



La technologie au service de la lutte anti-fraude dans le système postal suisse .

Jelena Moncilli & Cédric Demierre
Neuchâtel, 14 septembre 2023



Table des matières

1 Intro

2 Défis

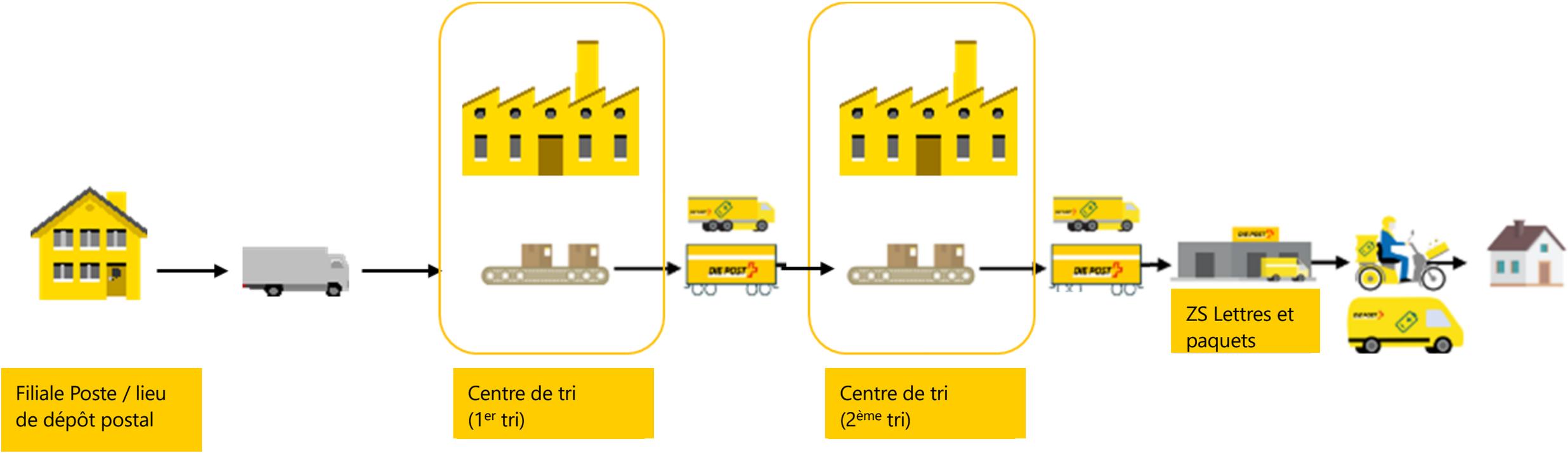
3 Opportunités et risques des nouvelles technologies

4 Et après ?

5 Conclusion

6 Questions

Intro



Intro

- 500'000 à 1'200'000 paquets triés par jour
- 194'000'000 de paquets en 2022

Défis

Compréhension de la notion de fraude

Visibilité de la fraude

Mission de la Poste

Contraintes liées à la loi sur la poste

Expérience client

Opportunités des nouvelles technologies

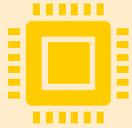


Identification et regroupement de données disponibles liées à la fraude (permet de détecter les schémas plus rapidement)



Automatisation de la detection de cas simples

Opportunités des nouvelles technologies



Accessibilité à des **solutions de tracking** basées sur diverses technologies



Expérience utilisateur améliorée

Opportunités des nouvelles technologies



ANALYSE DE DONNÉES
COMPLEXES POSSIBLE



FACILITE LA VISUALISATION
DES CAS DE FRAUDE ET
LEUR ÉVOLUTION



SURVEILLANCE DES
ACTIVITÉS EN CONTINU
POSSIBLE



PRISE DE
DÉCISIONS/ACTION RAPIDE

Exemples

Exemples



Exemples

Lieber Kunde ,

Es tut uns leid, Ihnen mitteilen zu müssen, dass Ihr Paket, das am 24.10.2022 angekommen ist, zurückgeschickt wird,

Sendungsnummer

996000149776860748 (Paket)

Dies kann passieren, wenn die Adresse des Empfängers falsch ist.

Wir bitten Sie, Ihre Adresse zu korrigieren und Zölle in Höhe von 2,99 CHF zu zahlen

Steuern, indem Sie so schnell wie möglich über den unten stehenden Link eine Verbindung herstellen.

Retour à l'expéditeur

Renvoi

Informations sur l'envoi

86 x 17 x 15 cm

2.26 kg

		mardi, 18 octobre 2022
✓	13:19	Distribué au guichet 6208 Oberkirch LU
		lundi, 17 octobre 2022
✓	17:47	Arrivée à l'office de distribution 6208 Oberkirch LU
✓	16:15	Arrivée à l'office de distribution 6208 Oberkirch LU
✓	12:55	Début du retour 6208 Oberkirch LU
✓	12:55	Renvoi 6208 Oberkirch LU Motif: Non réclamé
		samedi, 15 octobre 2022
✓	08:03	Arrivée à l'office de distribution 6208 Oberkirch LU
		vendredi, 14 octobre 2022
✓	08:50	Avisé pour retrait 6210 Sursee Zustellung Délai au 21.10.2022
		jeudi, 13 octobre 2022
✓	19:26	L'envoi a été trié en vue de sa distribution 4620 Härkingen Paketzentrum
		samedi, 17 septembre 2022
✓	05:31	Votre envoi sera bientôt transmis à la poste

Exemples



Exemples



Risques des nouvelles technologies

Trop d'information tue l'information



Faux positifs



Contraintes liées à la protection des données / loi sur la poste



Beaucoup de solutions pour valider l'identité d'une personne mais pas pour valider son adresse



Synchronisation entre les différents outils et systèmes



Coûts de la lutte anti-fraude vs ne rien faire



Multilinguisme de la Suisse



Ethique et transparence



Et après ? ...

- Définition d'un bon équilibre entre intelligence artificielle, nouvelles technologies, contrôles humains et expérience utilisateurs.
- Promotion de la lutte anti-fraude en interne (mise en place d'un fraud board, Fraud Dashboard, Fraud detection bounty program)
- Création de groupe de travail "fraude" lors de détection de nouveaux cas

Conclusion

Les nouvelles technologies sont d'une grande aide pour la lutte anti-fraude mais elles ne résolvent pas tout.

La lutte anti-fraude est un savant mélange entre technologie, expertises métiers et connaissances du marché

Questions ?





Jelena Moncilli
Fraud Manager

+41 79 596 92 18
Jelena.moncilli@post.ch



Cédric Demierre
Product Manager Fraud Management

+41 79 246 34 74
cedric.demierre@post.ch

