

Le guide de la signature électronique

Le papier, c'est fini !

Alors que de plus en plus d'entreprises se lancent dans leur transformation numérique, les plus matures d'entre elles connaîtraient une croissance six fois plus élevée que celles situées en queue de peloton.

La dématérialisation s'impose comme l'un des piliers de ce passage au « tout numérique », et parmi les différents outils qui la composent, la signature électronique arrive en bonne place. En simplifiant la gestion des documents à signer à la main, elle participe, entre autres, à gagner du temps. Mais ce n'est là qu'une partie de ses nombreux atouts !

Qu'il s'agisse d'approuver un contrat commercial, de signer un contrat de vente ou de valider un accord, pour tous les secteurs de l'entreprise, des RH aux achats, elle simplifie le quotidien. Fini la paperasse, les envois par courrier, les pertes de documents, les allers-retours chronophages !

Fiable et reconnue juridiquement, la signature électronique est une innovation majeure pour les entreprises.

Ce guide pratique vous expliquera en détail tout ce qu'il faut savoir sur le sujet !

Qu'est-ce que la signature électronique ?

Contrairement aux idées reçues, il ne suffit pas de scanner une signature manuscrite pour l'apposer sur un document ou de signer sur une tablette numérique pour prétendre obtenir une signature électronique. Cette dernière représente bien plus que cela ! Elle utilise en effet des mécanismes de cryptologie permettant de garantir l'intégrité d'un document numérique et d'en authentifier le signataire. La sécurité est donc particulièrement renforcée.

Une signature électronique peut avoir autant de valeur que sa version manuscrite et remplit les mêmes fonctions : identification du signataire, validation et certification du document, nonrépudiation.

Le certificat électronique : cloud ou support physique ?

Un certificat électronique est nécessaire pour les signatures électroniques afin de certifier l'identité du signataire. Il comprend ses informations personnelles (nom, prénom...) ainsi qu'une clé privée indispensable à la signature. Ce certificat peut être stocké dans un support physique (clé USB, carte d'identité numérique dans certains pays...) ou dans le cloud. Avec ce dernier, un document peut être signé de n'importe où, dispensant de la logistique liée à l'envoi de certificat sur support physique.

Signature organisme vs signature personnelle

Deux types de signatures électroniques existent :

- **La signature organisme** correspond à une version électronique d'un tampon d'entreprise et permet à l'organisme que le document est bien original et inaltéré.
- **La signature personnelle** remplace quant à elle la signature manuscrite d'un individu. C'est cette dernière qui est détaillée dans ce guide.

Est-elle reconnue juridiquement ?

Les signatures électroniques ont une valeur légale dans la majorité des pays du monde. Dans l'Union Européenne, le règlement eIDAS (Electronic IDentification And Trust Services) réglemente les différents types de signatures et leur usage.

Standard européen depuis le 1er juillet 2016, l'eIDAS a supprimé le flou qui entourait la valeur juridique d'une signature électronique.

Il a fourni un cadre légal et pratique à son utilisation et a également harmonisé les règles régissant les signatures à l'échelle de toute l'Union Européenne.

Pour qu'une signature électronique soit reconnue juridiquement, il faut :

- Qu'elle soit liée au signataire de manière claire et unique
- Que le signataire soit facilement identifiable
- Que seul le signataire puisse l'activer
- Que le document signé électroniquement ne puisse pas être modifié après signature.

“L’écrit électronique a la même force probante que l’écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu’il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l’intégrité.”

Article 1366, Code Civil français

Trois niveaux de signature électronique pour différents usages

Selon l'eIDAS, trois niveaux de signatures électroniques coexistent, tous étant juridiquement valables mais sous différentes conditions et pour des usages spécifiques.

La signature simple est la plus utilisée pour des documents présentant des facteurs de risques limités, comme des documents RH, des contrats commerciaux ou même pour attester de la réception de documents. Le procédé mis en oeuvre garantit l'intégrité du document après signature et dispose d'un fichier de preuve permettant de prouver l'identité du signataire. En cas de litige, il faudra donc démontrer que le procédé d'identification du signataire est fiable.

La signature avancée (AES) est plus sécuritaire, elle est fréquemment utilisée en France dans le cadre d'importantes transactions financières, pour valider des documents juridiques, des contrats de travail ou d'importants contrats commerciaux. Le processus d'identification du signataire est plus conséquent.

La signature qualifiée¹ (QES) est la signature la plus sécurisée. Elle se justifie pour les documents à fort taux de risque, comme les contrats d'assurance vie, les ouvertures de comptes bancaires ou pour des transactions liées à des réglementations spécifiques qui nécessitent l'écrit à titre de preuve. Elle implique des règles de sécurisation plus strictes, en plus de la vérification en amont de l'identité du signataire en face-à-face, physiquement ou par visioconférence. D'un point de vue juridique, elle équivaut à une signature manuscrite (eIDAS, Article 25, section II)².

“L’effet juridique et la recevabilité d’une signature électronique comme preuve en justice ne peuvent être refusés au seul motif que cette signature se présente sous une forme électronique.”

eIDAS Article 25, section I

Comment faire signer ou signer ?

La signature électronique d'un document est une procédure simple et rapide, que l'on soit le signataire ou l'expéditeur. La solution fournie par DocuSign ne nécessite par exemple que quelques étapes.

Je veux faire signer un document



1. J'accède à la plateforme DocuSign et je crée une nouvelle enveloppe



2. Je sélectionne le ou les document(s) à faire signer



3. Je définis qui doit signer et son rôle dans le processus



4. Je glisse les champs de signature sur le document



5. J'envoie mon enveloppe

Je reçois un document à signer



1. Je clique dans l'e-mail qui m'informe que l'on m'a envoyé un document à signer



2. Je suis les instructions de la plateforme DocuSign, sans avoir besoin de créer de compte



3. Je signe et je confirme

¹ <https://www.docusign.fr/blog/signature-electronique-qualifiee/>

² <https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/>

Pourquoi utiliser la signature électronique ?

Outil de la transformation digitale, la signature électronique représente souvent une première étape dans la dématérialisation des processus de l'entreprise. Son délai de mise en oeuvre réduit et la possibilité de prouver un ROI en quelques mois seulement sont des atouts de poids.

Pour gagner du temps

La gestion documentaire ou les échanges avec les signataires d'un document sont des opérations chronophages, avec une valeur ajoutée limitée.

Trier, imprimer, archiver, envoyer par courrier mais aussi organiser des rendez-vous de signature ou faire le tour des bureaux pour les récolter prend énormément de temps.

La signature électronique représente donc une opportunité de réduire cette perte de temps, à la fois par les clients et par les collaborateurs de l'entreprise.

Logiquement, le temps de traitement des dossiers par l'entreprise diminue considérablement avec l'utilisation de la signature électronique.

De 2,75 heures par dossier, il passe ainsi à 33 minutes. Par ailleurs, alors que 50% des dossiers étaient incomplets, ils ne sont plus que 5%¹.

Le temps sans valeur ajoutée est supprimé, laissant aux collaborateurs la possibilité de s'atteler à des tâches plus valorisantes.

Pour gagner en productivité

Ce temps gagné permet naturellement d'accroître la productivité, qui augmenterait ainsi de 2,20 heures par contrat¹.

Plus de productivité amenant plus de rentabilité, la signature électronique présente non seulement un retour sur investissement satisfaisant (+300%²) mais aussi 50 % de rentabilité supplémentaire pour les leaders passés au numérique d'après Capgemini Consulting.

En bonus, la signature électronique permet de conclure des affaires plus vite, et évite que des clients ne se ravisent ou aillent voir ailleurs avant d'avoir signé ! L'utilisation de la signature électronique accélère ainsi les cycles de vente. 64% des documents sont signés en moins d'une heure², et les délais de signature sont réduits de 13,5 jours en moyenne.

“On était habitué à des cycles de ventes qui duraient plusieurs jours. En fait c’est tout simplement les délais du papier, les délais du XX^e siècle. Là, tout se passe en 24-48 heures.

Damien Lacroix
Directeur Digital
BANQUE CASINO

“La productivité de notre équipe commerciale a été véritablement multipliée grâce au duo gagnant Salesforce et DocuSign.”

Jean-Yves Stephan
Responsable produit
ALLO RESTO

¹ Etude Forrester Total Economic Impact™ commandée par DocuSign (Septembre 2018)

² Le véritable ROI du zéro papier avec la signature électronique, DocuSign

Pour diminuer les frais opérationnels et autres coûts

Les frais associés à la gestion de documents papier grimpent très rapidement et les risques associés à l'usage du papier sont loin d'être négligeables.

- On estime que chaque classeur à quatre tiroirs contient en moyenne 11 000 documents et représente un coût d'entretien annuel d'environ 1 700€¹.
- On considère que chaque document égaré engendre une perte moyenne de 500€. Les grandes entreprises déclarent perdre un document physique toutes les 12 secondes¹.
- Enfin, plus de 70 % des entreprises actuelles fermeraient en trois semaines si elles perdaient leurs archives papier suite à un incendie ou une inondation¹.

Coûts de l'affranchissement, du papier, de l'impression, du stockage, du mauvais classement, de la perte... Multipliés par des milliers de documents chaque année, la facture devient conséquente !

Pour réduire son impact sur l'environnement

Alors que la prise de conscience environnementale¹ augmente, il est temps pour les entreprises d'appliquer une politique RSE ambitieuse, prenant en compte l'impact de leur activité sur l'environnement. Par la dématérialisation, elles peuvent agir sur leur consommation de papier.

Cette industrie est en effet la 5^e plus grosse consommatrice d'énergie au monde. Pour produire 1 tonne de papier, pas moins de 958L de pétrole sont nécessaires, tandis qu'une seule feuille de papier A4 utilise 10L d'eau³.

En entreprise, la consommation de papier augmente de 22% chaque année, alors que près de la moitié du papier imprimé est jetée chaque jour.

Le papier représente ainsi plus de 16 % des déchets solides jetés dans les décharges¹.

Se passer du papier, engager sa transformation numérique et donc se lancer dans l'aventure de la signature numérique ne profite pas qu'à l'environnement. C'est un atout auprès du grand public. Plus de 80 % des consommateurs valorisent le développement durable⁴. Les 2/3 seraient prêts à payer plus pour des produits issus d'entreprises engagées dans la préservation de l'environnement⁵.

Plus de 93 000 m² de forêt ont été épargnés depuis la création de DocuSign.

“Au format numérique, les contrats circulent plus rapidement, les clients peuvent être impliqués plus vite et les paiements peuvent être recueillis plus tôt. L'implémentation de DocuSign nous a permis de réduire le temps d'attente entre la commande et la mise en service de plusieurs jours à seulement 24 heures.”

Paul Maynard
IT Director
CISION

Les avantages de l'engagement environnemental



73%
des entreprises interrogées par Barclays, ont déclaré des bénéfices commerciaux après avoir investi dans le développement durable.⁶

45%
ont la conviction que cette transition a eu un impact positif sur leur image

D'après l'étude BrandZ 2019, les marques portant des engagements sociétaux ou environnementaux forts ont progressé deux fois plus vite en valeur que celles qui ne s'engageaient pas dans cette voie (en un an).⁷

1 <http://www.upstate.edu/green/pdf/tg-news/tg-news-summer-2016.pdf>

2 https://www.liberation.fr/terre/2009/11/30/de-1970-a-2009-histoire-d-une-prise-de-conscience_596573

3 http://www.theworldcounts.com/stories/Environmental_Impact_of_Paper_Production

4 <https://blueandgreentomorrow.com/spend/over-80-of-consumer-value-sustainability/>

5 <https://www.nielsen.com/us/en/insights/news/2015/green-generation-millennials-say-sustainability-is-a-shopping-priority.html>

6 <https://www.barclayscorporate.com/content/dam/barclayscorporate-com/documents/insights/industry-expertise/Environmental-Commitment-Report.pdf>

7 <https://www.strategies.fr/blogs-opinions/idees-tribunes/4023321W/pourquoi-les-marques-ne-doivent-pas-negligier-la-rse.html>

Les autres gains

La signature électronique présente bien d'autres avantages, plus ou moins quantifiables : amélioration de l'expérience client et de l'expérience employé, augmentation de la sécurité et de la conformité des contrats et avantage concurrentiel.

Son adoption améliore par exemple la satisfaction des clients (+16%)¹, ces derniers bénéficiant notamment de démarches simplifiées et d'un traitement de dossier plus rapide.

La signature électronique renforce l'efficacité des équipes et permet de gagner beaucoup de temps sur les tâches et les flux de travail quotidiens. Le remplissage manuel de formulaires et la saisie d'informations dans des bases de données augmentent les risques d'erreur et ralentissent le rythme de l'entreprise.

Avec la signature électronique, ce risque est supprimé et les processus sont plus rapides et précis. Elle contribue également à diminuer le risque de perte de contrats ou documents.

L'entreprise dispose ensuite d'une traçabilité de l'ensemble des opérations effectuées et des documents. Le cabinet Forrester estime à 100 000€ le montant des économies moyennes réalisées chaque année en frais juridiques et pénalités commerciales associées, en permettant de démontrer légalement la validité d'accords contestés et diminuer le nombre de litiges².

Conclusion

Clients, collaborateurs, croissance : mettre en place la signature électronique touche à plusieurs aspects de l'entreprise et ses effets ont des répercussions bénéfiques très larges.

Qu'il s'agisse d'une première pierre dans la transformation digitale de votre entreprise ou que cette dernière soit déjà bien entamée, elle fait partie intégrante de la dématérialisation, elle-même capitale dans l'avenir économique des entreprises aujourd'hui.

Vous pouvez essayer dès à présent notre solution de signature électronique, et ainsi vous faire votre propre opinion. **Tentez l'expérience pendant 30 jours**, sans engagement ni paiement requis !

“Grâce à DocuSign, la signature des dites conditions de ventes prend désormais moins de 3 semaines et il est devenu tout aussi facile de retrouver les contrats signés.”

Xavier Cruchet
CFO France, Pays-Bas & Belgique
BRIDGESTONE

A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les terminaux, partout, à tout moment. Plus de 500,000 clients et des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

DocuSign France
9-15 rue Maurice Mallet
92130 Issy-les-Moulineaux

Pour plus d'informations
Appelez le
+33 (0) 975 181 331

[docuSign.fr](https://www.docuSign.fr)