

SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

 LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES PROCESSUS DE RELATIONS CLIENTS ET FOURNISSEURS RENFORCE LE BESOIN DE DISPOSITIFS DE CONSENTEMENT ÉLECTRONIQUES 

Franck LEROY
Directeur Technique DOCAPOST
Services de confiance

Michael SHERIFF
Directeur d'offre DOCAPOST
Souscription électronique



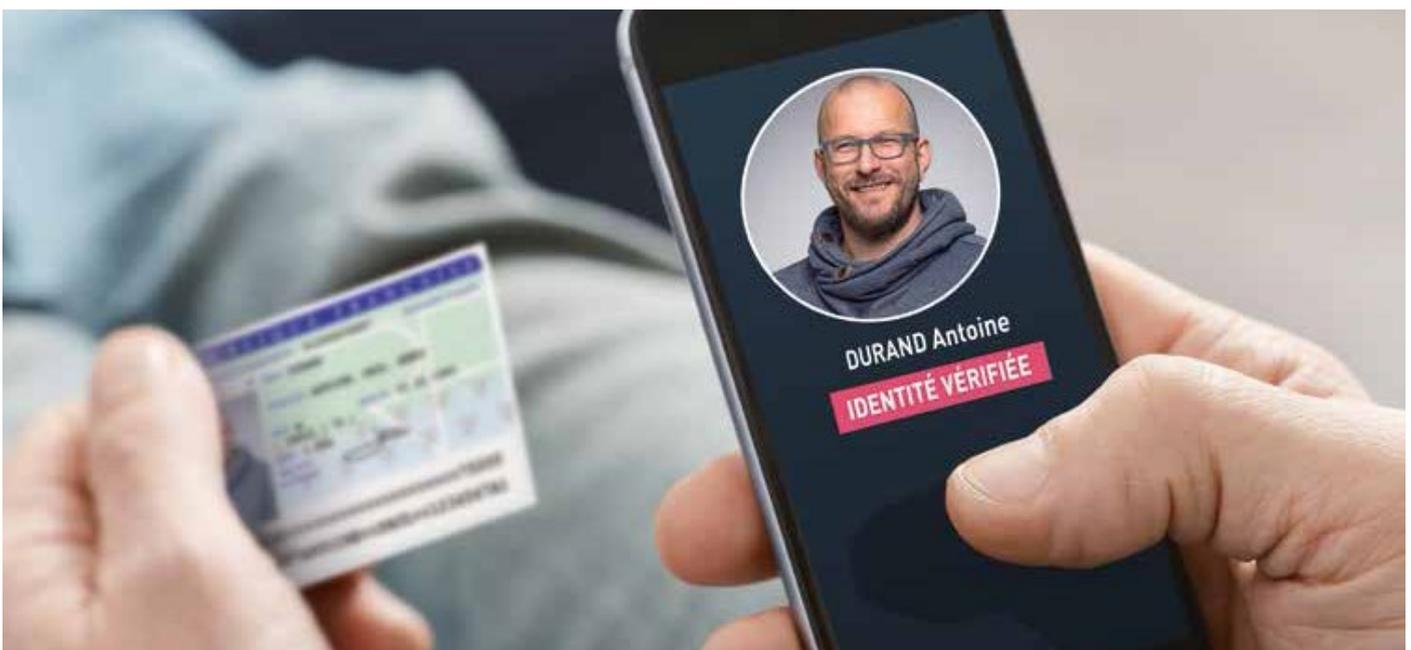
Depuis le 1^{er} juillet 2016, les derniers obstacles juridiques à la mise en œuvre de la souscription électronique sont levés. Reste aux entreprises à s'approprier ces nouveaux moyens, par une analyse approfondie des processus métier, et en évitant de réduire la souscription électronique au seul acte technico-juridique de la signature.

Promulgué en 2014, le nouveau règlement européen eIDAS (pour IDentité, Authentification et Signature électroniques) sur l'identification électronique et les services de confiance numérique est entré en application au 1er juillet. En imposant aux états membres de l'Union un cadre juridique commun pour l'identification et la signature électroniques, il lève, en théorie, le frein le plus important à la généralisation de la souscription électronique à valeur probatoire. Cette évolution était attendue avec impatience par les entreprises, selon l'enquête récente menée par DOCAPOST auprès de 150 de ses clients. Qu'elles lui attribuent des vertus en matière de réduction des délais de traitement (28 %) ou qu'elles y voient un moyen d'améliorer leur image et de se démarquer de la concurrence (27 %), **toutes les entreprises interrogées expriment sur ce sujet des attentes fortes et stratégiques.** Mais la nature même des objectifs relativement génériques qu'elles se fixent montre aussi la difficulté qu'elles éprouvent à **passer de la théorie à la pratique, ou plus exactement de l'intérêt stratégique à un plan d'action opérationnel.**

ÉVITER LA CONFUSION

La souscription électronique souffre d'abord d'un problème de définition, tant elle est facilement confondue avec l'un de ses actes constitutifs, la signature électronique. Là où la première est un processus, la seconde est un acte technico-juridique qui vient sceller la relation contractuelle et y apporter le consentement d'un signataire identifié. Ces notions ne sont évidemment pas étrangères aux entreprises. Elles sont mêmes nombreuses à avoir pratiqué l'une ou l'autre des deux disciplines, mais elles l'ont généralement fait de manière séparée. Dans les assurances IARD par exemple, la possibilité de souscrire en ligne existe depuis plusieurs années, sous réserve de faire parvenir ensuite les justificatifs demandés par courrier. Vis-à-vis de leurs fournisseurs ou des administrations, nombreuses sont les entreprises qui utilisent déjà la signature électronique, notamment dans le cadre de marchés publics.

Ce qui change fondamentalement, c'est la nécessité de combiner ces deux technologies pour donner à la souscription sa valeur probatoire. Pour reprendre l'un des exemples précédents, les assureurs IARD sont poussés vers une souscription électronique à valeur probatoire du seul fait de la mise en œuvre du prélèvement européen SEPA. Face à un risque de contestation dans la durée (13 mois), **l'assureur doit sécuriser, par une signature électronique, l'irrévocabilité du contrat en contrepartie du risque qu'il accepte de porter dès la signature.**



De manière générale, **la transformation numérique des échanges entre les entreprises ou avec les consommateurs renforce le besoin de preuves fiables du consentement du signataire, pour diminuer les risques financiers et juridique en cas de litige.**

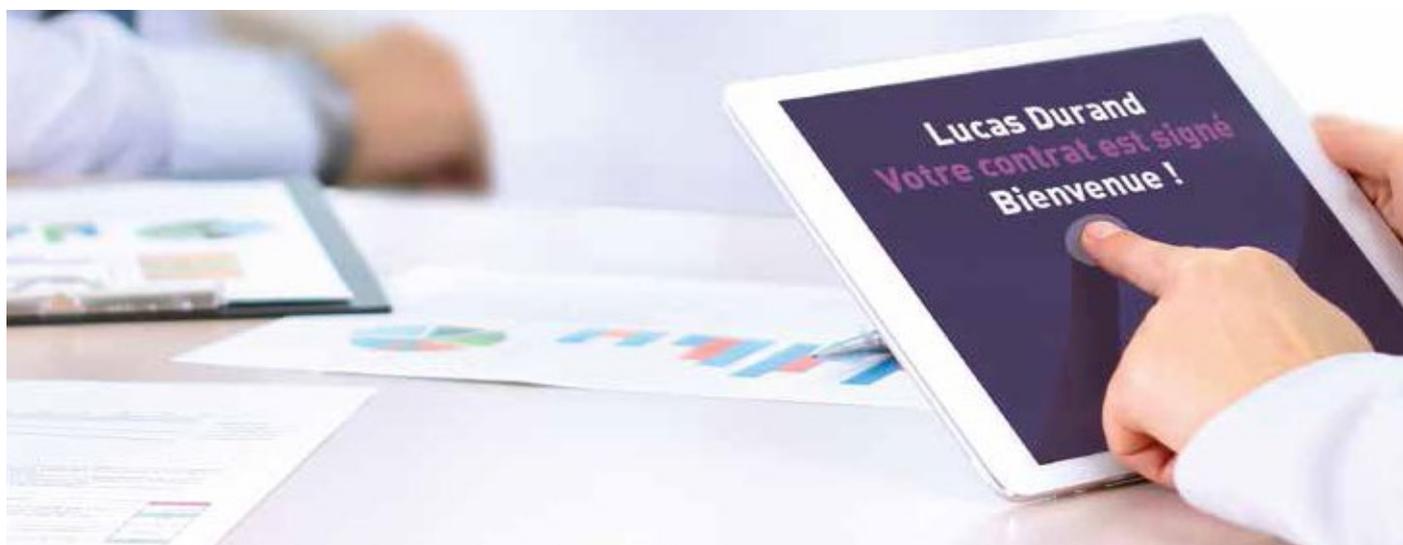
NE PAS TRANSPOSER À L'IDENTIQUE

Face à de tels impératifs, les entreprises peuvent être tentées de transposer à l'identique le processus de souscription papier existant, et cela d'autant plus que, fondamentalement, ce sont les mêmes règles qui s'appliquent. **La souscription peut se découper en quatre grandes phases** que sont, le recueil de l'information d'identification du client, la validation de sa bonne compréhension de l'engagement qu'il est en train de prendre, la conclusion

par le souscripteur peuvent être analysées, pour détecter des incohérences ou une tentative de fraude et donc conforter, ou non, la valeur probatoire de la signature elle-même. **En justice, la réalité d'un contrat s'apprécie rarement sur la seule signature mais sur un faisceau de preuves.** En partant de ce principe, **le processus de souscription est aussi important que la signature elle-même** et devrait mobiliser tout autant l'attention des entreprises.

ANALYSER LES RISQUES

Cette attitude prudente permettra aux entreprises d'éviter un autre piège fréquent dès que l'on aborde les questions de souscription et de signature électroniques, celui du surdimensionnement.



de cet engagement par l'acte de signature et enfin, une fois le dossier de souscription réceptionné par l'entreprise, la validation de complétude et de conformité de celui-ci avant l'envoi d'une confirmation d'entrée en vigueur du contrat. A la lecture de ce processus générique, il est aisé de constater qu'il ne se résume pas, et de loin, à la seule signature électronique. La confusion reste malgré cela possible parce que ces deux processus ont plusieurs étapes communes, et par conséquent réutilisables. L'identification du signataire servira ainsi autant à la formation du contrat qu'à authentifier la signature. En contrepartie, le processus d'authentification renforcera la conviction de véracité des informations figurant sur le formulaire de souscription. Enfin, les pièces justificatives numérisées fournies

À l'unique signature manuscrite, le monde numérique oppose à la fois **plusieurs niveaux de signatures et plusieurs manières de signer.** De la signature simple fondée sur une identité déclarée sans vérification à la signature qualifiée (par un dispositif sécurisé remis en face à face après vérification d'identité), toute la difficulté vient du fait que **le choix du niveau de signature n'obéit à aucune règle préétablie ou générique.** Deux contrats fournisseurs, pourtant identiques en apparence n'auront ainsi pas le même niveau de signature, selon qu'ils portent sur un achat engageant peu l'entreprise, ou sur la réponse à un appel d'offres critique pour l'activité ou la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de sa clientèle.

La souscription électronique exige ainsi de revoir en profondeur les processus afin de déterminer quel niveau et quelle méthode de signature (locale ou distante) appliquer dans chaque cas, document par document. Comme toujours, cette révision en profondeur des processus est autant un défi qu'une opportunité. Une analyse exhaustive des risques du processus de contractualisation a ainsi permis à une société de crédit d'éliminer le coût des 15% de contentieux perdus d'office chaque année, parce qu'elle ne pouvait retrouver toutes les pièces demandées par le juge parmi plusieurs millions de documents. **La transformation numérique du processus de souscription à valeur probatoire a ainsi permis d'éliminer un coût caché jusque-là insoupçonné.**

INDUSTRIALISER POUR HARMONISER

Dans sa réflexion, l'entreprise doit également se préoccuper très tôt de la simplicité d'usage sur l'ensemble des canaux et pour toutes les parties prenantes, c'est à dire aussi bien ses utilisateurs de back-office que ses collaborateurs commerciaux et bien sûr, pour les clients eux-mêmes. La encore, les habitudes prises avec la souscription en ligne « simple » peuvent induire en erreur. **La vraie difficulté réside dans la mise en œuvre de la souscription électronique à valeur probatoire dans tous les contextes d'utilisation**, en ligne ou en face à face. En premier lieu, si l'entreprise veut éviter le piège d'un système de souscription hybride (papier pour certains canaux, numérique pour d'autres), elle devra revoir en profondeur l'ensemble de ses processus de traitement de la souscription, et **se préparer à une accélération considérable des délais de traitement en back-office.**

L'industrialisation des processus de traitement, d'identification et d'authentification seront des facteurs déterminants du succès. La souscription d'un contrat d'assurance en face à face à domicile, nécessitera de disposer sur une tablette numérique de l'ensemble des contrats susceptibles d'être conclus avec le client. Le commercial devra aussi très facilement, tout en poursuivant la conversation, pouvoir numériser les justificatifs présentés

par le client, par exemple en les prenant en photo. En retour, ni lui ni son client ne voudront attendre plus de quelques minutes la vérification automatisée de complétude et de cohérence des données fournies, afin de finaliser le contrat.

SOUSCRIRE, S'IDENTIFIER ET SIGNER DANS TOUS LES CONTEXTES

Cet impératif d'industrialisation implique aussi d'unifier le processus d'authentification et de signature. Une fois n'est pas coutume, la réglementation européenne est sur ce sujet en avance sur la mise en œuvre dans les entreprises. Le règlement eIDAS permet d'abord, en installant la notion juridique de signature à distance, de **déporter la complexité technique de la signature électronique sur les serveurs de l'entreprise ou de son prestataire.** D'un point de vue juridique, toutes les conditions sont donc désormais réunies pour mettre en œuvre un processus de souscription électronique à valeur probatoire : en fournissant le lien juridique entre l'identité d'une personne et l'outil technique qui représente cette identité, le texte permet à la signature électronique centralisée d'accéder aux niveaux les plus élevés de la valeur probatoire, ceux-là mêmes qui sont requis pour la souscription de contrats engageants fortement la responsabilité des parties prenantes.

Éditeurs et constructeurs n'ont bien sûr pas attendu l'entrée en application des textes pour travailler sur l'implémentation de ce nouveau schéma d'identification. A l'échelle internationale, le volet U2F de la norme d'authentification universelle FIDO apporte une réponse innovante en permettant de stocker une identité substantielle sur un support physique détenu par l'utilisateur. Certinomis, filiale du Groupe La Poste, fournit déjà une clé USB FIDO conçue pour offrir des services d'authentification totalement indépendants des organismes (banques, opérateurs, assureurs, etc...) dont le porteur signera les contrats. Dans une prochaine version, ce dispositif FIDO sera même pourvu d'une connexion Bluetooth, pour pouvoir être utilisé en situation de mobilité ou avec des terminaux non pourvus de ports USB tels qu'une tablette ou un téléphone portable.



Découvrez l'offre
Souscription électronique
DOCAPOST

Retrouvez nos experts

Franck LEROY 

Michael SHERIFF 

DOCAPOST
10, avenue Charles de Gaulle
94 673 Charenton-le-Pont Cedex

CONTACTEZ-NOUS
contact@docapost.fr