

DOSSIER PAYS

Banque centrale d'Irlande

Type d'outil de surveillance du marché : **Surveillance des médias sociaux**

Sous-type : **Surveillance des médias sociaux au moyen de la technologie de supervision (suptech)**

La surveillance des médias sociaux a permis à la Banque centrale d'Irlande d'acquérir une connaissance précoce des nouveaux services et produits financiers sur le marché, d'identifier les tendances concernant les sentiments des consommateurs à l'égard des produits et services financiers, d'identifier les problèmes et préoccupations des consommateurs en temps réel et de prendre des mesures rapides.

Contexte

- **Pouvoirs de réglementation et de supervision.** La Banque centrale d'Irlande (la « Banque centrale ») sert l'intérêt public en préservant la stabilité monétaire et financière et en veillant à ce que le système financier fonctionne dans le meilleur intérêt des consommateurs et de l'économie au sens large. La Banque centrale réglemente environ 10 000 PSF de nature, d'échelle et de complexité différentes dans une dizaine de secteurs de la vente au détail dans le cadre des mandats tant de supervision prudentielle et de supervision des comportements.
- **Rôle de supervision de la protection des consommateurs.** En vertu de la Loi de 1942 portant création de la Banque centrale, la Banque centrale a pour fonction statutaire d'assurer le suivi de la fourniture de services financiers aux consommateurs afin de protéger leur intérêt public. Son approche de la supervision fondée sur les risques comprend, entre autres processus, des systèmes et procédures visant à assurer le suivi des activités et à détecter les cas de non-conformité de la part des institutions financières par le biais, par exemple, de la surveillance des médias sociaux. La Banque centrale a également mis en place des codes de conduite afin d'offrir aux consommateurs des

Fiche d'information

Pays : Irlande

Autorité : Banque centrale d'Irlande

Secteur : Services financiers

Outil : L'outil Suptech permet d'identifier et de recueillir des données en temps réel en assurant la surveillance des canaux de médias sociaux par l'intermédiaire d'un prestataire de technologie spécialisée.

À quoi sert l'outil ? L'outil sert à recueillir des informations en temps réel sur les expériences des consommateurs avec les Prestataires de services financiers (PSF) et les problèmes émergents des consommateurs

Tiers : Prestataire tiers

Coût estimatif : Non divulgué

Année(s) d'utilisation : 2013-à ce jour

Mots-clés : Médias sociaux, réseaux sociaux, analyse de données, problèmes des consommateurs, mégadonnées, données non structurées, Irlande, Banque centrale d'Irlande, Suptech, expérience des consommateurs, bruit, voix des consommateurs, écoute des médias sociaux, sentiment des consommateurs

protections supplémentaires lorsqu'ils traitent avec des PSF, notamment un Code de protection des [consommateurs](#) qui est contraignant pour les entités réglementées. La Banque centrale jouit du pouvoir d'administrer des sanctions en cas d'infraction au code.

Objectif et mesures incitatives

- **À quoi sert l'outil ?** L'objectif principal de la surveillance des médias sociaux est de recueillir des informations en temps réel sur les expériences des consommateurs avec les PSF et sur les questions et tendances émergentes en matière de consommation, en « prêtant une oreille attentive » aux préoccupations des consommateurs sur un éventail de plateformes de médias sociaux.
- **Mesures incitatives pour l'élaboration de l'outil.** La Banque centrale a assuré la surveillance des médias sociaux et d'autres plateformes et sites web en ligne depuis 2013, lorsqu'elle a reconnu l'importance des médias sociaux en tant qu'un forum important pour que les clients discutent de leurs expériences avec les PSF. Au fil des ans, la Banque centrale a collaboré avec un prestataire de technologie spécialisée afin de mettre en œuvre son outil d'écoute sociale. Le prestataire a proposé à la Banque centrale une « vérification par des humains », permettant à l'équipe de la Banque centrale de valider les données obtenues sur Internet et de confirmer l'importance réelle d'un problème. Cette démarche a permis à la Banque centrale de faciliter l'accès aux nouvelles technologies Suptech et de gagner en confiance dans leur utilisation. Après plusieurs années de collaboration avec le prestataire, la Banque centrale a affiné et perfectionné ses résultats en matière de surveillance.

Méthodologie technique et écosystème de données

- **Outil du prestataire.** L'outil du prestataire de technologie spécialisée assure, en temps réel, la supervision des plateformes de médias sociaux, des blogs, des sites web et des forums en ligne tels que Twitter, Facebook, LinkedIn, etc. sur la base d'une liste de surveillance de noms de PSF et de mots-clés. L'outil de surveillance enregistre une mention lorsqu'un mot clé correspond à la liste de surveillance des noms de PSF. La liste de mots-clés intègre des références aux PSF exerçant dans le pays, ainsi qu'à divers produits et services financiers, et est mise à jour sur une base régulière pour refléter les nouvelles entreprises et données. L'outil permet également de déterminer si le sentiment des consommateurs est neutre, positif ou négatif. La Banque centrale travaille en étroite collaboration avec le prestataire de technologie spécialisée dans le but d'éliminer le « bruit » (c'est-à-dire les publications non pertinentes).
- **Préparation des données.** Chaque semaine, la Banque centrale reçoit auprès du prestataire de technologies spécialisées des données non structurées comprenant le sentiment, la catégorie, le thème, le contenu de la mention et la plateforme sur laquelle le consommateur a fait des publications. La Banque centrale reçoit en moyenne 700 entrées de ligne par semaine. Chaque mention du consommateur est classée par

catégorie (par exemple, s'il s'agit d'une plainte, d'une requête ou d'un nouveau produit ou service financier). Les plaintes et requêtes sont ensuite analysées en fonction des thèmes prédéterminés (par exemple, les problèmes liés aux applications mobiles, les escroqueries et les fraudes, les publicités mensongères). La Banque centrale regroupe également les questions afin de déterminer si des modèles se dégagent. Elle utilise les informations recueillies par l'outil en vue de préparer des rapports par thème, PSF et produit. Les données contribuent à l'analyse et à l'évaluation des risques par la Banque centrale, l'élaboration de la politique de protection des consommateurs et la supervision des PSF.

- **Établissement de rapports personnalisés.** Le contrat conclu entre la Banque centrale et le prestataire de technologies spécialisées intègre la fourniture d'un certain nombre de rapports personnalisés par an, qui sont réalisés par les analystes du prestataire pour une analyse approfondie complémentaire sur des sujets d'intérêt pour les superviseurs de la conduite financière (par exemple, les questions liées à la consommation découlant du Brexit).

Personnel, expertise et autres exigences

- **Besoins en personnel.** L'analyse de la surveillance des médias sociaux de la Banque centrale est effectuée par les membres de l'équipe d'analyse des risques liés à la consommation. Cette équipe est composée d'un responsable et de trois analystes de risques. Elle rend les données rapportées anonymes avant de procéder à leur large diffusion au sein de la Banque centrale, en supprimant toutes les références à des Informations permettant d'identifier une personne (PII). Lorsqu'un sujet d'intérêt se dégage, les données sont partagées avec d'autres fonctions de supervision au sein de la Banque centrale.

Sélection du prestataire et coût

- **Critères de sélection.** Les critères spécifiques auxquels la Banque centrale a eu recours pour sélectionner le prestataire de technologie spécialisée pour ses contrats antérieurs ne sont pas disponibles. La Banque centrale explore et recherche actuellement des outils statistiques supplémentaires et l'utilisation de l'apprentissage automatique dans le cadre de l'utilisation de son outil de surveillance des médias sociaux. (Note : la Banque centrale se conforme à l'ensemble des exigences relatives à la passation de marchés publics lors de la sélection des prestataires.)

Avantages et impact

- L'écoute sociale représente une source précieuse de données qui permet à la Banque centrale d'avoir une connaissance précoce des nouveaux services et produits financiers sur le marché. De même, ces données permettent d'identifier les tendances

concernant les sentiments des consommateurs, en particulier l'insatisfaction à l'égard des produits et services financiers, et contribuent aux analyses de risque liés à la supervision, l'élaboration des politiques et la supervision des PSF individuels.

- Les données tirées de la surveillance des médias sociaux ont permis à la Banque centrale d'identifier les problèmes et préoccupations des consommateurs en temps réel et de prendre des mesures y afférents. À titre d'exemple, les données ont révélé une hausse des plaintes des consommateurs sur la disponibilité des services d'assistance à la clientèle pour un PSF donné. La Banque centrale a mené des enquêtes sur le problème en utilisant des informations détaillées sur le marché et des données sous-jacentes sur les temps d'attente des appels afin de confirmer les indications des médias sociaux. Elle a fait part de ses préoccupations à la direction générale du PSF. Sur la base de ces informations, le PSF a recruté du personnel additionnel pour le service à la clientèle et a convenu de modifier les horaires du personnel pour tenir compte des heures de pointe des consommateurs. Dans un autre exemple, en 2016, la surveillance des médias sociaux a révélé qu'une entreprise non autorisée menait ses opérations et négociations en utilisant de faux noms et de fausses adresses électroniques. Suite à la publication d'un avis d'avertissement par la Banque centrale, l'entreprise a immédiatement cessé ses activités.

Limites et défis liés à la mise en œuvre

- **Défis liés aux données.** Les données obtenues sur les médias sociaux peuvent présenter des défis, étant donné qu'il s'agit d'une communication autodéclarée et donc intrinsèquement basée sur l'opinion de la personne qui publie le contenu. Les variations de l'expression humaine, le sarcasme local et le ton utilisé dans les publications ne sont pas faciles à détecter et à saisir par des statistiques quantitatives. On pourrait requérir des améliorations additionnelles à l'ensemble des données pour une nouvelle classification des publications ou inclure de nouvelles classifications qui limitent la comparabilité des données au fil du temps, à mesure que les classifications évoluent. Il peut s'avérer difficile de faire la distinction entre les tweets, les retweets et les fils de conversation, si ceux-ci ne sont pas dûment identifiés et filtrés, l'ampleur d'un problème peut potentiellement être exagérée.
- **Le sentiment des consommateurs peut être trompeur.** L'outil d'écoute sociale ne peut refléter le contexte local tel que la langue régionale, la phraséologie ou le sarcasme. Un jugement humain est requis pour de nouvelles classifications des plaintes et requêtes afin de refléter plus précisément leur sentiment réel. À titre d'exemple, l'outil permettra de lire la phrase prononcée par un client frustré, « Bravo, [nom du PSF] », comme un commentaire positif au lieu du commentaire négatif et sarcastique qu'il représente en réalité.
- **Exigences en matière de collecte et de stockage des données en vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.** Le RGPD de l'Union européenne présente plusieurs défis pour le présent outil en raison des exigences relatives à la sauvegarde des PII. La Banque centrale garantit une conformité totale au RGPD.

- **Les données ne reflètent pas nécessairement la réalité des problèmes ou plaintes des consommateurs.** En raison de leur nature autodéclarée par des individus dont l'expérience, les besoins et les préférences diffèrent, les données relatives aux médias sociaux ne fournissent pas nécessairement une représentation fidèle des problèmes ou plaintes relevées sur le marché et doivent être interprétées avec précaution. Toutefois, elles fournissent une indication précieuse des tendances sur le marché et peuvent venir efficacement en complément à d'autres sources de données ou aboutir à une enquête plus approfondie. Plus particulièrement, la volonté des consommateurs d'utiliser les médias sociaux pour faire part de leurs griefs est fortement liée à la nature du problème ou de la plainte et de la nature du produit ou du service financier en question - que ce service financier soit fourni via des canaux traditionnels ou en ligne. Par exemple, les consommateurs ont tendance à se plaindre davantage de problèmes mineurs et ponctuels concernant les services financiers en ligne mais pourraient se montrer réticents à discuter ou à se plaindre de problèmes financiers plus importants.

Projets futurs pour l'outil

- Actuellement, la Banque centrale effectue une étude et des recherches sur les outils statistiques supplémentaires ainsi que l'utilisation de l'apprentissage automatique dans le cadre de son outil de surveillance des médias sociaux. L'une des fonctionnalités clés envisagées est la possibilité d'ajuster les classifications et les pondérations du système afin d'intégrer une précision accrue basée sur l'expertise et les renseignements locaux.

Enseignements tirés

- La surveillance des médias sociaux peut donner un aperçu en temps réel des problèmes des consommateurs, avant même que ces problèmes ne soient reflétés par d'autres sources de données.
- On ne peut utiliser les données découlant de la surveillance des médias sociaux de manière isolée comme preuve de supervision définitive. Les constatations doivent être combinées à d'autres analyses de données et informations, telles que les constatations tirées de la supervision ciblée.
- Selon l'outil, une intervention et un jugement humains pourraient être nécessaires pour traiter et nettoyer les données afin d'obtenir des produits significatifs.
- Selon les réglementations en vigueur en matière de données, la collecte et le stockage d'informations permettant d'identifier une personne pourraient être interdits. Compte tenu du niveau de compilation des données et d'anonymat que l'outil peut offrir, cette tâche pourrait constituer un défi pour le superviseur des conduites financières.

Ressources

- [Code de protection des consommateurs de la Banque centrale d'Irlande](#)
- [Central Bank of Ireland Consumer Protection Bulletin: Social Media Monitoring](#)