

Les usages et les services

ATELIER 2

13 mai 2009

13 mai 2009

Introduction et cadrage

Jean Pierre Buthion, Pdt de la Commission Identités

Analyse et synthèse sur les solutions de gestion des identité

Olivier MAAS, Membre du Comité de pilotage du groupe de travail

Expression du besoin pour une gestion de l'identité des utilisateurs pérenne

Studrama – Thibault CAUTHERMAN, responsable Internet

Problématiques spécifiques et attentes du secteur bancaire

Atos Worldline – Olivier MAAS, Directeur de projets R&D

Retour d'expérience et perspectives générale

Docapost (groupe La Poste) – Marie-Noëlle GIBON, Directrice

Retour d'expérience et perspectives

118712 – Rayane CHAWAF, Directeur marketing et partenariat

Retour d'expérience et perspectives générale

CBS Interactive – Mustapha OMAR, Responsable projets internet

Commission Identités
Groupe de travail Gestion des Identités Numériques

ATELIER 2
**Services et usages de la gestion de
l'identité**

Rayane CHAWAF, Directeur Marketing 118712

13 mai 2009 de 14h à 17h

Groupement des Cartes Bancaires, Paris

118 712 en quelques mots

• France Télécom Orange dispose aujourd'hui, 3 ans après la dérégulation du secteur d'une gamme de numéros couvrant l'ensemble des besoins :

- le **118 710** service gratuit tout automatisé financé par la pub
- le **118 711**, offre similaire à l'ex-12, service de renseignements universel
- le **118 712**, service phare du groupe, SMS enrichi avec accès au plan, ...
- le **118 700**, service de renseignements internationaux

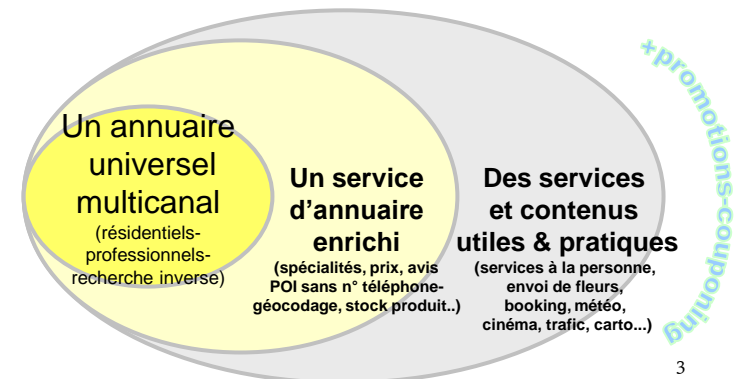
• Le **118 712** décline ses services sur l'ensemble des terminaux ou canaux notamment on-line (web, wap, widget, sms, ...)

• Après une longue et puissante bataille publicitaire, le marché vocal s'est stabilisé autour de 2 principaux acteurs qui se partagent 80% du marché.

• Le **118 712** est aujourd'hui le second acteur vocal en France en terme de volumétrie d'appel ainsi qu'en notoriété

• Le **118 712**, c'est la proximité géographique d'avec nos clients (majorité des centres d'appel en France) et une qualité de service reconnue

• Le **118 712**, offre également une large gamme de services (fleurs, taxi, service sà la personne, météo, cinéma etc..)



L'offre vocale - 118 712

- Le 118 712 est opéré par environ 600 télé-conseillers répartis dans toute la France et en offshore et qui répondent 24h/24 et 7j/7. Numéro joignable depuis les lignes fixes et mobiles
- Accès aux données de l'annuaire universel et possibilité de recherches annuaires particuliers, professionnels et recherche inversée
- Enrichissement progressif de nos bases de données (spécialités restaurants, catégories d'hôtels, avis d'utilisateurs, ...)
- Mise en relation proposée et envoi sur les mobiles d'un SMS gratuit avec coordonnées correspondant à la recherche
- SMS enrichi d'informations tel que le point de transport le plus proche sur les grandes agglomérations françaises
- Lien wap disponible pour accéder au plan, à des calculs d'itinéraires et à des recherches de proximité



Innovations : au cœur de notre stratégie

VOCAL

- **le premier acteur** 118 XYZ à indiquer dans le SMS le point de transport le plus proche et à lancer le rebond WAP sur réception du SMS de confirmation avec accès plan, itinéraires
- **le seul acteur** à disposer d'un service 100% automatisé par reconnaissance vocale via le numéro 118 710
- **le seul acteur** à disposer de la recherche internationale sur + de 200 pays via le numéro 118 700
- **le premier acteur** à rejoindre un programme de fidélisation d'envergure

ON-LINE

- **le seul acteur européen** à permettre de faire un lien entre son service vocal et le guidage routier via le service Orange Navigation accessible sur terminaux GPS
- **le premier annuaire français** à lancer un widget permettant de requêter sur la base annuaire 118 712 sans avoir à ouvrir son navigateur Internet
- **le premier annuaire français** à lancer un service par sms sous format 118xyz
- **le premier annuaire français** à lancer son application pour l'i-Phone
- **le premier annuaire** à lancer une fonctionnalité de tri des réponses par distance en fonction d'un point défini
- **le seul annuaire** à proposer un selfcare d'enrichissement pour les pros www.mapublicitelocale.fr
- **d'autres innovations à venir...**

annuaire

[> modifier ma recherche](#)

[> nouvelle recherche](#)

Bars, bars à thèmes à Paris 5ème

81 résultats

trier par ☒ nom ☐ distance

Le Café Parisien

01 43 31 45 75

1



Un restaurant qui mélange le folklore pittoresque des Seychelles et une véritable passion pour les saveurs douces-amères des...

111 Rue Monge
75005 Paris

★★★★★ 3 avis « Le midi, le chef prépare souvent du requin, un véritable délice. Un conseil : téléphonez avant car... »

[itinéraire](#) [envoyer](#) [signaler une erreur](#) [c'est votre entreprise ?](#)

Le Départ Saint Michel

01 43 54 24 55 
+ de coordonnées

2

1 Place Saint-Michel
75005 Paris

[itinéraire](#) [envoyer](#) [signaler une erreur](#) [c'est votre entreprise ?](#)

Le Facanex

01 43 36 95 33

20, Rue Censier
75005 Paris

[envoyer](#) [signaler une erreur](#) [c'est votre entreprise ?](#)

« début « précédent

1 | 2 | 3 | 4 | 5 sur 9

suitant » dernier »

[informations](#) | [toutes les coordonnées](#) | [avis](#)

Le Café Parisien

bars, bars à thèmes

01 43 31 45 75

111 Rue Monge
75005 Paris

Présentation
Un restaurant qui mélange le folklore pittoresque des

[itinéraire](#) [envoyer](#) [signaler une erreur](#) [rechercher à proximité](#) [imprimer](#)

[Contactez le 118 712](#) | [Questions / réponses](#) | [Mentions légales](#)

118 712
 vous répond vite et bien

professionnels
 restaurants

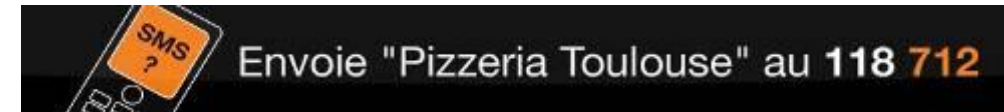
 nom

 accueil

[trouver](#)

particuliers
 La recherche inverse est aussi au

Ouverture des canaux mobiles



- Gallery
- 118 712 par SMS
- Web'app Iphone
- Orange Maps

À venir

- Widget mobiles
- Appli iphone



- 1- Que signifie pour vous « identité numérique » ?
- 2- Comment gérez vous la relation avec vos utilisateurs, et leurs données personnelles ?
 - a. Compatibilité avec la notion d' « identité » (voire identités multiples) ?
 - b. Dispositif de gestion de la vie privée, et de contrôle de l'utilisateur sur ses données ?
- 3- Quelles parties de votre activité ont trait à l'identité des utilisateurs ?
- 4- En quoi êtes vous fournisseur ou consommateur d'identité ?
- 5- Adhéreriez vous à un système standardisé/commun de gestion d'identité (*dans lequel les données personnelles de vos utilisateurs seraient gérées par un tiers*) ? Quels en seraient selon vous les avantages et les inconvénients ?
- 6- Avez-vous besoin d'identité certifiée ou de dématérialisation de documents justificatifs ?
 - a. Constatez-vous des problèmes liés à la fiabilité des informations dans votre activité ?
 - b. Si oui, quelles sont les pistes sur lesquelles vous travaillez pour y remédier ?
- 7- Quelles solutions de sécurisation (authentification, certification, etc.) mettre en oeuvre pour protéger les échanges de données des utilisateurs ?
- 8- L'anonymat des utilisateurs est-il compatible avec votre métier ? Comment évaluez-vous les réticences à livrer des données personnelles ?

- 1- Que signifie pour vous « identité numérique » ?
- Compte opérateur/ Google/facebook
- Existence online, Une identité complémentaire, purement online, ou mixte
- Signature, authentification, validation d'une personne réelle
- les annuaires ne sont pas présents

- 2- Comment gérez vous la relation avec vos utilisateurs, et leurs données personnelles ?
 - a. Compatibilité avec la notion d' « identité » (voire identités multiples) ?
 - b. Dispositif de gestion de la vie privée, et de contrôle de l'utilisateur sur ses données ?
- Inscrits par l'opérateur: droits d'opposition CNIL auprès de l'opérateur, regroupement d'IG (Question d'identité multiple: méthode probabiliste)
- Utilisateur de l'annuaire, pas de conservation de ses données de navigation ou d'usage, droit d'opposition

- 3- Quelles parties de votre activité ont trait à l'identité des utilisateurs ?
- tout

- 4- En quoi êtes vous fournisseur ou consommateur d'identité ?
- Selfcare pour les pros permettant d'enrichir
- www.mapublicitelocale.fr
- Fournisseur d'identité
- Pas consommateur

vous êtes ici : accueil

Bienvenue sur le site ma publicité locale

Inscrivez vous sur le site ma publicité locale et complétez la présentation de votre entreprise pour gagner de nouveaux clients !

Vous êtes un professionnel ? Soyez plus visible auprès des milliers d'internautes qui vous cherchent sur les sites et moteurs de recherche d'Orange et du 115 212. Comment ? En vous inscrivant GRATUITEMENT sur ce site le 115 212 vous offre la possibilité de gérer rapidement la présentation de votre entreprise sur l'ensemble de ses supports. Vous pourrez ainsi gérer FACILEMENT et RAPIDEMENT la présentation de votre entreprise.

Exemple

Dumon plombier
Plombier, chauffage

Vos horaires
Lundi - Dimanche 08h00 - 19h

Vos modes de paiement
CB, Chèques

Votre adresse email
contact@orange.fr

Votre site web
http://www.dumonplombier.com

12 bd. du Général Lemaire
75015 Paris

01 45 12 34 56
06 05 45 67 89

gratuit

Mode d'emploi
Construisez votre visibilité en seulement trois étapes:
1) Identifiez-vous

- 5- Adhèreriez vous à un système standardisé/commun de gestion d'identité (*dans lequel les données personnelles de vos utilisateurs seraient gérées par un tiers*) ? Quels en seraient selon vous les avantages et les inconvénients ?
- Oui
- Avantage: ouverture
- Risque: confiance, responsabilité

- 6- Avez-vous besoin d'identité certifiée ou de dématérialisation de documents justificatifs ?
 - a. Constatez-vous des problèmes liés à la fiabilité des informations dans votre activité ?
 - b. Si oui, quelles sont les pistes sur lesquelles vous travaillez pour y remédier ?
- Serveur vocal pour authentifier le demandeur (modifications dans le selfcare)
- Besoin: Check Identité + diplôme
- Pour modif lourdes (ex récla médecin dans gestion de patrimoine)??
- Création dans Selfcare professions sensibles (réglementées)??
- Cas du mobile only: type Service discreto, comment contrôler, éviter usurpations?

- 7- Quelles solutions de sécurisation (authentification, certification, etc.) mettre en oeuvre pour protéger les échanges de données des utilisateurs ?
- Selfcare user-serveur: <https>

- 8- L'anonymat des utilisateurs est-il compatible avec votre métier ? Comment évaluez-vous les réticences à livrer des données personnelles ?
- Not really
- Pages jaunes et annonces jaunes, pourquoi pas de lien?