



Partenariat Crédit Agricole Toulouse 31 & Languedoc

&

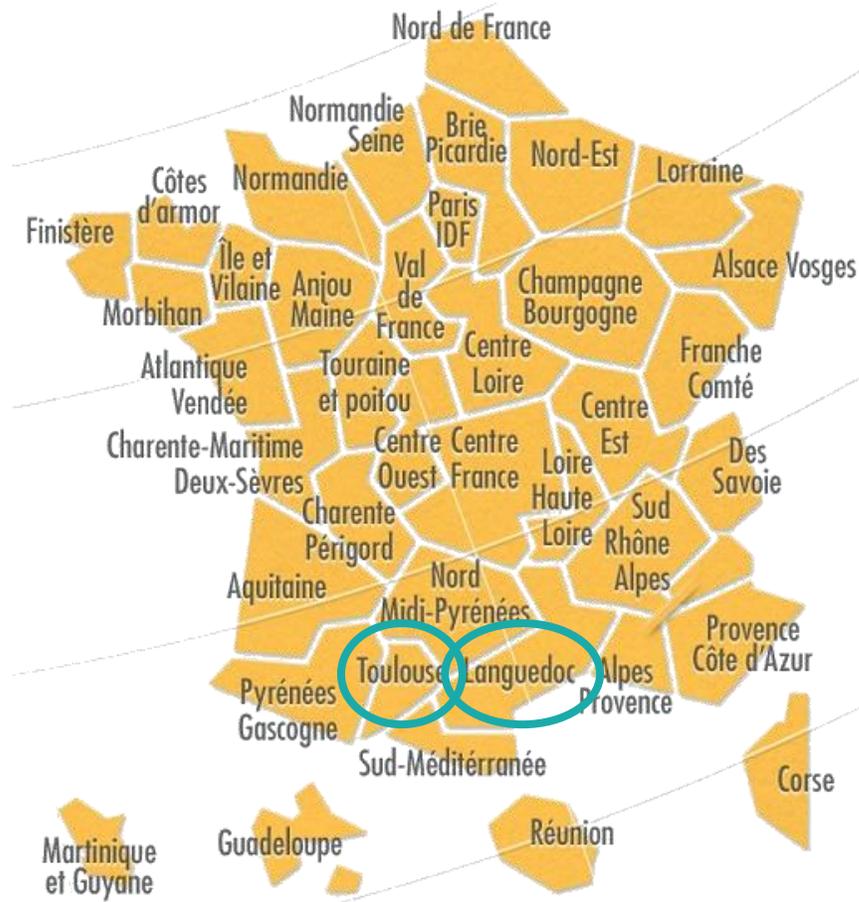
Université Paul Sabatier Toulouse

Formation SID

Hackathon

Réunion de lancement

17 novembre 2021



Le Groupe Crédit Agricole est leader sur le marché français



1er bancassureur
en Europe



1er gestionnaire
d'actifs en Europe



1er financeur
de l'économie française



1er teneur de livres
mondial en obligations vertes,
sociales et responsables toutes
devises

En quelques chiffres

Toulouse 31

453 000 clients particuliers et professionnels

1 400 coéquipiers

110 agences de proximité

Languedoc

1 200 000 clients particuliers et professionnels

2 600 coéquipiers

250 agences de proximité

Notre raison d'être

Une entreprise engagée vers
un avenir durable pour tous.

Territoires



Clients

Le partenaire de vie, de
chacun, à tout moment.

Des co-équipiers acteurs,
responsables et épanouis.

Co-équipiers







Dresser un profil des clients sensibles à la fraude via phishing



Constats

En 2020 la fraude a été multipliée par 3

- Crise sanitaire favorisant les opérations à distance
- Des fraudeurs de + en + agiles dans le mode opératoire



Enjeux

Mettre tout en œuvre pour lutter contre la fraude

- Enjeu d'image important pour le Crédit Agricole
- Enjeu de satisfaction client
- Enjeu financier pour nos clients et pour nous



Actions

Prévenir et acculturer

- Sensibiliser nos clients identifiés grâce aux données aux méthodes des fraudeurs
- Former nos collaborateurs à l'accompagnement des clients les moins habitués aux outils digitaux



Outils

La donnée !

- Utiliser l'historique des clients fraudés pour détecter les typologies de clients les plus susceptibles d'être fraudés dans le futur



Dresser un profil des clients sensibles à la fraude via phishing



Volumes / périmètre :

Toulouse 31

265 000

Clients

XX

client fraudés

Languedoc

589 000

Clients

XX

client fraudés

Fraudes observées entre juin 2020 et septembre 2021



Variables explicatives :

- Données signalétiques : Age, ancienneté, CSP, statut marital...
- Equipement bancaire
- Flux bancaires
- Habitudes sur nos outils digitaux

→ Environ 300 indicateurs au total



Déterminer la contribution des parcours digitaux sur la souscription d'un crédit conso



Constats

Le crédit conso est un axe stratégique majeur

En février 2020 : arrivée du NPC, notre nouveau site internet

- Historisation des données de navigation des clients qui ont accepté les cookies
- Gros volumes de données à exploiter



Enjeux

Exploiter cette mine d'information qu'est le digital

- Levier fort de développement
- A la pointe de l'innovation
- Enjeu financier pour nos clients et pour nous
- Enjeu de satisfaction client



Actions

Améliorer et optimiser

- Amélioration de nos cibles marketing
- Optimisation de nos dispositifs de conversion sur les campagnes



Outils

La donnée !

- Utiliser l'historique des clients pour :
- déterminer la contribution des parcours digitaux sur la souscription d'un crédit conso
 - et identifier les leviers de cette contribution



Déterminer la contribution des parcours digitaux sur la souscription d'un crédit conso



Volumes / périmètre :

Toulouse 31

265 000

Clients commerciaux

5 700

ayant souscrit un
crédit conso

170 000 000

pages visitées

Languedoc

570 000

Clients commerciaux

11 000

ayant souscrit un
crédit conso

368 000 000

pages visitées



Variables explicatives :

- Données signalétiques : Age, ancienneté, CSP, statut marital...
- Equipement et flux bancaires
- Habitudes sur nos outils digitaux
- Souscriptions de crédit conso
- Communications envoyées aux clients
- Abandons de simulation crédit conso (Lead conso)
- Parcours digitaux

→ Environ 300 indicateurs au total

Souscriptions observées entre juin et octobre 2021
Visites observées sur 3 mois



Sujet n° 2 : visualisation

Déterminer la contribution des parcours digitaux sur la souscription d'un crédit conso



Usages NPC – Connexions à la synthèse des comptes Analyse d'une journée

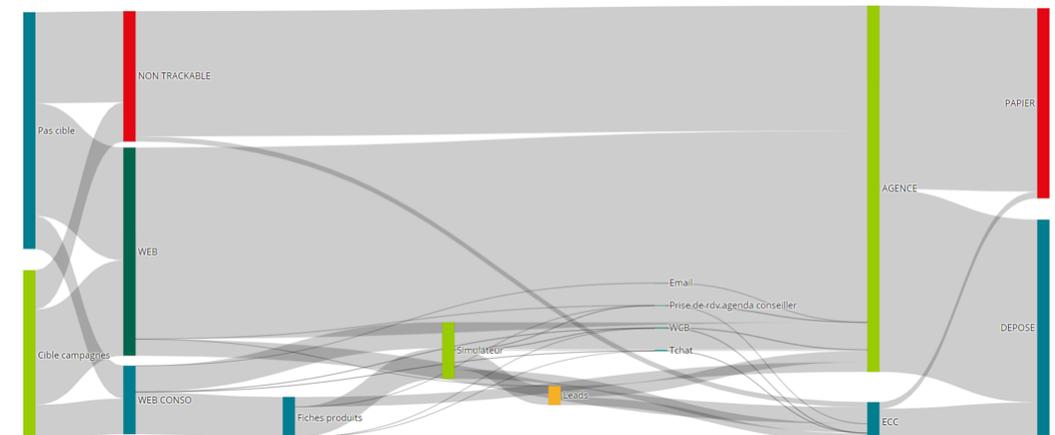


Etude des 144 relevés de 10 minutes, et regroupé par « tendances »
Les relevés ont été groupés par tendance :

- Faible [inférieur à 23500 connexions pour 10 min)
- Normal [entre 23 500 et 47 000]
- Soutenu [entre 47 000 et 65 000]
- Intense [supérieur à 65 000]



Part contributive du digital sur les souscriptions Diagramme de Sankey



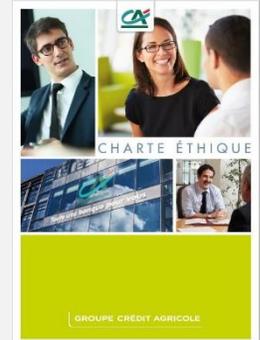
Un cadre légal important
d'utilisation et traitement des données



CNIL
COMMISSION NATIONALE
INFORMATIQUE & LIBERTÉS



Un engagement du
Groupe Crédit Agricole
pour aller + loin dans la
protection des données



 Les jeux de données
qui vous seront transmis sont
désensibilisés et anonymisés



Pour sécuriser nos travaux,
chacun d'entre vous doit signer
**un engagement de
confidentialité**