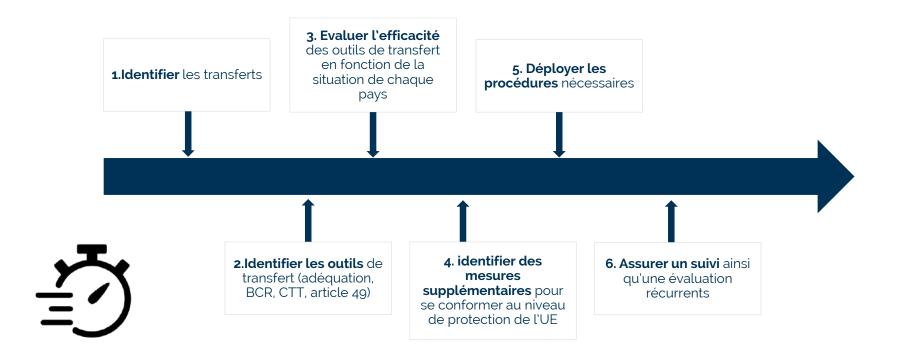
#### CONSEQUENCES / LES USA NE SONT PLUS RECONNUS COMME ADEQUATS



#### CONSEQUENCES

- Les transferts effectués sur la base de la décision d'adéquation sont désormais illicites
- La <u>législation</u> US visée dans l'arrêt s'applique à quasiment tous les transferts électroniques
- 23 juillet 2020 : **FAQ** du CEPD <u>https://www.cnil.fr/fr/invalidation-du-privacy-shield-les-premieres-questions-reponses-du-cepd</u>
- <u>Recommandation</u> / consultation publique CEPD : <u>https://edpb.europa.eu/our-work-tools/public-consultations-art-704/2020/recommendations-012020-measures-supplement-transfer\_en</u>
- Comment poursuivre les transferts?
  - <u>CCT / BCR :</u> avec procédure préalable d'évaluation des risques et application de mesures supplémentaires garantissant un niveau adéquat de protection (toute poursuite nécessite une notification à la CNIL...). Le CEPD devrait publier ses recommandations...
  - <u>Dérogations de l'article 49 (</u>consentement, contrat)

#### QUE FAIRE (CTT/BCR)? LE RAISONNEMENT EN 6 ETAPES DE LA CEPD

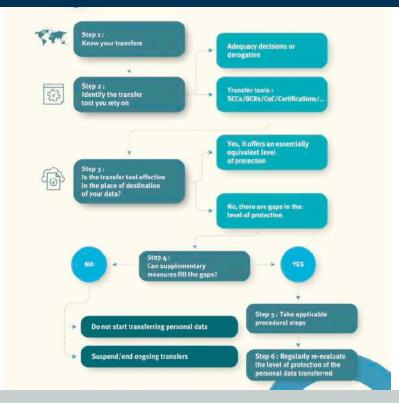




#### ROADMAP: APPLYING THE PRINCIPLE OF ACCOUNTABILITY TO DATA TRANSFERS IN PRACTICE

Ensuring compliance with the level of protection required under EU law of personal data transferred to third countries

#### EN CONCLUSION...



#### EN PRATIQUE / UN TRANSFERT RENDU QUASI-IMPOSSIBLE EN L'ETAT

#### Clauses contractuelles type et BCR

### Consultation CEPD en cours

« les Clauses Contractuelles Types (CCT) peuvent toujours être utilisées pour transférer des données vers un pays tiers (qu'il s'agisse des États-Unis ou d'un autre pays tiers). Cependant, la CJUE a souligné qu'il incombe à l'exportateur et à l'importateur de données d'évaluer en pratique si la législation du pays tiers permet de respecter le niveau de protection requis par le droit de l'UE et les garanties fournies par les CCT. »

## Solutions pratiques (CTT/BCR)

- Mesures <u>techniques</u> de protection: Le recours au chiffrement (les services de sécurité ne doivent pas techniquement pouvoir y accéder...), à la pseudonimisation, au cryptage ...
- Mesures <u>contractuelles</u> peu efficaces (la loi US s'appliquera)
- Rapatrier les données dans l'UE...
- > Cloud Act (serveurs à l'étranger)

#### Art. 49 la solution de repli

#### > Consentement:

« consentement explicite au transfert envisagé, après avoir été informée des risques que ce transfert pouvait comporter pour elle »

Nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat

Attentions aux conditions strictes – cf lignes directrices du G29:

edpb guidelines 2 2018 derogations fr.pdf
(europa.eu))



#### → Merci d'avoir suivi ce webinaire



Digital Aquitaine met gratuitement à la disposition de ses membres adhérents ses outils :



Et vous accompagne dans la mise en œuvre.

Au plaisir de vous retrouver!



F DIGITAL AQUITAINE

## Merci

#### Pour nous contacter:

François-Luc MORAUD, animateur francois.moraud@club-commerce-connecte.com

Marie MOULINEC, chargée de communication mmoulinec@digital-aquitaine.com

