Déploiement de la double-authentification

Direction de la communication et des relations institutionnelles – novembre 2024

01 | Diagnostic

Contexte, chiffres, opinion

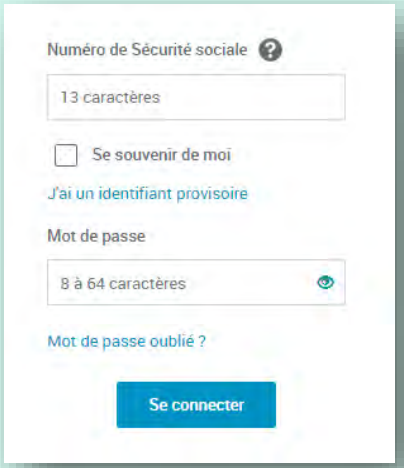
Contexte général

En décembre 2024, le mode de connexion des allocataires à leur espace Mon Compte change.
Les allocataires étant régulièrement victimes de tentatives de hameçonnage ou d'usurpation d'identité, la branche Famille renforce sa politique générale de sécurisation du compte et notamment le process de connexion.

Objectif : réduire le risque de piratage

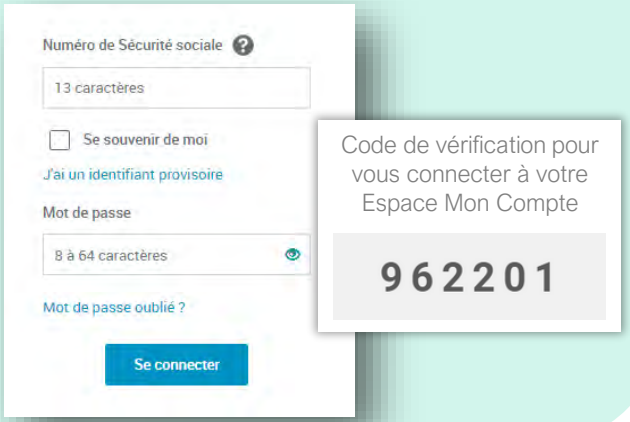
Avant décembre 2024

Une identification simple avec numéro de sécurité sociale (NIR) et le mode de passe personnel



À partir de décembre 2024

Une double-authentification avec comme première étape, l'identification par le NIR et le mot de passe, puis la validation d'un code de vérification envoyé par mail ou SMS valable 15 min. 0



Contexte général (suite)

Quel prérequis ?

Avoir une adresse mail sécurisée, c'est-à-dire ayant fait l'objet d'une vérification via un code à 6 chiffres envoyé sur la coordonnée. Une campagne d'incitation à la sécurisation du mail est en cours.

Modalité d'envoi des codes :

1. Envoi systématique d'un mail avec le code sur la coordonnée sécurisée
2. Si l'usager ne reçoit pas son code, il peut en redemander un par mail (nouvel envoi) ou par SMS si et seulement s'il possède un numéro de portable sécurisé sur son compte, à l'instar du mail.
3. Si aucune des options précédentes ne permettent une connexion, l'usager est invité à contacter sa Caf

Attention : il est demandé de privilégier l'envoi de code par mail pour des raisons de coûts financiers. Il ne faut donc pas mentionner la possibilité d'envoi du code par SMS dans la communication.

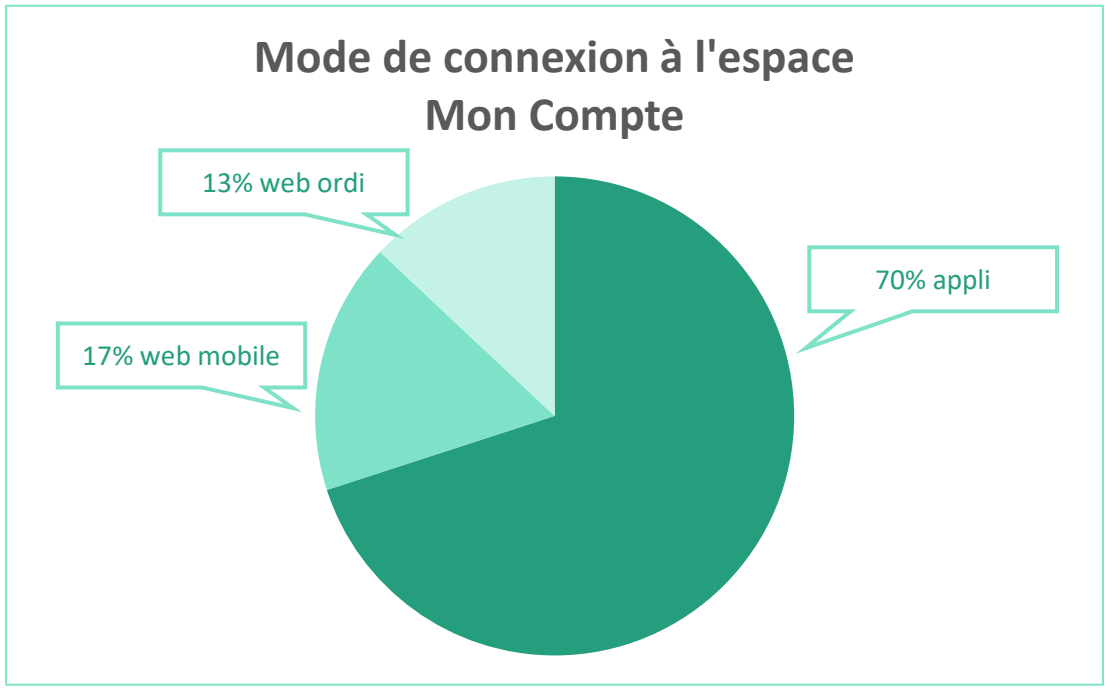
Utilisation de la biométrie :

Si l'usager a pour habitude de se connecter à son espace Mon Compte via l'appli mobile, il a la possibilité d'activer la biométrie (empreinte digitale ou faciale) pour éviter l'étape de vérification par code. Les données biométriques étant strictement personnelles et non-reproductibles, elles se substituent au code.

Chiffres clés

- En 2023, 96% des connexions à l'espace Mon Compte se font via CafConnect (NIR + mot de passe) contre seulement 4% avec FranceConnect. Cela représente près de 625 millions de visites (données internes Cnaf).

- En moyenne, 40 connexions par utilisateur chaque année (données internes Cnaf).



- Selon Verizon, entreprise spécialisée dans les télécommunications, 40% des piratages sont dus à du hameçonnage (Verizon 2021 Date Breach Report)

Au moment du déploiement :

80% des adresses mail connues de la Caf seront sécurisées.

Contexte de la demande de communication

Accompagner la mise en place de cette nouvelle modalité de connexion en informant et en formant nos allocataires.

Calendrier de communication :

Déploiement de la double-authentification : **10 décembre** (sous réserve d'un report de dernière minute)
Deux temps de communication : un en cours depuis le 28/09 pour inciter les allocataires n'ayant pas encore sécurisé leur adresse mail de le faire (au moment de la première connexion), un second temps à partir du 28/11 (j-15 de l'évolution)

Bénéfices de la réforme

- Une connexion doublement sécurisée pour mieux lutter contre les piratages et le hameçonnage
- Possibilité de rappeler pourquoi et comment la branche Famille sécurise les données de ses usagers
- Sensibiliser le public à la cybersécurité

Opinion

Nous n’avons pas d’éléments spécifiques pouvant permettre d’évaluer la réception de cette évolution par le public.

Cependant, d’autres expériences liées à la sécurité informatique et au piratage de données de nos allocataires montrent que ce sujet peut être sensible auprès du public visé.

Risques et opportunités

RISQUES

- Le public ne comprend pas le fonctionnement de la nouvelle étape de connexion à réaliser et la trouve compliquée
- Le public nous reproche le retard de cette évolution par rapport aux autres institutions
- Le public nous reproche la mauvaise sécurisation de ses données avant la double authentification
- Avoir beaucoup de demande de code par SMS (privilégié le mail)

OPPORTUNITÉS

- C'est une opportunité de renforcer l'image de fiabilité et d'organisme sécurisé
- Les Allocations familiales peuvent rassurer sur les dispositifs de protection des données sensibles des allocataires

ALLOCATIONS FAMILIALES

caf·fr

02 | Stratégie

Objectifs, cibles, messages et canaux

Objectifs principaux

COGNITIF

Informer les usagers des changements à venir sur leur mode de connexion

CONATIF

Accompagner les usagers dans la compréhension et la prise en main de la double-authentification

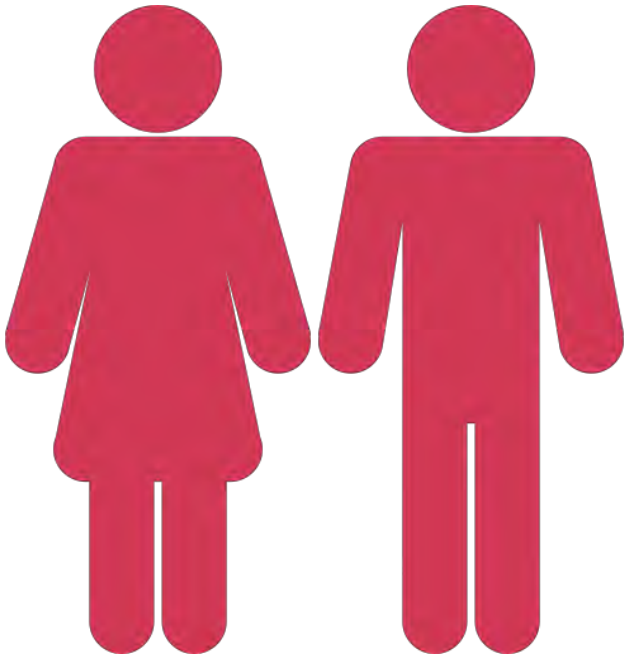
AFFECTIF

Montrer que la branche Famille se préoccupe de la sécurité des données sensibles de ses allocataires

Publics cibles

Allocataires

1. Tous les allocataires ayant une adresse mail sécurisé



Interne

1. Ensemble des collaborateurs
2. Personnes en lien avec les usagers (accueil, plateforme téléphonique)

Point de vigilance : le public (allocataires) peut avoir des difficultés de compréhension, de lecture ou accès au numérique

Valeurs à mettre en avant

- **Simplicité** : de prise en main de cette nouvelle étape de connexion
- **Confiance** : en les évolutions de la branche Famille en termes de cybersécurité
- **Sécurité** : des données qui nous sont confiées

Message clé de la campagne

La Caf sécurise la connexion de ses allocataires en mettant en place une double authentification, pour lutter contre le phishing.

Slogan de la campagne

- Doublement protégé : votre nouveau mode de connexion est encore plus sécurisé

Autres propositions

- L’accès à votre espace Mon Compte est fermé à double-tour
- Votre espace Mon Compte + sécurisé et + sûr

Canaux à mobiliser

Caf.fr
Réseaux sociaux
Ecrans d'accueil
Magazine Vies de famille
Newsletters internes (Résonances, Cnaf Infos La Lettre, newsletters locales)
Presse

Indicateurs d'impact de la campagne et objectifs chiffrés

COMMUNICATION

- Caf.fr : Nombre de consultations, visiteurs, taux de rebonds, provenance
- Réseaux sociaux : nombre d'impressions, couverture, commentaires, tonalités des commentaires
- Vidéo : nombre de visionnages
- Presse : nombre de retombées presse, sollicitations (réponses ou interview), tonalités des retombées

AUTRES INDICATEURS (Direction réseau)

- Caf.fr : nombre de questions de le Chatbot
- Relations de service : nombre de personnes venues se renseigner

03 | Plan d’actions

Planification, exécution

Séquençage global

Deux temps de communication dont un entièrement pris en charge par le DARSEM

Septembre 2024	Octobre 2024	Novembre 2024	Décembre 2024	Janvier – février 2025
			★ 10/12 : bascule à la double authentification	
28/09 : début de la campagne d'incitation à la sécurisation de l'adresse mail (via espace Mon Compte)				
			J – 15 (28/11) : début de la communication	

Contenus à créer

	SUPPORT	CANAUX DE COMMUNICATION	DATE DE DIFFUSION
ALLOCATAIRES	Affiche	Accueil Caf ; accueil partenaires	Novembre
	Écran d'accueil	Accueil (dans les Caf)	Décembre
	Article (annonce de l'évolution)	Caf.fr (allocataires)	Novembre
	Article (jour du basculement)	Caf.fr (allocataires)	Décembre
	FAQ	Caf.fr (allocataires)	
	Vidéo tutoriel (sur le modèle de celle de la MSA)	Caf.fr ; Réseaux sociaux	Novembre
	Publications réseaux sociaux	Facebook ; Instagram (Parents + Jeunes)	Novembre
	Eléments de langage modération	Facebook ; Instagram	Novembre
	Brève	Magazine Vies de famille de janvier (papier)	Janvier 2025

Relais

PRESSE

SUPPORT	CANAUX DE COMMUNICATION	DATE DE DIFFUSION
Communiqué de presse	Caf.fr ; X ; LinkedIn	9 ou 10 décembre
Eléments de langage presse		Novembre

PARTENAIRES

SUPPORT	CANAUX DE COMMUNICATION	DATE DE DIFFUSION
Article (annonce de l'évolution)	Caf.fr (professionnels)	Novembre
Article (jour du basculement)	Caf.fr (professionnels)	Décembre
Article	Infos réseau com	Décembre
Publication réseaux sociaux (vidéo tuto)	LinkedIn	Décembre

INTERNE

SUPPORT	CANAL DE COMMUNICATION	DATE DE DIFFUSION
Article (Présentation de l'évolution)	Résonances	Novembre
Article (Valorisation des travaux Cnaf)	Cnaf Info La Lettre	Décembre

Actions marketing

SUPPORT	CANAL DE COMMUNICATION	DATE DE DIFFUSION
Incitation à la sécurisation de l'adresse mail	Interstitiel dans l'espace Mon Compte	28 septembre
Mise à jour des réponses	Chatbot de caf.fr	Novembre
Formation des agents de relations de service		
Eléments de langage		Novembre
Tutoriel FALC	Caf.fr	Novembre

: éléments demandés au DARSEM ; en attente de confirmation