

Contrats Électroniques

Profitez d'avantages compétitifs
tout en réalisant d'incroyables
retours sur investissement

SEALWeb

SOMMAIRE

I.	INTRODUCTION	3
II.	POURQUOI LES ENTREPRISES PASSENT-ELLES AUX CONTRATS ÉLECTRONIQUES ?	3
III.	LA FORTE CROISSANCE MONDIALE DE L'ADOPTION DES E-CONTRATS	4
IV.	COMMENT IMPLEMENTER LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DANS VOTRE ENTREPRISE ?	4
V.	LES PRÉ-REQUIS POUR PASSER AUX E-CONTRATS	6
VI.	LA MESURE DU ROI	7
VII.	C'EST AUJOURD'HUI : LES SOLUTIONS SONT MATURES ET FACILES À DÉPLOYER	8
VIII.	CONCLUSION	10

AUTEURS



Jérôme BORDIER
Directeur Associé SEALWeb
Sécurité et Architecture SI
jerome.bordier@sealweb.eu
+33 (0)1 40 08 13 67
+33 (0)6 27 52 07 35



Etienne COMBET
Directeur Associé SEALWeb
Stratégie et Transformation
etienne.combet@sealweb.eu
+33 (0)1 40 08 13 65
+33 (0)6 07 18 11 27

www.sealweb.eu

INTRODUCTION

À questions directes, réponses directes, même si les questions complexes rendent souvent l'exercice difficile.

Ce Livre Blanc relève le défi de donner des réponses claires et utiles à des questions multiples. Il est écrit par les deux directeurs associés d'un cabinet de conseil appréciant l'efficacité, cherchant à optimiser le gain de temps dans leurs vies respectives, et à éviter la perte de temps dans l'implémentation de solutions techniques.

L'ambition de ce Livre Blanc est d'éclairer efficacement les aspects légaux, techniques et organisationnels du e-contrat, tout simplement parce que développer un business implique de comprendre, gérer et contrôler de nombreux concepts. Le lecteur comprendra aisément les points et les intérêts potentiels, et le lecteur qui souhaite lancer un projet trouvera la matière, les mots clés et concepts qui lui permettront d'initier et mettre en place un projet de contrats électroniques.

Nous espérons que ce Livre Blanc facilitera la compréhension des points majeurs, et aidera les équipes projets à trouver l'énergie pour construire leur futur immédiat.

POURQUOI LES ENTREPRISES PASSENT-ELLES AUX CONTRATS ÉLECTRONIQUES ?

Les contrats sont partie intégrante de la vie des affaires et au fur et à mesure de l'expansion des échanges, le e-contrat se développe ; ce n'est une surprise pour personne.

Dans le domaine du contrat électronique, six facteurs principaux expliquent pourquoi de plus en plus d'entreprises préfèrent signer leurs contrats électroniquement, plutôt que de les produire, les dispatcher, les archiver et les maintenir consultables sous format papier dans leurs bureaux et aires de stockage.

	Pourquoi chacun de ces facteurs est crucial ?	Qu'apporte le e-contrat ?
1^{er} facteur : Validité juridique	Un facteur lorsque l'enjeu est contractuel ou légal	Le e-contrat engage légalement
2^{ème} facteur : Faisabilité technique	Un point bloquant lorsqu'il réclamait un niveau d'expertise élevé	Le e-contrat est désormais facile à implémenter
3^{ème} facteur : Faible investissement et ROI	Un argument économique pour appuyer une démarche pertinente	Le e-contrat est peu coûteux à l'implémentation et à l'utilisation, et génère un ROI significatif
4^{ème} facteur : Intégration SI facile	Un facteur clé de succès pour la mise en œuvre de l'e-contrat	Le e-contrat s'intègre facilement avec des progiciels grâce à des APIs standards
5^{ème} facteur : Adaptée à la mobilité	Un prérequis mondial au commerce en ligne	Le e-contrat s'opère dans tous les environnements mobiles (iOS, Android, Windows)
6^{ème} facteur : Avantage compétitif	Parfois sous-estimé par un management dépassé	Le e-contrat accélère la transformation des processus

Une raison plus simple et plus large englobe toutes les autres. Avec le temps qui passe et la vitesse à laquelle se traitent les affaires qui s'accroît, les entreprises compétitives ne peuvent vivre sans implémenter les solutions qui leurs apportent des économies, de la rapidité, une conformité naturelle aux standards utilisés et du chiffre d'affaires. Tout cela en retour d'un investissement faible et d'une implémentation facile. Le contrat électronique est une de ces solutions, extrêmement efficace, tout spécialement lorsqu'elle est précisément ciblée.

III LA FORTE CROISSANCE MONDIALE DE L'ADOPTION DES E-CONTRATS

De New York au Szechuan, qu'elle soit industrielle ou commerciale, qu'elle soit petite, moyenne ou grande, qu'elle soit installée dans le cœur d'une ville connectée ou dans une zone plus enclavée, une entreprise peut se convertir au numérique et utiliser le e-contrat sans attendre.

Comme c'est souvent le cas avec les nouvelles technologies, la courbe d'adoption de l'innovation se forme plus rapidement parmi les grandes entreprises des grands marchés, et ceci pour trois raisons :

- Les collaborateurs des multinationales et des grandes places mondiales participent souvent aux nouveaux essais et développements du fait qu'ils sont souvent parmi les premiers à être au courant de ce qui devient techniquement possible ;
- Le volume d'affaires est généralement suffisamment important pour justifier des expérimentations ; et des budgets sont disponibles pour de nouveaux projets ;
- Enfin, comme les grandes compagnies connaissent chacun de leurs concurrents, elles sont poussées aux mêmes essais que leurs pairs, afin de rester à la pointe de la technologie et des méthodes, pour ne manquer aucune opportunité.

Comme toujours avec les nouvelles technologies, les processus d'adoption des innovations sont plus le fait d'individus, de leurs compréhensions, et du degré selon lequel ils s'impliquent dans la rationalisation et le développement de leurs activités. C'est ainsi qu'alors que des entreprises mondiales se sont lancées dans la transformation numériques il y a quelques années, un nombre encore plus grands d'entreprises moyennes utilisent actuellement le contrat électronique.

Ces entreprises moyennes sont 100 fois plus nombreuses que les grandes entreprises et souvent plus agiles. Ce double facteur explique pourquoi les projets de contractualisation électronique se développent à plein régime au sein de ces entreprises.

Les solutions de e-contrat s'appuient aujourd'hui sur un fort courant d'intérêt et de mise en place, incitant encore les acteurs à en sécuriser et en faciliter le déploiement et l'utilisation. Des entités de tous types, petites ou grandes, perçoivent les avantages de la transformation numérique :

- Les multinationales comprennent immédiatement les économies à réaliser par l'élimination massive de l'impression, du fax, du scan et du temps perdu dans la réalisation de transactions.
- De plus en plus d'entreprises moyennes et compétitives sont implantées dans des endroits enclavés, avec des fournisseurs et des clients lointains. Ceci requiert un usage étendu d'internet et des technologies en mobilité pour rester en phase avec la rapidité du business et des besoins clients.

Le e-contrat n'est pas une vision futuriste. C'est l'inévitable prochaine étape des entreprises dont les processus sont bien intégrés et efficaces, et il est aujourd'hui utilisé par tous les acteurs clés, qu'ils soient grands, petits ou moyens.

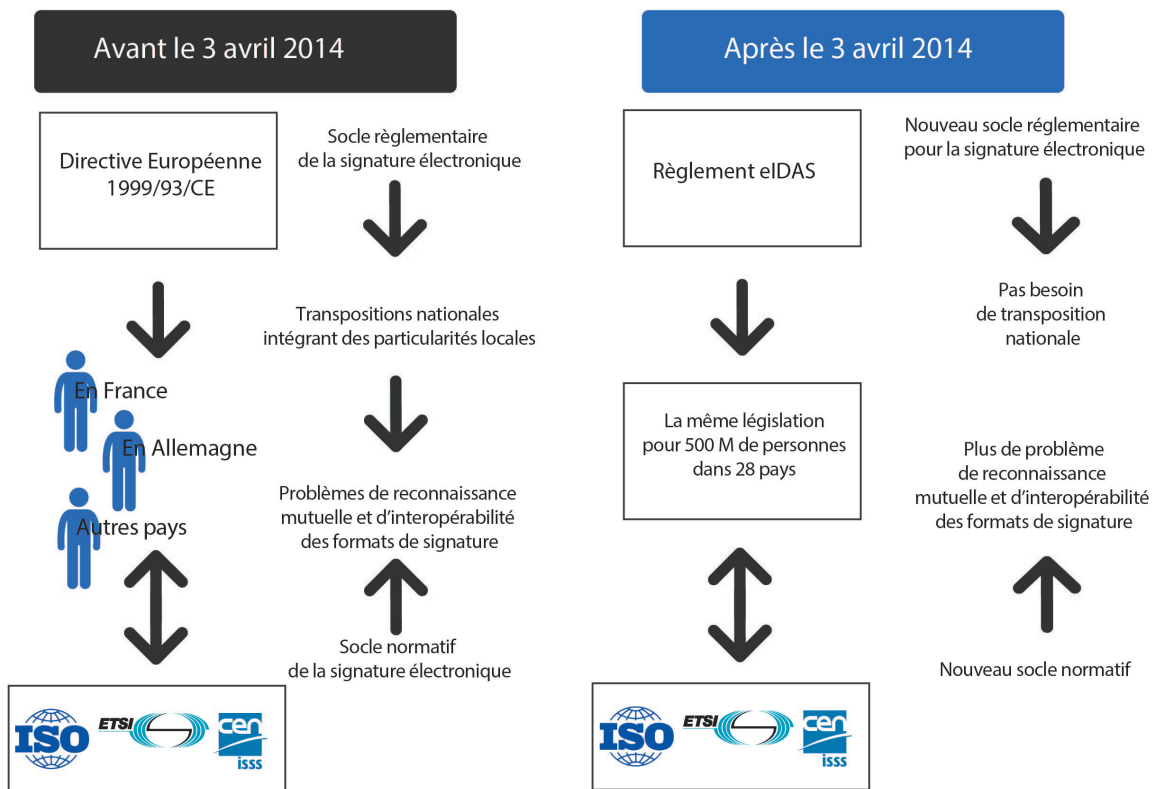
IV COMMENT IMPLEMENTER LA TRANSFORMATION NUMERIQUE DANS VOTRE ENTREPRISE ?

Aujourd'hui, trois raisons principales rendent le e-contrat possible pour des organisations de toutes tailles, quelles que soient leurs activités ou leurs implantations géographiques.

1. Des réglementations plus simples et plus robustes donnent une valeur légale électronique et le rendent interopérable

En Europe, la signature électronique a une valeur légale depuis la Directive de 1999 mais son usage a été limité par manque de reconnaissance mutuelle entre les identités électroniques et par la faible interopérabilité des standards. Afin de promouvoir l'usage de la signature électronique de façon efficace dans le marché Européen et ses marchés périphériques, le Parlement Européen a adopté le Règlement eIDAS le 3 avril 2014, qui ouvre la voie à l'identité électronique et aux services de confiance en Europe.

Aux Etats Unis, le Congrès a voté la loi fédérale sur la signature électronique en 2000. La convergence entre les règles américaines et européennes, à la fois sur un plan légal et sur un plan pratique des affaires, ainsi qu'avec les normes ISO également convergentes, est un facteur qui accélère fortement l'adoption des normes techniques et légales du monde occidental vers les autres régions du monde.

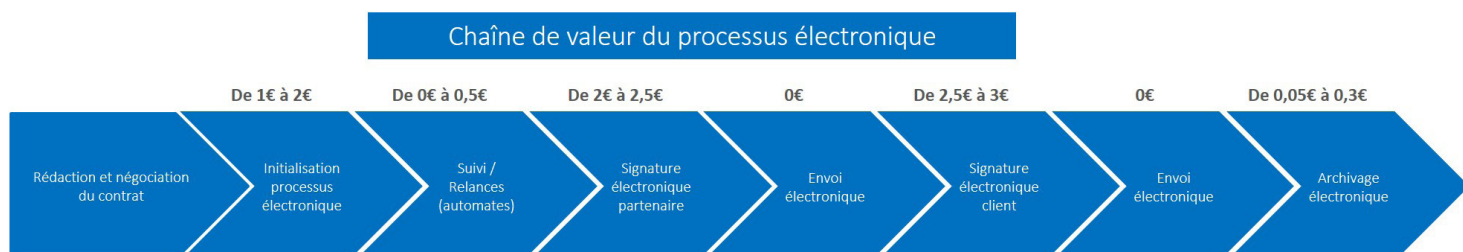
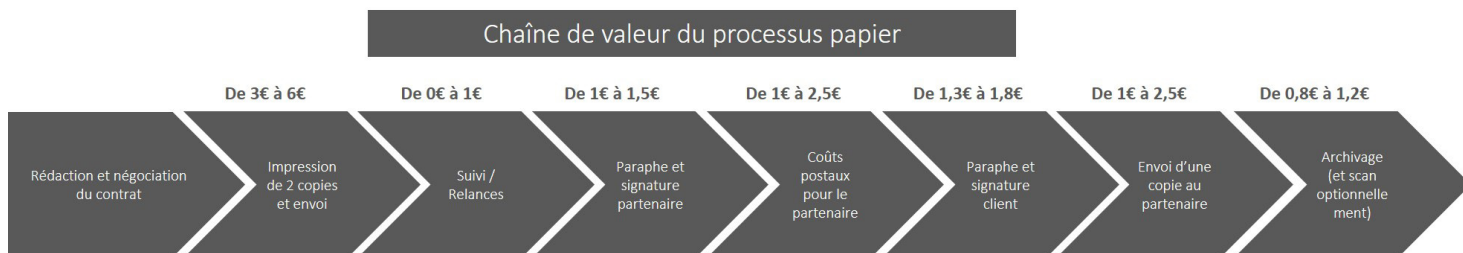


2. Des solutions à coûts raisonnables et faciles à utiliser

Les prestataires offrant un service de e-contrat offrent maintenant des solutions matures et flexibles, qui sont faciles à implémenter et à utiliser. Nul besoin d'équipements spéciaux pour utiliser les avantages du numérique avec le e-contrat. Les services et applications Cloud du e-contrat s'interfaçent simplement avec tout SI existant, ou peuvent être mises en œuvre par de simples interfaces web ou des applications mobiles. Une adresse email et une connexion internet sont les deux seuls prérequis. Une intégration plus poussée avec les applications business classiques, grâce à des API (Application Programming Interfaces) standards, rendent le déploiement plus facile et multiplie la valeur des plateformes de contractualisation électronique. En raison de la facilité à déployer ces solutions dans le Cloud, plus d'un milliard de e-contrats ont d'ores et déjà été signés par des millions de signataires dans le monde (sans besoin pour les signataires d'être titulaires de cartes ou d'installer des logiciels sur leurs postes, puisque ces signataires s'appuient sur des solutions opérées, sur internet, sécurisées par authentification forte).

3. Un retour sur investissement démontré

Le e-contrat simplifie les processus tout en les accélérant ; il réduit également les coûts liés au papier pour achever une transaction (impression, fax, scan, temps perdu). Il élimine par la même occasion les ressaisies et les erreurs qui en découlent. C'est ainsi que la chaîne de valeur du e-contrat montre un impact de 50% de réduction sur les coûts lorsqu'on les compare aux processus papier habituels ; le e-contrat améliore également la validité juridique du processus par rapport aux traitements habituels en papier.



Les solutions de e-contrat peuvent être intégrées dans les SI existants, ce qui automatise et simplifie les workflows et permet un suivi électronique automatisé des contrats et de leurs statuts (on sait à chaque instant qui l'a envoyé, consulté, signé, etc.). Ces fonctionnalités permettent aux employés de passer plus de temps au travail productif (incluant le commercial, les services, la facturation) en les libérant des tâches administratives nécessaires à la clôture de leurs transactions.

Le e-contrat améliore la sécurité et la validité juridique en réduisant les risques liés aux traitements manuels. Plus le processus de signature est complexe et plus les signataires sont éloignés, plus le retour sur investissement grandit.

V LES PRÉ-REQUIS POUR PASSER AUX E-CONTRATS

Il existe des prérequis pour lancer un projet de contractualisation électronique dans une entreprise, mais ils sont simples et peu nombreux.

1. Des outils électroniques doivent être disponibles

En premier lieu, les parties prenantes (initiateur du contrat, clients, fournisseurs, partenaires, etc.) doivent être connectées à Internet localement ou à distance.

En second lieu, l'initiateur du contrat doit connaître les e-mails de tous les signataires, peut optionnellement connaître leurs numéros de téléphones mobiles (pour améliorer le niveau d'authentification et de sécurité de la signature).

En troisième lieu, les logiciels bureautiques standards (PDF, Office) ou des applications mobiles (iOS, Android, Windows) sont nécessaires.

Et enfin, les contrats électroniques doivent être rigoureusement archivés, un service qui peut être proposé par un prestataire de confiance qui archive les documents signés électroniquement de façon sécurisée dans le Cloud, ou bien géré par chaque signataire dans son espace d'archivage électronique sécurisé.

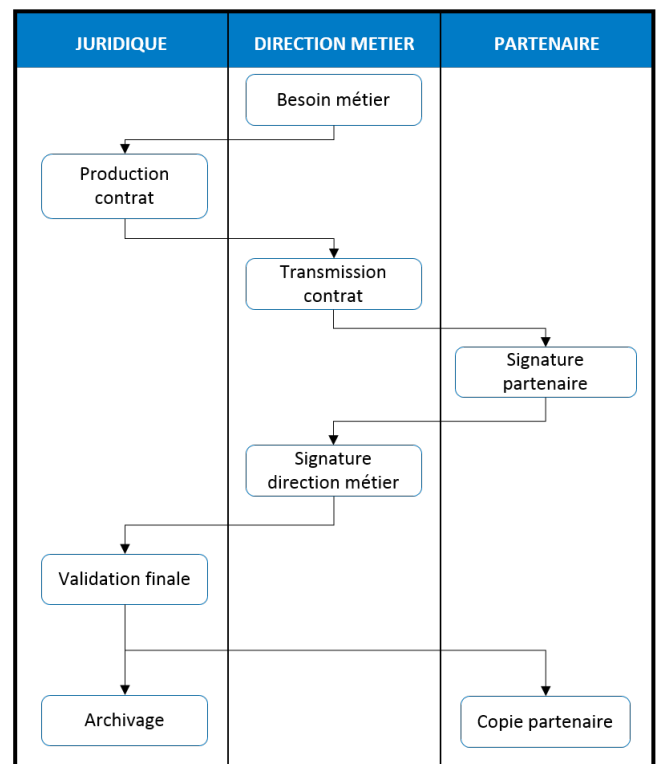
2. Les processus papier doivent être adaptés aux workflows électroniques

La partie la plus délicate de la mise en place du e-contrat est la définition précise du processus de signature de chaque partie prenante pour que ce processus soit le plus simple et le plus efficace possible.

Processus de signature papier



Processus de signature électronique



Les services et solutions de e-contrat sont flexibles, mais comme tous les processus informatiques, ils doivent être configurés à partir de règles binaires. C'est ce qui explique pourquoi les projets de e-contrat imposent parfois de redéfinir les processus existants. Cette redéfinition apporte de l'efficacité et est partie intégrante du retour sur investissement. Son succès est conditionné par le niveau de compréhension du responsable multi-métiers qui pilote le projet ; cette MOA, personne en charge ou comité de pilotage, doit être aussi à l'aise avec les besoins métiers qu'avec les possibilités et contraintes du SI, pour être en mesure de définir et implémenter le(s) workflow(s) le(s) plus adapté(s).

VI LA MESURE DU ROI

Le retour sur investissement peut être mesuré de façon objective. La méthode habituelle de comparatif des coûts permet une évaluation claire des économies entre un processus à base de papier et un processus à base électronique.

L'étude des implémentations du e-contrat dans des situations diverses permet des mesures quantitatives. Les impacts sur la réduction des coûts sont présentés ci-dessous.

Quantité de transactions annuelle : 100
Type de contrat : contrat bail

Impacts directs		PAPIER			SIGNATURE ELECTRONIQUE			Commentaires
		Hypothèse		Coût	Hypothèse		Coût	
Edition	Completion des informations relatives au signataire et à la personne morale	Temps passé (min)	2	0,62 €	Temps passé (min)	0	0,00 €	La solution de signature électronique permet au destinataire de compléter lui-même les informations relatives au signataire et à la personne morale avant signature.
	Temps passé (une fois le document prêt)	Temps passe (min) - impression, agrafage, signature expéditeur	5	1,56 €	Temps passe (min) - impression, agrafage	0	0,00 €	
		Nombre de signataires	2		Nombre de signataires	2		
	Papier	Nombre de feuilles	5	0,10 €	Nombre de feuilles	0	0,00 €	
	Encre	Nombre de pages	4	0,20 €	Nombre de pages	0	0,00 €	
Affranchissement		Nombre d'envoi	3	2,82 €	Nombre d'envoi	1	5,00 €	Dépend du type de contrat. Exemple Immobilier :
Mise sous pli, expédition (par envoi)		Temps passé (min)	3	2,81 €	Temps passé (min) - saisie dossier	1	0,31 €	
Relance		Taux de relance	10%		Taux de relance	0%		La solution de signature électronique gère les automatiquement les relances.
		Temps passé (min)	5	0,16 €	Temps passé (min)	0	0,00 €	
Récupération, vérification, saisie, suivi / copie(ou scan) et classement		Temps passé (min)	8	2,49 €	Temps passé (min)	0	0,00 €	La signature électronique garantit l'intégrité et l'authenticité du document, elle archive automatiquement le document signé et permet une recherche facilitée.
		TOTAL		10,76 €	TOTAL		5,31 €	

Coût papier : 10,76 € par contrat

Coût électronique : 5,31 € par contrat

**Economie moyenne : 5,45 € par contrat
(50%)**

L'analyse comparative des coûts des processus inclut les coûts externes (affranchissement, fournitures, ...) et les coûts du travail associé (manutention, validation, vérification, suivi, ...). Elle n'inclut pas les bénéfices qualitatifs comme la rapidité du processus, la simplicité, la garantie d'intégrité, le suivi automatisé, la facilité de recherches, la pérennité, l'amélioration du service pour les clients, les partenaires et les employés...

En se basant uniquement sur les coûts (hors bénéfices qualitatifs), un processus électronique génère des économies de 30% à 60%.

VII C'EST AUJOURD'HUI : LES SOLUTIONS SONT MATURES ET FACILES À DÉPLOYER

1. Nouvelles solutions

Des solutions existent depuis les années 90. Elles se sont récemment largement améliorées et répondent à tous les besoins existants ainsi qu'à toutes les configurations de SI.

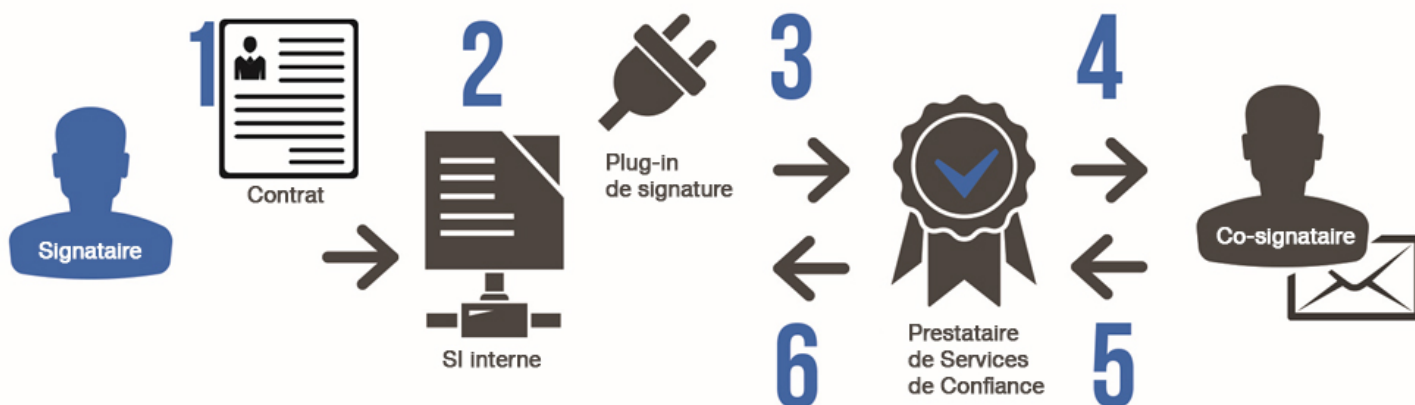
- Certaines solutions sont fournies sous la forme d'un portail web autosuffisant ou d'une application mobile ne nécessitant aucune intégration à un SI existant

Portail de signature électronique



- D'autres solutions peuvent être intégrées dans n'importe quel SI existant grâce à des plug-ins standards ou à l'intégration d'APIs (Application Programming Interface) dans les CRM ou ERP. Ces intégrations simples produisent souvent le ROI le plus spectaculaire.

Des solutions nativement intégrées aux SIs



Les solutions actuelles sont développées pour répondre à tous les besoins. Elles couvrent l'e-contrat pour tous types de contrats ; des plus simples (petits formulaires de souscription) aux plus complexes (long processus de négociations, workflows de signature complexes, contrats multi signataires).

Les outils électroniques préalablement utilisés étaient des logiciels ou services de signature. Ils ont évolué vers le DTM (Digital Transaction Management) permettant une automatisation de bout en bout des chaînes de traitement papier. L'efficacité du process et les réductions de coûts viennent ainsi plutôt de l'optimisation du workflow, que de la signature électronique seule.

À une époque où l'on vend plus de smartphones que de PCs, la mobilité est un must pour toute nouvelle solution. Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que ces nouvelles solutions supportent tous les terminaux (smartphone, tablette, PC, Mac) et que leurs interfaces s'adaptent à toutes les tailles d'écrans, tout en permettant la signature électronique. Les applications mobiles peuvent se télécharger facilement depuis les store Google, Apple ou d'autres. Des millions de gens utilisent quotidiennement le DTM (Digital Transaction Management) avec des solutions de e-contrat, démontrant clairement la simplicité de ces solutions, y compris depuis un smartphone.

Les entreprises mettant ces projets en place sont encouragées à bien vérifier la validité légale des solutions de e-contrat dans leurs contextes. Il est préférable d'utiliser des services certifiés ou qualifiés pour couvrir leurs responsabilités, comme le recommande le nouveau règlement européen eIDAS. Les solutions globales permettent de garantir aux utilisateurs, une valeur légale de leurs transactions, et la reconnaissance de cette valeur partout.

2. Un exemple pertinent

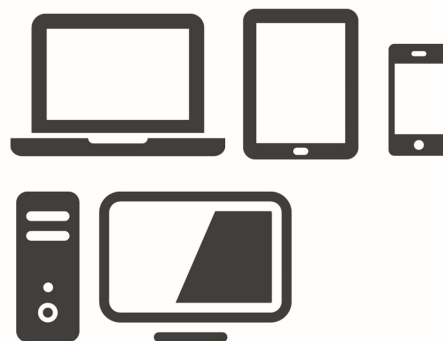
Le récent partenariat entre DocuSign et OpenTrust est un parfait exemple de cette tendance. Ce type de solutions combinées est une avancée majeure pour fournir des marchés différents avec une solution simple et juridiquement valide, couvrant la plupart des besoins business. Cette solution permet notamment l'authentification du signataire dans les différents cas métiers (prospect inconnu, prospect qualifié, client connu, ...) afin de créer un réseau de transaction de confiance et juridiquement valide.

Ces nouvelles solutions permettent à l'émetteur du contrat de choisir la méthode d'authentification la mieux adaptée pour chaque signataire, selon le type d'information qu'il peut vérifier. La flexibilité et l'adaptabilité de ces solutions offrent des possibilités stratégiques aux entreprises qui songent à dématérialiser leurs contrats. Elles donnent à la fois un niveau de sécurité et de robustesse juridique aux e-contrats, et elles favorisent le déploiement naturel des transactions en ligne, l'avantage compétitif certainement le plus déterminant.

- Les signataires peuvent être identifiés par des méthodes diverses :



Sur tous types de terminal



Signature électronique d'un contrat « structuré »

1 Saisie dans un formulaire Web

1. Vos informations de connexion
 Ce sont les informations qui vous permettent de vous connecter au site par la suite.
 Adresse email : *
 Mot de passe : * (Min. 6 caractères)
 Mot de passe répété : *

2. Vos informations personnelles
 Vous pouvez sélectionner une autre adresse de livraison lors du passage de votre commande.
 Sexe : Homme / Femme *
 Prénoms : *
 Date de naissance : * (ex. JJMMAAAA)
 Nom de la société : *
 Adresse : *
 Complément d'adresse : Code, étage, essai
 Code postal : *
 Ville : *
 Pays : France
 Téléphone : * Portable
 Fax : *

3. Vie privée
 Ma connaissance de la brique Excellente
 Je souhaite recevoir l'actualité et les bons plans du site Baveur Brique

Conversion
du formulaire

2 Visualisation du contrat

100% Télécharger Imprimer Plus

NAMED INSURED(S) BORDIER JEROME
 POLICY OR BINDER NUMBER 23521452
 AGENT JEAN TIBER AGENT'S NUMBER 659859

REJECTION OF UNINSURED MOTORIST PROTECTION

By signing this waiver I am rejecting uninsured motorist coverage under this policy, for myself and all relatives residing in my household. Uninsured coverage protects me and relatives living in my household for losses and damages suffered if injury is caused by the negligence of a driver who does not have any insurance to pay for losses and damages. I knowingly and voluntarily reject this coverage.

Signature of Agent Signature of First Named Insured

BORDIER JEROME E

Signature
électronique

3 Signature électronique du contrat

100% Télécharger Imprimer Plus

NAMED INSURED(S) BORDIER JEROME
 POLICY OR BINDER NUMBER 23521452
 AGENT JEAN TIBER AGENT'S NUMBER 659859

REJECTION OF UNINSURED MOTORIST PROTECTION

By signing this waiver I am rejecting uninsured motorist coverage under this policy, for myself and all relatives residing in my household. Uninsured coverage protects me and relatives living in my household for losses and damages suffered if injury is caused by the negligence of a driver who does not have any insurance to pay for losses and damages. I knowingly and voluntarily reject this coverage.

Signature of Agent Signature of First Named Insured

BORDIER JEROME E

Signature électronique d'un contrat « non structure »

1 Sélection d'un fichier existant (.PDF)



Chargement
du fichier

2 Visualisation du contrat

100% Télécharger Imprimer Plus

NAMED INSURED(S) BORDIER JEROME
 POLICY OR BINDER NUMBER 23521452
 AGENT JEAN TIBER AGENT'S NUMBER 659859

REJECTION OF UNINSURED MOTORIST PROTECTION

By signing this waiver I am rejecting uninsured motorist coverage under this policy, for myself and all relatives residing in my household. Uninsured coverage protects me and relatives living in my household for losses and damages suffered if injury is caused by the negligence of a driver who does not have any insurance to pay for losses and damages. I knowingly and voluntarily reject this coverage.

Signature of Agent Signature of First Named Insured

BORDIER JEROME E

Signature
électronique

3 Signature électronique du contrat

100% Télécharger Imprimer Plus

NAMED INSURED(S) BORDIER JEROME
 POLICY OR BINDER NUMBER 23521452
 AGENT JEAN TIBER AGENT'S NUMBER 659859

REJECTION OF UNINSURED MOTORIST PROTECTION

By signing this waiver I am rejecting uninsured motorist coverage under this policy, for myself and all relatives residing in my household. Uninsured coverage protects me and relatives living in my household for losses and damages suffered if injury is caused by the negligence of a driver who does not have any insurance to pay for losses and damages. I knowingly and voluntarily reject this coverage.

Signature of Agent Signature of First Named Insured

BORDIER JEROME E

VIII CONCLUSION

Les avantages compétitifs et facteurs clés de succès sont souvent décrits, rationalisés et quantifiés dans tous les Livres Blancs sur tous les sujets. Chacun comprend que lorsqu'une solution génère du profit elle doit être mise en place aussi vite et largement que possible. Chacun sait également qu'il n'y a jamais qu'une seule façon de structurer une activité, et c'est pourquoi les avantages qualitatifs sont souvent plus pertinents que les avantages quantitatifs.

Lorsqu'une solution est suffisamment mûre pour réduire les coûts d'au moins 50%, et qu'elle apporte simultanément de nombreux avantages qualitatifs, ce n'est plus la question de sa mise en œuvre qui devrait se poser, mais la question du moment de sa mise en œuvre, en n'oubliant jamais que les précurseurs sont ceux qui en tireront le maximum d'avantages compétitifs.

Aujourd'hui, l'usage d'internet n'est plus une question pour personne. Aujourd'hui, le commerce en ligne n'est plus une question pour personne. Aujourd'hui, l'automatisation des transactions en ligne n'est plus une question pour personne. Et maintenant, la dématérialisation des contrats en ligne devient aussi banale qu'un appel téléphonique.

Le e-contrat est encore un avantage compétitif... mais il ne sera bientôt plus qu'un « désavantage compétitif » pour ceux qui ne l'auront pas encore mis en œuvre.