



# Mobile ID

la confiance digitale

21 janvier 2020

 @MyAFMM

#mobileID

#laconfiancedigitale

# Introduction



**Natalie JOUEN ARZUR**  
Déléguée Générale, AFMM

# AGENDA

## **Conversation - Les irritants des parcours mobile**

Sonia Ouaksel - Contentsquare

Jérôme Bouteiller - Ecran Mobile

## **Table Ronde - A la découverte de Mobile ID**

Renan Abgrall - Bouygues Telecom

Vincent Diego - SFR

Amelia Newson-Davis - Orange

### **Animation**

Jérôme Bouteiller

### **Présentation de l'offre**

Wided Zernenou - Bouygues Telecom

**Q&R**

# Les irritants des parcours mobile

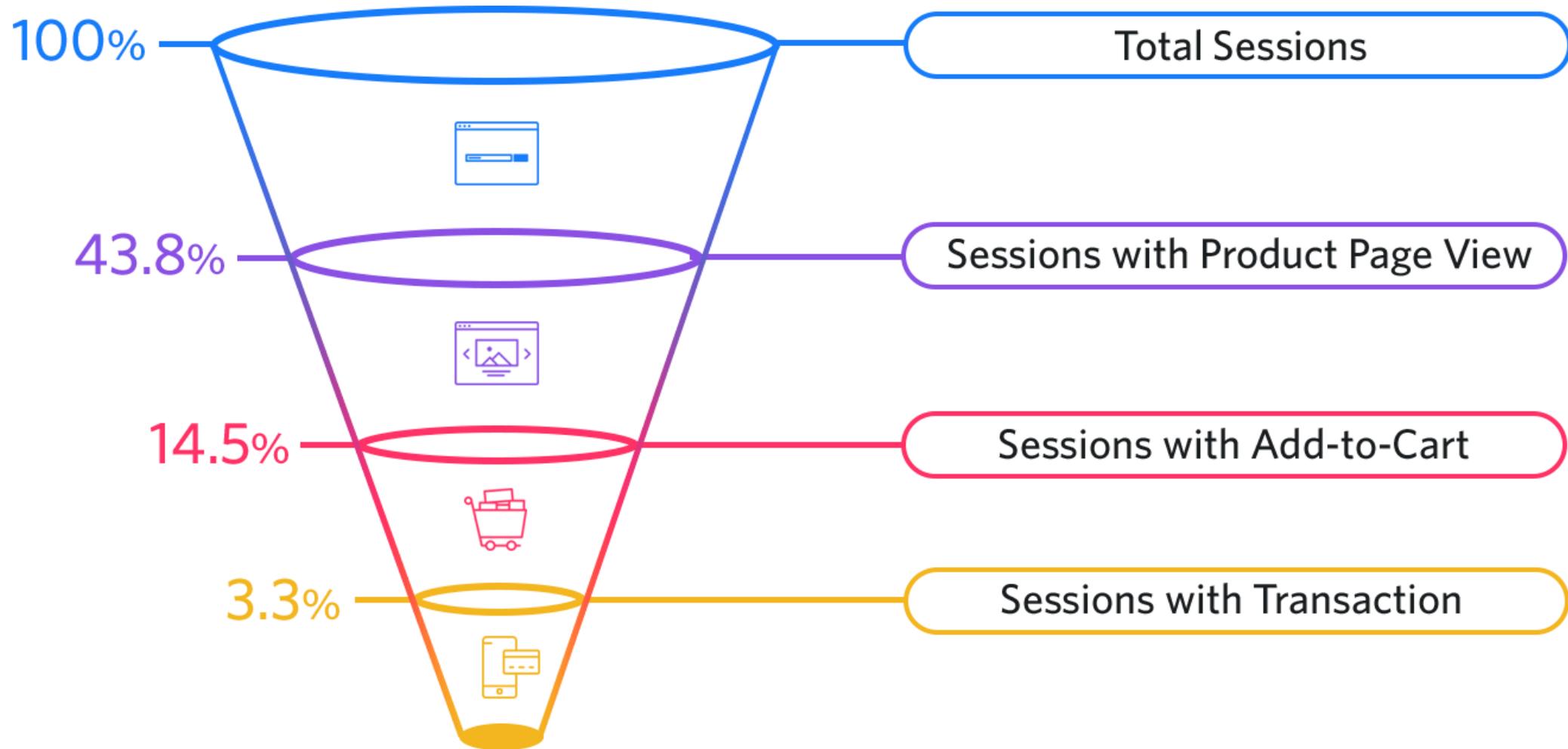


**Sonia Ouaksel**  
Contentsquare

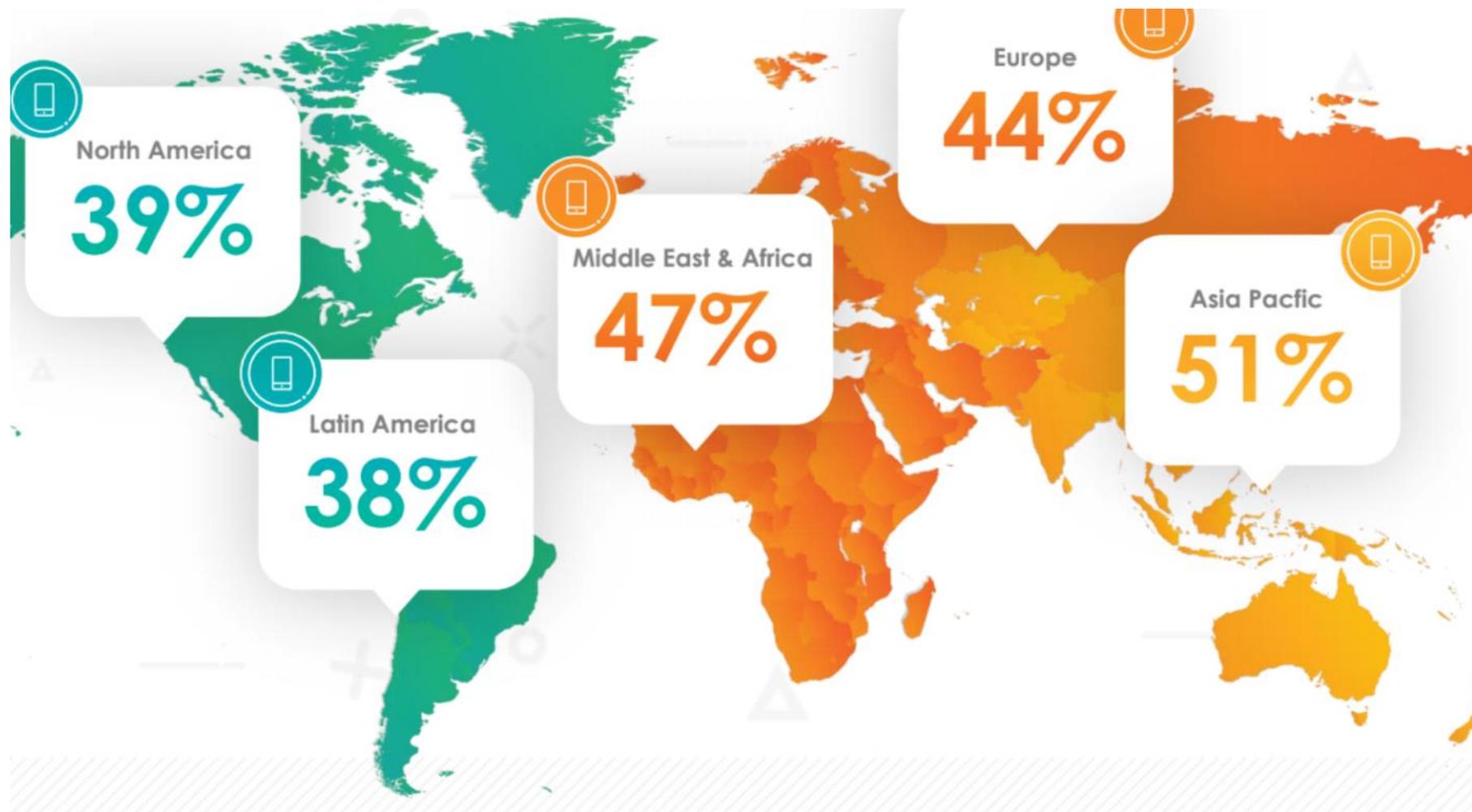


**Jérôme Bouteiller**  
Ecran Mobile

# Seuls 3,3% des internautes consultant un site web réalisent une transaction



# Le mobile représente désormais près de la moitié des transactions



mais les taux de conversion restent 2 à 3 fois inférieurs au desktop

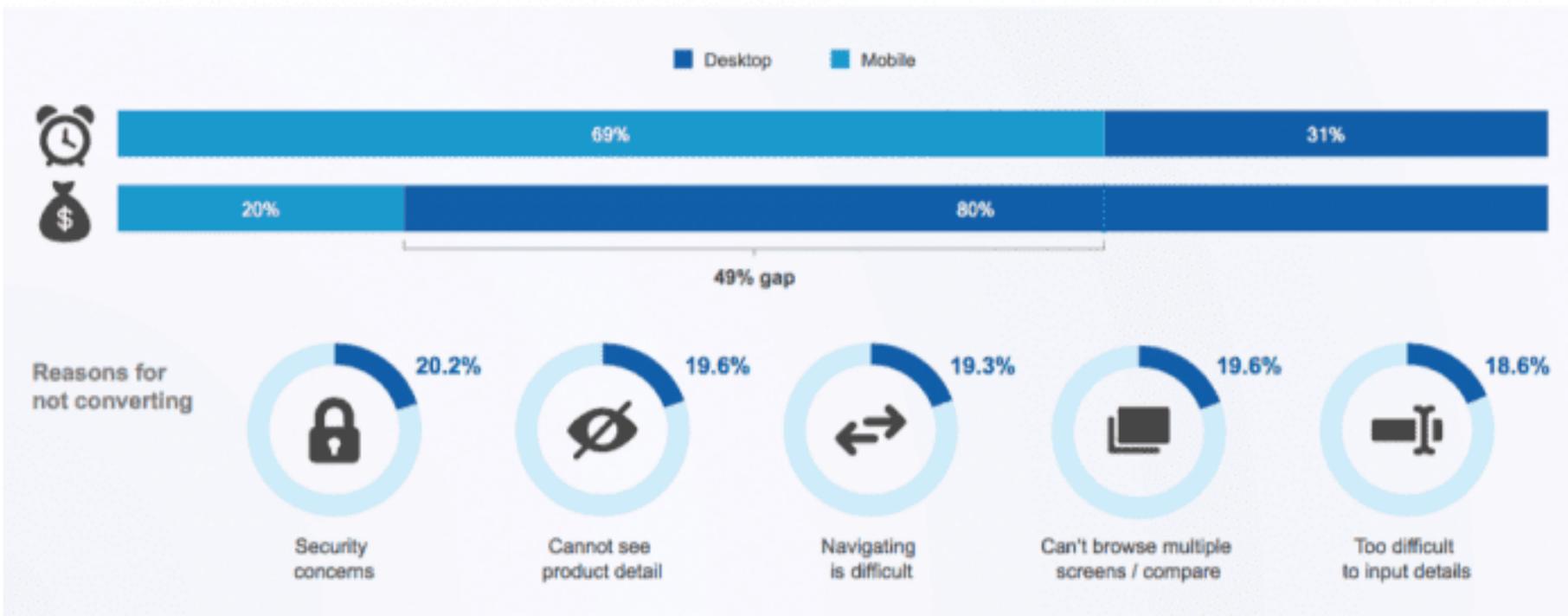
### Conversion Rate by Device

		Q2 2018	Q3 2018	Q4 2018	Q1 2019	Q2 2019
Global	Desktop	4.12%	4.26%	4.79%	4.04%	3.90%
Global	Mobile Phone	2.00%	2.03%	2.23%	1.88%	1.82%
Global	Other	0.17%	0.15%	0.13%	0.06%	0.06%
Global	Tablet	3.72%	3.84%	4.05%	3.54%	3.49%
US	Desktop	4.50%	4.55%	5.23%	4.44%	4.14%
US	Mobile Phone	1.81%	1.85%	2.18%	1.79%	1.53%
US	Other	0.09%	0.09%	0.14%	0.06%	0.05%
US	Tablet	3.68%	3.82%	4.21%	3.58%	3.36%
GB	Desktop	5.12%	5.56%	5.28%	4.40%	4.97%
GB	Mobile Phone	3.30%	3.33%	3.27%	2.97%	3.35%
GB	Other	1.26%	0.98%	1.70%	1.30%	1.34%
GB	Tablet	4.65%	4.74%	4.50%	4.23%	4.48%

# en raisons de problèmes de sécurité, d'ergonomie ou de saisie

## The m-commerce 'gap' (and what's causing it)

Mobile retailers have not fully capitalised on mobile share of consumer time, with a gap between share of minutes and dollar spend. Four of the top five reasons cited by consumers involve basic usability difficulties

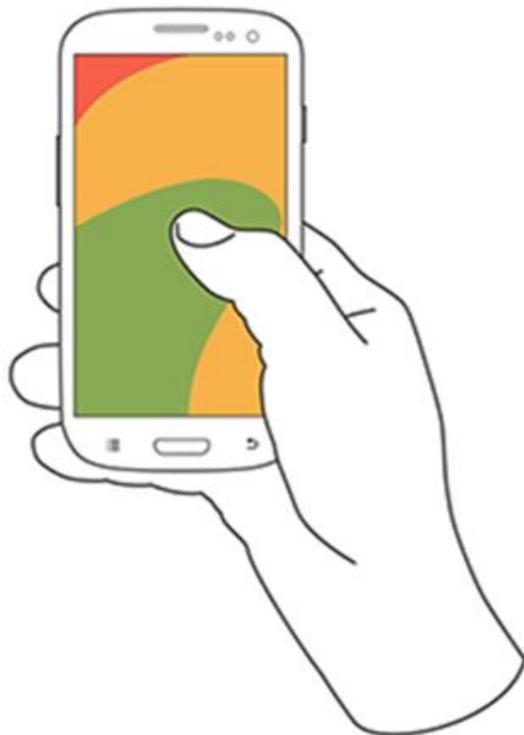


# Frein #1: temps de chargement



<b>Astuce #1 :</b> <b>Alléger le poids des pages</b>	Selon Google, plus de 70% des landing pages dépassent un poids de 1 Mo ce qui est assez lourd pour une connexion 3G.
<b>Astuce #2 :</b> <b>Compresser les images</b>	La simple compression des images et du texte peut changer la donne : 30% des pages pourraient ainsi économiser plus de 250 ko.
<b>Astuce #3 :</b> <b>Adopter la technologie AMP</b>	Google propose désormais aux marchands un nouveau format dérivé du HTML : le Accelerated Mobile Page.
<b>Astuce #4 :</b> <b>Choisir un hébergeur performant</b>	Pour gagner en vitesse, le choix d'un hébergeur est déterminant. Si la bande passante est bridée, le chargement sera allongé.
<b>Astuce #5 :</b> <b>Utiliser un Content Delivery Network</b>	En plus d'un bon hébergeur, il peut être pertinent de délocaliser ses contenus sur des Content Delivery Networks.

# Frein #2: ergonomie



Force l'utilisateur à utiliser sa seconde main



Demande un étirement à l'utilisateur



37 %



32 %



11 %



8 %



8 %

Selon le baromètre Personae User Lab, voici les 5 principales manières d'utiliser son smartphone. Le mode paysage est très peu utilisé. 43% des mobinautes ne l'utilisent d'ailleurs jamais.

# Frein #3: paiement



## Astuce #1 Réassurance

<input type="radio"/>	<b>MAGASIN ORCHESTRA</b> 5 à 10 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de notre entrepôt <a href="#">Plus d'infos</a>	OFFERTE
<input type="radio"/>	 <b>mon domicile</b> 2 à 5 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de notre entrepôt <a href="#">Plus d'infos</a>	5,90 €
<input type="radio"/>	 <b>mon bureau de poste</b> 2 à 5 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de notre entrepôt <a href="#">Plus d'infos</a>	5,90 €

## Astuce #2 Placeholder

**Mot de passe\***  
 | [AFFICHER](#)

**Vous êtes\***  
 Particulier  Professionnel

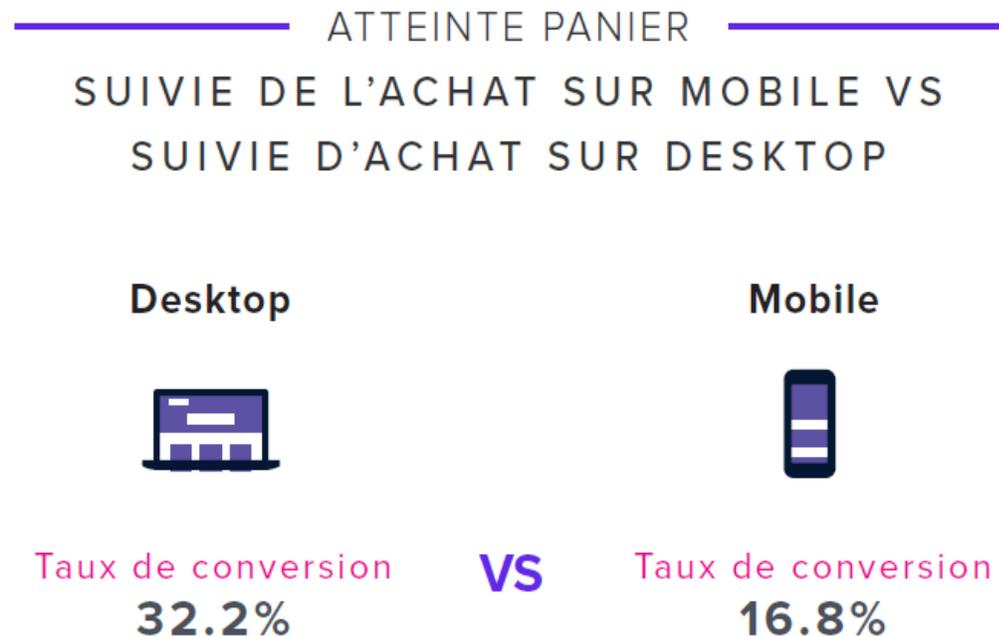
**Civilité\***  
 Mme  Mlle  M.

**Nom\***

**Prénom\***

**Date de naissance**

# Frein #4: panier



# Frein #5: inscription/identification

**Astuce #1 :**  
Supprimer les MDP

**Astuce #2 :**  
Utiliser un Social Connect

**Astuce #3 :**  
Clarifier la plus-value pour l'utilisateur

**Astuce #4 :**  
Exiger seulement l'essentiel

**Astuce #5**  
Simplifier la complétion en utilisant le clavier adapté

Don't

Do



Asking for age reduces conversion rate by 3%.



Asking for a telephone number (or implying user would be called) causes a 5% dip.



Asking for city and state reduces rate by 2%.



Asking for street address reduces rate by 4%.

# La réassurance : facteur clé de conversion ?

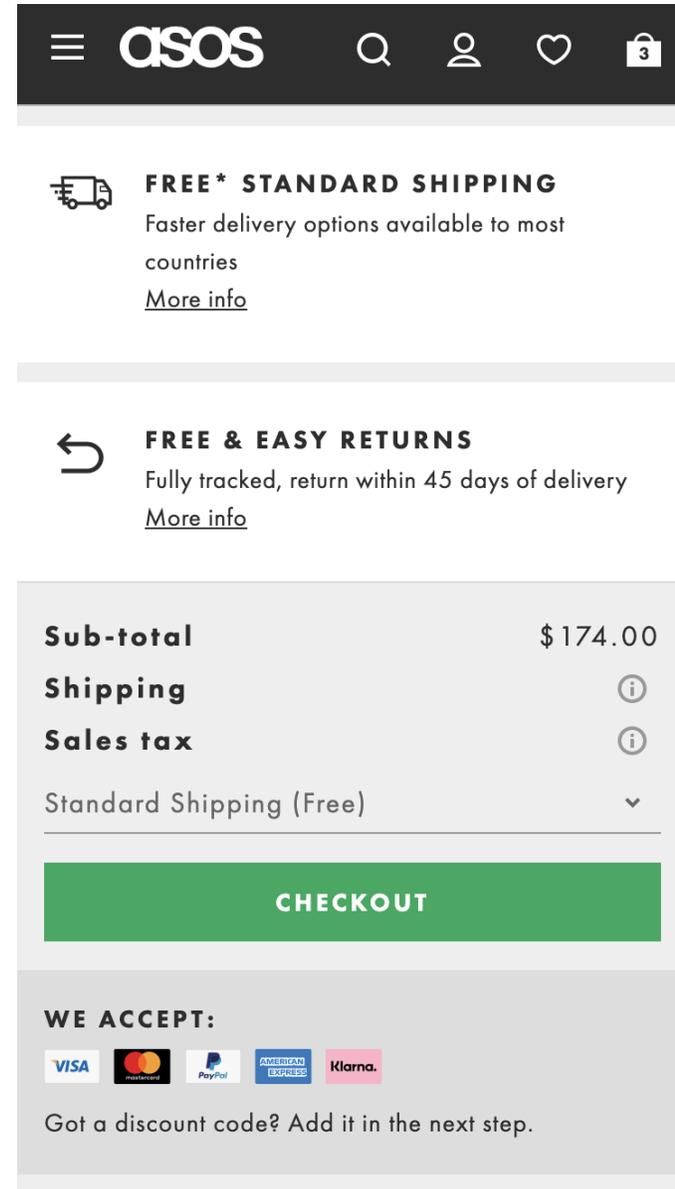
La popin pour éviter la frustration d'éléments non cliquables, sans pour autant devoir revenir en arrière par la suite



La popin pour éviter la frustration d'éléments non cliquables, sans pour autant devoir revenir en arrière par la suite



L'utilisateur est informé sur la gratuité de l'envoi et les retours.



The image shows a screenshot of the ASOS website's checkout summary. At the top, there is a dark navigation bar with the ASOS logo, a search icon, a user profile icon, a heart icon, and a shopping cart icon with the number 3. Below this, there are two promotional banners. The first banner features a truck icon and the text 'FREE \* STANDARD SHIPPING' with a subtext 'Faster delivery options available to most countries' and a 'More info' link. The second banner features a return icon and the text 'FREE & EASY RETURNS' with a subtext 'Fully tracked, return within 45 days of delivery' and a 'More info' link. The checkout summary table shows a sub-total of \$174.00, shipping, and sales tax, each with an information icon. A dropdown menu shows 'Standard Shipping (Free)'. A large green 'CHECKOUT' button is positioned below the summary. At the bottom, there is a 'WE ACCEPT:' section with logos for VISA, Mastercard, PayPal, American Express, and Klarna. A final line of text says 'Got a discount code? Add it in the next step.'

☰ **ASOS** 🔍 👤 ❤️ 🛒 3

 **FREE \* STANDARD SHIPPING**  
Faster delivery options available to most countries  
[More info](#)

 **FREE & EASY RETURNS**  
Fully tracked, return within 45 days of delivery  
[More info](#)

<b>Sub-total</b>	\$174.00
<b>Shipping</b>	
<b>Sales tax</b>	
Standard Shipping (Free)	

**CHECKOUT**

**WE ACCEPT:**

Got a discount code? Add it in the next step.

L'utilisateur est informé sur la gratuité des retours, la sécurisation du checkout et de ses données

 **SECURE CHECKOUT**





**Free Returns!** Orders postmarked within 10 days of the delivery date get [Free Return Shipping\\*](#)

 **Safe & Secure**  
Your information is always protected.



**Live Chat**  
5AM - 9PM PT



**Email**  
love@lulus.com



**Call Us**  
1 (866) 918-58

**GET \$20!**

**YOU'LL LOVE THESE ITEMS!**



**LIVE CHAT**

# Mise en avant des éléments de réassurance dès la page produit



## mon huilette Rescue 25g

### balm x soothing

face and lips



mon huilette Rescue is the perfect SOS balm to nourish and soothe dry areas. Ideal size to have in your bag, for traveling and to take everywhere :)

#### Why is it amazing?

Suitable for use on all parts of the body, mon huilette Rescue will provide you an immediate feeling of comfort. This balm nourishes, hydrates, restores all skin types and soothes all your little scratches! Last but not least: without beeswax!

25,00 €

weight 25g

quantity

1

add to cart

follow us    

**usage tips** benefits ingredients label LABESSENTIEL

Warm up in your hand palms before application.

Apply on dry areas, wherever you need it :)

You can also apply more of the balm to deeply nourish your skin.



secure payment



France free shipping from 70€



les huilettes pouch offered for 3 products



suitable samples in each order



shipped within 24 hours - France and Europe

Pour aller plus loin:  
mise à jour des  
informations (délai,  
prix de la livraison)  
en fonction des  
données utilisateur

Samsung 55" Smart UHD TV (UN55NU6900)

★★★★☆ 185

**\$379.99** Sale

Ship it

Deliver to 02127

[Edit zip code](#)

Ship it

Get it by **Mon, Aug 26** with free standard shipping

 Registry/List

[Help us improve this page](#)

## About this item

[Details](#)

[Shipping & Returns](#)

[Q&A \(18\)](#)

### Highlights

- 55in smart TV is a great moderatelysized home screen
- Understated design will fit effortlessly into any home
- UHD picture quality lets you see things like never before

Your favorite films will look better than ever on the 55-inch Samsung Smart 4K UHD TV. PurColor technology and Motion Rate 120 enhance the UHD screen, producing a wider spectrum of colors and a bright, clear and realistic picture. Whether it's binge watching

# Table Ronde – A la découverte de Mobile ID



**Renan Abgrall**  
Bouygues Telecom



**Vincent Diego**  
SFR



**Amelia Newson-Davis**  
Orange

# Mobile ID

la confiance digitale

Mise à disposition des données des opérateurs mobile pour fiabiliser et fluidifier les parcours des services en ligne

# Contexte d'utilisation



Sur sites web desktop ou mobile & App



Prérequis : disposer de son  
téléphone mobile



Applicable pour les abonnés mobile  
(Exclusion des offres Entreprise et des offres  
Prépayés)

# Avec Mobile ID

Simplifier et fiabiliser les parcours clients pour mieux transformer



## Form ID

Remplir automatiquement un formulaire en ligne



## Home Verify

Obtenir instantanément un document opérateur à des fins de justificatif de domicile



## Match ID

Contrôler la cohérence des données personnelles fournis par un utilisateur



## Sim Verify

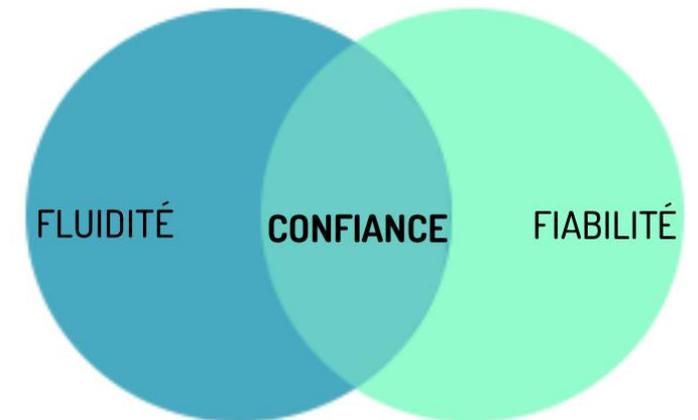
Gérer le risque lié aux fraudes à la carte SIM (SIM swap)

# Mobile ID

limite la fraude à l'identité,

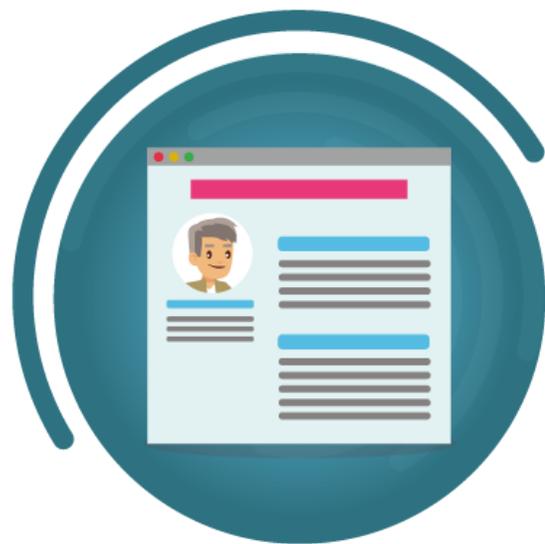
optimise la création de comptes en ligne,

fiabilise l'identification des utilisateurs grâce à leur données opérateur.



# Les secteurs d'activité concernés

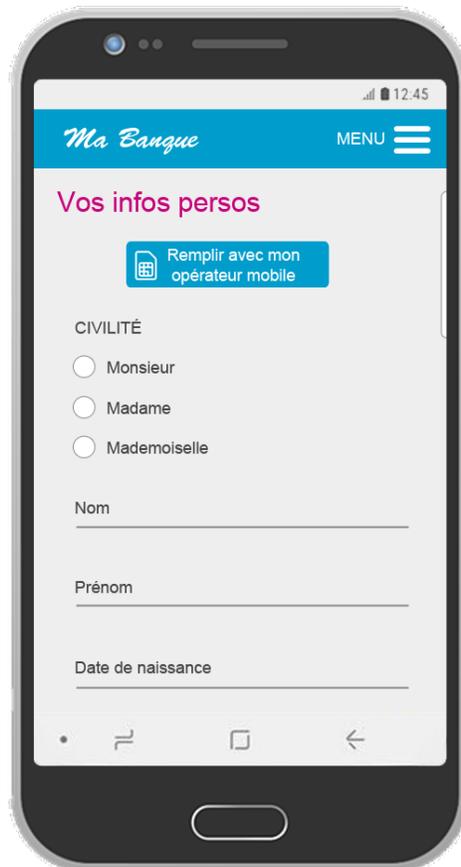




# Form ID

**Récupération automatique des données d'identification déclarées auprès de son opérateur pour **pré-remplir un formulaire** d'inscription en ligne.**

## Parcours client sur un terminal mobile

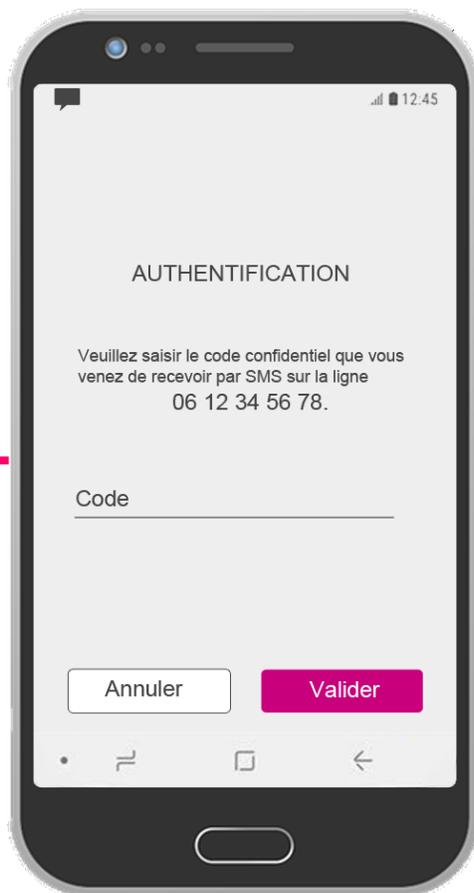


The image shows a smartphone screen with a banking application interface. At the top, the status bar shows signal strength, Wi-Fi, and the time 12:45. The app header features the logo "Ma Banque" and a "MENU" button with a hamburger icon. Below the header, the section "Vos infos persos" is displayed in pink. A prominent blue button with a calendar icon and the text "Remplir avec mon opérateur mobile" is positioned above the form fields. The form includes three radio buttons for "CIVILITÉ" (Monsieur, Madame, Mademoiselle), followed by input fields for "Nom", "Prénom", and "Date de naissance". The bottom of the screen shows the standard Android navigation bar with back, home, and recent apps icons.

### Etape 1. L'utilisateur s'inscrit

L'utilisateur a la possibilité de remplir un formulaire automatiquement via un bouton avec les données hébergées chez son opérateur.

## Parcours client sur un terminal mobile



### Authentification



Si le client est connecté en Wifi.

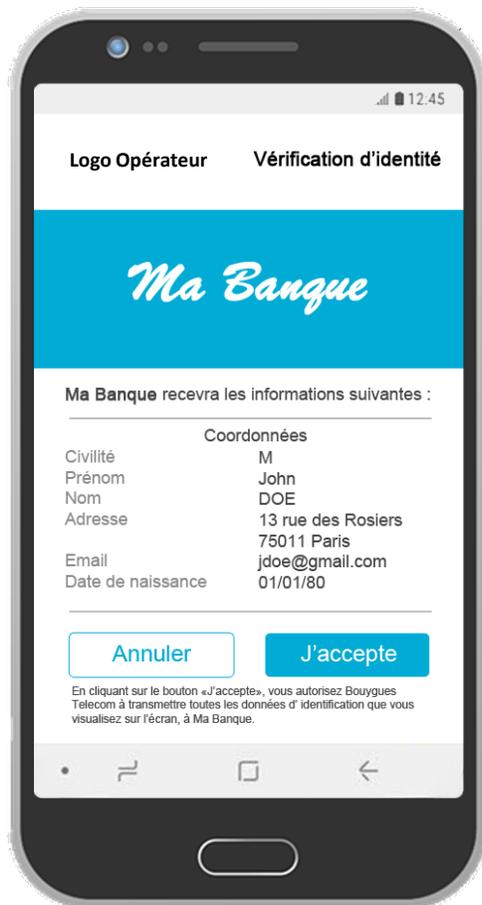
Il reçoit un SMS avec un code d'identification qu'il doit renseigner pour être authentifié.

3G  
4G

S'il est connecté en 3G/4G sur son mobile.

L'utilisateur est automatiquement authentifié sur le réseau opérateur.

## Parcours client sur un terminal mobile



### Etape 2. Consentement

L'utilisateur est redirigé vers une page de consentement hébergée chez son opérateur.

Une prévisualisation des données lui permet de contrôler les informations avant le transfert

Il donne son consentement en cliquant sur le bouton « J'accepte ».

## Parcours client sur un terminal mobile



The image shows a smartphone screen displaying a banking application interface. The app is titled "Ma Banque" and has a "MENU" button in the top right corner. The main heading is "Vos infos persos". Below this, there are several form fields:

- CIVILITÉ**: Three radio button options: "Monsieur" (selected), "Madame", and "Mademoiselle".
- Nom**: A text input field containing "DOE".
- Prénom**: A text input field containing "John".
- Date de naissance**: A text input field containing "01/01/80".
- Adresse**: A text input field that is currently empty.

The bottom of the screen shows standard Android navigation icons: a home button, a square app switcher button, and a back arrow button.

### Etape 3. C'est terminé !

Le formulaire est prérempli avec les données hébergées chez l'opérateur de l'utilisateur.

Il a la possibilité de modifier/ajouter certaines informations.



# Form ID

**Récupération automatique** des **données** d'identification déclarées auprès de son opérateur pour **pré-remplir un formulaire** d'inscription en ligne.

Bénéfice Partenaire	Preuve
Augmente le taux de transformation du service en ligne	Il suffit du numéro de mobile pour récupérer en 1 clic les données d'identification.
Lutte contre la fraude	Les données sont celles du titulaire de la ligne mobile. Une pièce d'identité est demandée à la souscription.
Diminution des couts de backoffice	Document au format unique, simplifie le contrôle et le traitement





# Home Verify

**Transmission automatique d'un document** fourni par l'opérateur mobile **justifiant le domicile** d'un titulaire de contrat chez l'opérateur.



# Home Verify

Justificatif = Attestation d'abonnement ou Facture opérateur

En utilisant son numéro de son téléphone mobile le client peut transmettre directement un document en guise d'attestation de domicile au service en ligne qui le propose.

Il s'agit de la facture de téléphone (sans le détail), ou d'une attestation d'abonnement. Le document au format .pdf est datée et estampillé par l'opérateur (cachet électronique).

**LOGO** 

M John DOE  
1 impasse de l'Eglise  
91240 Saint Michel sur Orge

**ATTESTATION TITULAIRE DE CONTRAT**

Par la présente, L'opérateur téléphonique atteste que M. John DOE est actuellement titulaire d'un contrat chez l'opérateur téléphonique établi à l'adresse :  
1 impasse de l'Eglise, 91240 Saint Michel sur Orge.

Pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à Paris, le 22 octobre 2018

  
Directeur de la Relation Clients

BOUYGUES TELECOM S.A. - 32 avenue Hoche - 75008 PARIS - S.A. AU CAPITAL DE 656 663 789,267 / RCS PARIS 997 480 930 - FR 74 997 480 930



## Parcours client sur un terminal mobile



### Etape 1. L'utilisateur s'inscrit

Après avoir téléchargé l'application bancaire, l'utilisateur remplit un formulaire d'ouverture de compte en ligne.

## Parcours client sur un terminal mobile



### Etape 2. Demande de pièces justificatives

Afin de vérifier l'identité de l'utilisateur, la banque demande à l'utilisateur de scanner quelques documents.

L'utilisateur clique sur Justificatif de domicile.

## Parcours client sur un terminal mobile

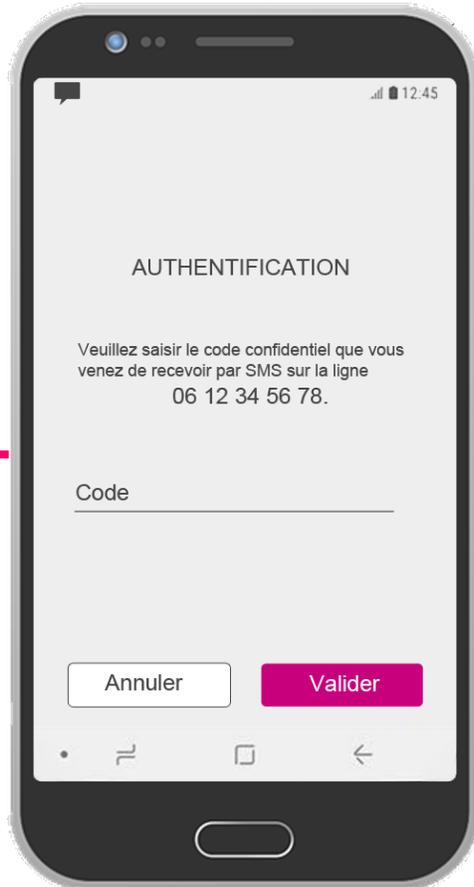


### Etape 3. Choix de l'option du scan

Si l'utilisateur est éligible au service, il a le choix entre uploader un document, le prendre en photo ou faire appel à l'option opérateur.

Il opte pour le justificatif de son opérateur.

## Parcours client sur un terminal mobile



### Authentification



Si le client est connecté en Wifi.

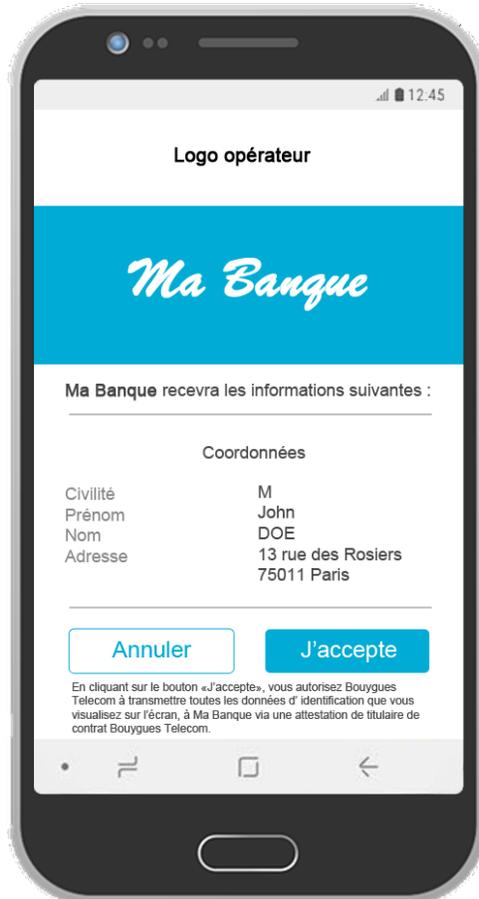
Il reçoit un SMS avec un code d'identification qu'il doit renseigner pour être authentifié.



S'il est connecté en 3G/4G sur son mobile.

L'utilisateur est automatiquement authentifié sur le réseau opérateur.

## Parcours client sur un terminal mobile



### Etape 4. Consentement

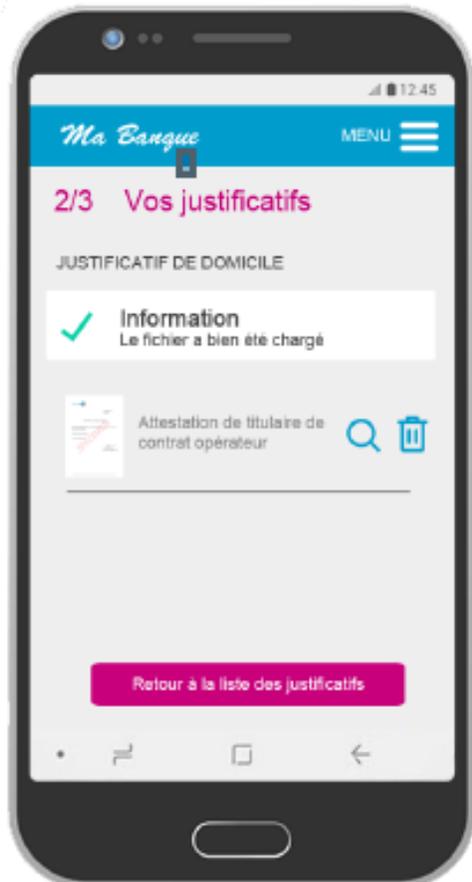
L'utilisateur est redirigé vers une page de consentement hébergée chez son opérateur.

Une prévisualisation des données lui permet de contrôler les informations avant le transfert

Il donne son consentement en cliquant sur le bouton « J'accepte ».

# Home Verify

## Parcours client sur un terminal mobile



## Etape 5. C'est terminé !

L'utilisateur peut visualiser et contrôler le document avant de le transmettre au service en ligne.



# Home Verify

**Transmission automatique d'un document** fourni par l'opérateur mobile **justifiant le domicile** d'un titulaire de contrat chez l'opérateur.

Bénéfice Partenaire	Preuve
Augmente le taux de transformation du service en ligne.	Il suffit du numéro de mobile pour récupérer en 1 clic le justificatif de domicile.
Lutte contre la fraude	Pas de falsification, le document est transmis par l'opérateur mobile directement au service en ligne
Diminution des coûts de backoffice	Document au format unique, simplifie le contrôle et le traitement.
Réduction des coûts de stockage	Document .pdf de petite taille.

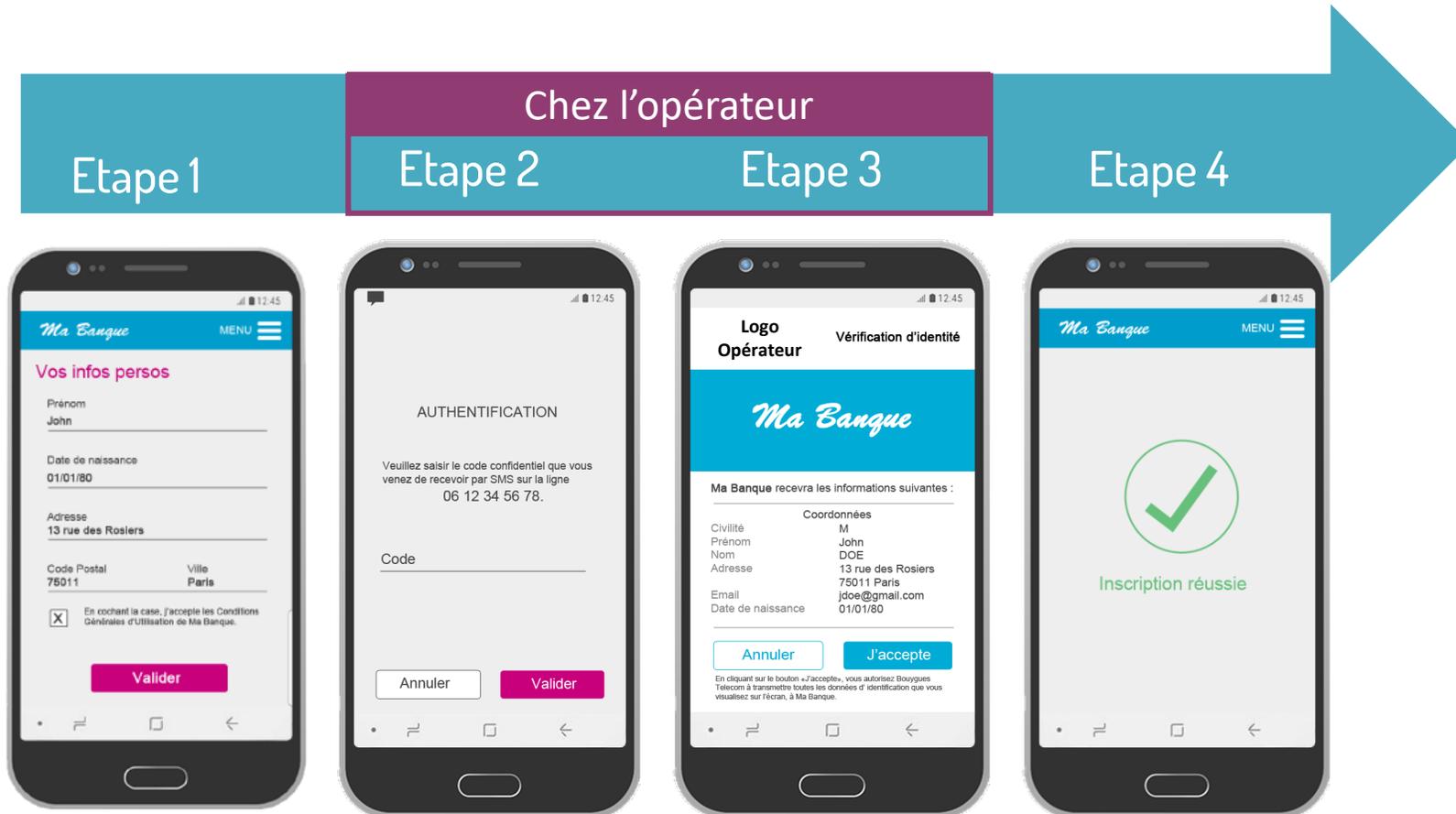




# Match ID

**Comparaison des données d'identification** avec celles hébergées chez l'opérateur. Transmission d'un score par donnée pour **mesurer de la qualité des informations** fournies par un client ou prospect.

## Parcours client sur un terminal mobile



Un parcours en 4 étapes :

**Etape 1.** Début de parcours chez le Service en ligne

**Etape 2 (optionnelle).** Authentification en cas de connexion Wifi.

**Etape 3.** Recueil du Consentement client et prévisualisation des données pour contrôle avant transmission.

**Etape 4.** Suite est fin du parcours chez le service en ligne.



# Match ID

**Comparaison des données d'identification** avec celles hébergées chez l'opérateur. Transmission d'un score par donnée pour **mesurer de la qualité des informations** fournies par un client ou prospect.

Bénéfice Partenaire	Preuve
Externalisation du contrôle de l'identité de l'utilisateur (KYC).  Lutte contre la fraude	Scoring des données d'identité  Les données sont celles du titulaire de la ligne mobile une pièce d'identité est demandée à la souscription.





# Sim Verify

**Protéger contre les actes malveillants grâce à une vérification en temps réel de l'ancienneté d'une carte SIM.**

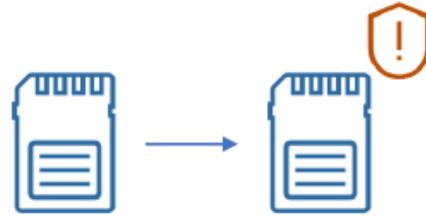


# SIM Verify

Fraude à la carte SIM, comment ça marche ?



Usurpation d'identité



Activation de la nouvelle carte  
SIM = SIM SWAP



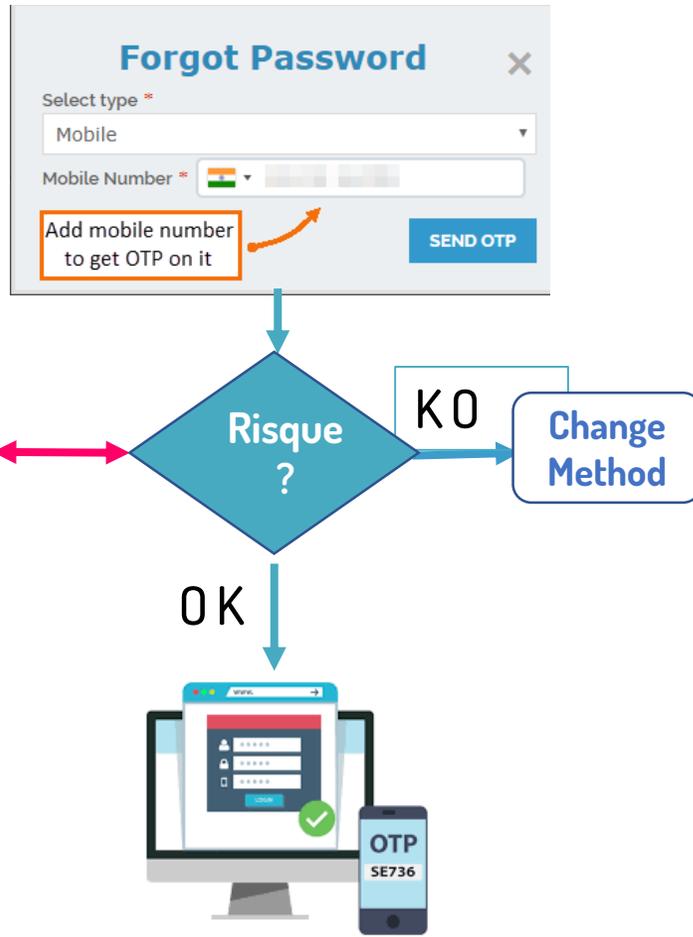
Réception des appels et SMS  
Fraude sur les achats,  
transferts d'argent,  
changements de mot de  
passe, etc...



# SIM Verify

## Exemple

Mieux protéger les opérations en de changement de mot de passe



**Etape 1.** Un utilisateur demande la réinitialisation de son mot de passe. L'opération est sécurisée par l'envoi d'un OTP par SMS

**Etape 2.** Le service en ligne estime qu'il y a un risque de fraude à la carte SIM. Il interroge l'opérateur mobile pour connaître l'ancienneté de la carte SIM.

**Etape 3.**  
Sur la base de la réponse de Mobile ID, le service en ligne décide :  
Cas OK : d'envoyer le SMS  
Cas KO : d'utiliser une autre méthode pour gérer l'opération sans risque de fraude.



# SIM Verify

**Protéger contre les actes malveillants grâce à une vérification en temps réel de l'ancienneté d'une carte SIM.**

Bénéfice Partenaire	Preuve
Lutte contre la fraude à la carte SIM	Informe du changement ou pas de carte SIM
Compatible RGPD	Une analyse de conformité reprenant les obligations définies par le RGPD a été menée.



# Les atouts de l'offre



# Table Ronde – A la découverte de Mobile ID (suite)



**Renan Abgrall**  
Bouygues Telecom



**Vincent Diego**  
SFR



**Amelia Newson Davis**  
Orange

# Les bénéfices concrets pour les Services en Ligne avec MOBILE ID



Optimisation  
du parcours  
utilisateur



Enrichissement  
des données  
clients



Augmentation  
des taux  
de conversion



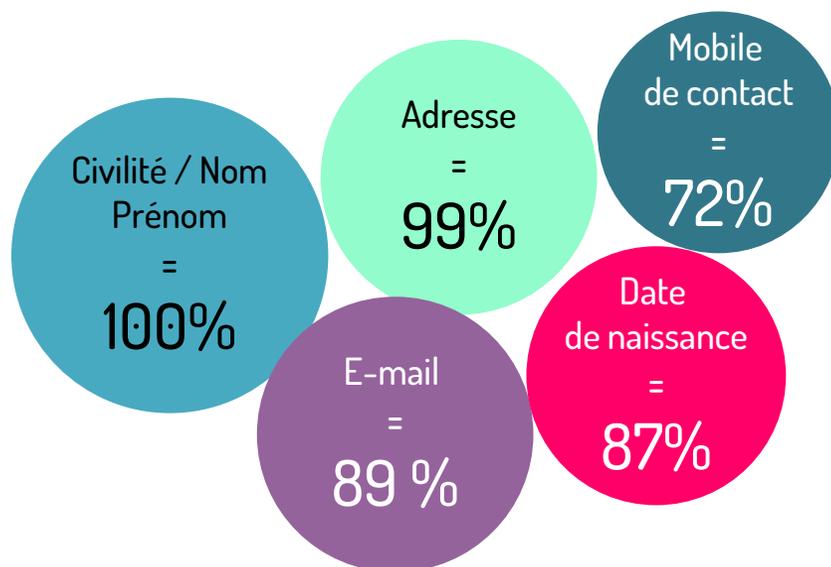
Aide à la lutte  
contre la fraude



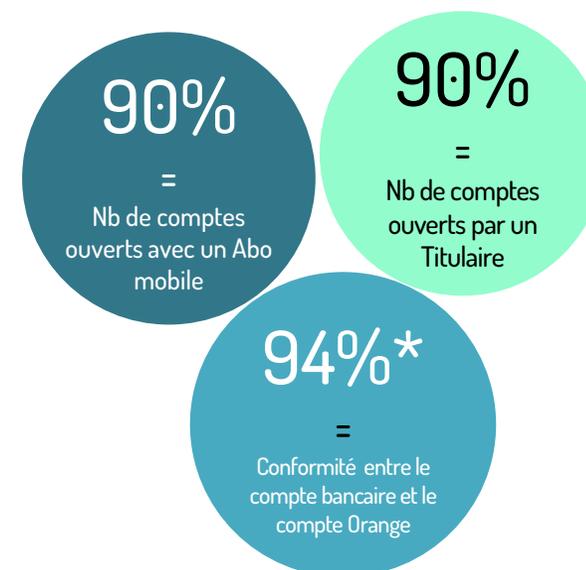
Réduction  
des coûts  
d'acquisition

# Focus sur l'expérience Orange Bank

## Taux de complétude



## Précision



\* Nom, Prénom et adresse postale

## Réalisé 2019 :

- saisie systématique des moyens de contact pour tout nouvel abo mobile
- nettoyage des e-mail de contact inactifs depuis 6 mois
- enrichissement et de vérification des données en base Orange par le client

Données issues de l'activité secteur Bancaire d'Orange

T4 2018

A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The background is a blurred city street at night, with warm, out-of-focus lights creating a bokeh effect. The word "MERCI" is overlaid in large, white, bold, sans-serif capital letters in the center of the image.

**MERCI**

**Afmm.fr**

**Twitter : @MyAFMM**