



# TOUT SAVOIR SUR LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE



# Sommaire

## PAGE 3



INTRODUCTION

## PAGE 5



QU'EST-CE QUE LA SIGNATURE  
ÉLECTRONIQUE ?

## PAGE 8



COMMENT UTILISER LA  
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?

## PAGE 10



LES BÉNÉFICES DE LA  
SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

## PAGE 13



CAS CLIENT

## PAGE 15



CONCLUSION

# LES ENJEUX DE LA DIGITALISATION DES PROCESSUS CONTRACTUELS

Le développement technologique et l'essor des nouveaux moyens de communications a mené notre société à se digitaliser. De plus en plus d'entreprises ont pris le pas de la transformation numérique, qui s'impose comme une nécessité dans leur quotidien.

Les entreprises les plus matures sur le numérique observent une croissance de leur chiffre d'affaires 6 fois plus élevée que les entreprises les plus en retard. Source : Du rattrapage à la transformation, l'aventure numérique une chance pour la France Etude Roland Berger & Cap Digital, 2014



**75% DES ENTREPRISES  
CONSIDÈRENT LE DIGITAL  
COMME UN VECTEUR DE  
CROISSANCE.**

**SOURCE : 3E BAROMÈTRE 'CROISSANCE ET  
DIGITAL' DE L'ACSEL**

En parallèle, les utilisateurs sont devenus ultra connectés et mobiles, et attendent des entreprises qu'elles répondent à leurs besoins et interagissent de manière innovante avec eux.

- **92%** de la population française utilise Internet
- **81%** des internautes consultent Internet avant d'acheter un bien ou un service et 26% effectuent des achats via leur téléphone mobile.

*Source : Global Web Index 2019*

## Les enjeux de la transformation digitale sont multiples :

RÉDUCTION DES COÛTS



OPTIMISATION DES PARCOURS CLIENTS



SÉCURISATION DES PROCESSUS

À l'ère du « tout numérique », la signature électronique s'impose comme une pratique indispensable dans l'entreprise. Innovante, fiable et sécurisée, la contractualisation digitale séduit le plus grand nombre car elle répond à tous les enjeux actuels. En simplifiant le processus et la gestion de signature des documents, elle fait gagner du temps aux entreprises et aux utilisateurs finaux.

# QU'EST-CE QUE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?

La signature électronique est bien plus qu'un gribouillage sur un appareil électronique. La signature électronique est un procédé technique qui permet à une personne identifiée d'approuver le contenu d'un document numérique en y apposant son accord. Elle doit permettre d'authentifier le signataire et de garantir l'intégrité d'un document.

La signature électronique est un procédé sécurisé, obtenu par une procédure de hachage suivie d'un chiffrement asymétrique.

Reconnue légalement, elle représente aujourd'hui une innovation et un avantage certain pour les entreprises.



## OÙ EN EST LE MARCHÉ SUR LA DIGITALISATION DE LA SIGNATURE ?

**39%**

des entreprises françaises ont déjà mis en place cette technologie depuis quelques années

**70%**

ont accéléré l'adoption de la signature électronique suite à la crise sanitaire du COVID-19

**48%**

estiment qu'elle raccourcit les délais pour faire signer plusieurs parties

**4 entreprises sur 5**

préfèrent se faire accompagner par un prestataire de services de confiance approuvé par l'ANSSI.

Source : Archimag

# LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE, RECONNUE LÉGALEMENT

Le règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014 entré en vigueur le 1er juillet 2016 du nom d'eIDAS (electronic Identification, Authentication and trust Services) porte sur l'identification numérique et les services de confiance dans le cadre des transactions électroniques. Ce texte instaure un cadre réglementaire hautement sécurisé permettant d'accroître la confiance dans les transactions numériques au sein du marché européen, et s'applique à tous les pays de l'UE.

D'après l'article 25, section I : *“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...”*

Dans une action en justice, les tribunaux ne peuvent pas refuser de reconnaître la valeur de la signature électronique si elle répond aux exigences du Règlement eIDAS. Par ailleurs, une signature électronique, conforme aux normes imposées par le règlement eIDAS, possède la même valeur probante qu'une signature manuscrite, sous certaines conditions.

Pour que la signature électronique sur un document soit reconnue légalement, il faut respecter les éléments suivants :

- ✓ elle doit être liée au signataire de manière univoque ;
- ✓ elle doit permettre d'identifier le signataire ;
- ✓ elle doit être sous le contrôle exclusif du signataire ;
- ✓ elle doit garantir l'intégrité du document signé



**Trois niveaux de signatures électroniques coexistent, tous étant juridiquement valables.**

**Chacune de ces signatures répond à des obligations et des cas d'usage différents :**

## **SIMPLE**

Ce niveau de signature est utilisé pour les actes/documents de la vie courante, qui représentent un faible risque (état des lieux, factures, documents RH, contrat commercial).

**Il s'agit du mode de signature le plus répandu actuellement en France.**

## **AVANCÉE**

Plus sécurisée, elle est utilisée pour les transactions financières importantes ou documents nécessitant un cadre juridique. Plus fiable que la signature simple, elle impose en contrepartie la vérification préalable de l'identité du signataire, en face à face ou à distance.

## **QUALIFIÉE**

Ce dernier niveau est le plus sécurisé, elle est indispensable pour les actes à fort taux de risque (actes notariés, certains échanges avec l'administration). Bien plus contraignante à mettre en œuvre, la signature qualifiée assure cependant un niveau juridique équivalent à celui de la signature manuscrite.

**LES SIGNATURES ÉLECTRONIQUES  
SIMPLES ET AVANCÉES SONT  
UTILISÉES PAR 95% DU MARCHÉ.**

# COMMENT UTILISER LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE CONCRÈTEMENT ?

01

**Demande de souscription à un service en ligne**

.....

L'agent crée la transaction de la signature sur la plateforme VIALINK en paramétrant les signataires et les documents à signer

02

**Signature du contrat par le client**

.....

Le client reçoit une demande de signature par email. Il s'identifie via un code sécurisé et signe ainsi le document

03

**Traçabilité de la signature**

.....

L'agent dispose d'un dossier de preuve contenant toutes les informations de la signature

La signature électronique est un processus simple et fiable pour les deux parties impliquées ; l'entreprise et l'utilisateur. VIALINK a créé sa plateforme de signature pour optimiser le parcours de signature de bout en bout.



# QUEL DOCUMENT PEUT-ON SIGNER PAR SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?

Tout type de document peut être signé via ce procédé électronique ;

- des documents professionnels, tels que des contrats de vente, des accord de confidentialité, documents RH etc.
- des documents personnels, tels que le bail de location, contrat de travail, etc.

La signature électronique peut s'avérer très avantageuse pour contractualiser à distance, sans déplacement, en étant directement intégrée au parcours client existant.

## Quelques cas d'usage

01

### SOUSCRIPTION À DES SERVICES

compte bancaire, assurance  
vie, crédit consommation, ligne  
téléphonique/Internet...

02

### SIGNATURE DE PROCESSUS RH

contrat de travail, entretien  
annuel, bulletin de salaire...

03

### GESTION IMMOBILIÈRE

bail locatif, mandat de  
gestion, état des lieux,  
mandat SEPA...

La signature électronique s'applique à tous les secteurs nécessitant un échange de documents et d'accords. **Les opportunités et les avantages sont nombreux !**

# QUELS SONT LES BÉNÉFICES DE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE ?



## 1. Gain de temps

La signature manuscrite des documents requiert beaucoup d'actions opérationnelles ; création du document, impression, envoi de mail ou de courrier, déplacements, numérisation et archivage.

Le passage au numérique a permis de s'exempter de ces tâches chronophages à faible valeur ajoutée via leur automatisation, et permet tant aux employés de l'entreprise qu'aux utilisateurs finaux de gagner du temps.

Ainsi, les équipes commerciales et Back office peuvent se concentrer sur des tâches plus importantes de leur métier et sur la relation client.

## 2. Réduction des coûts

En plus d'être simple à utiliser, rapide et sécurisée, la signature électronique revient moins cher que la signature manuscrite.

De fait, la signature électronique réduit grandement les coûts colossaux liés à la gestion de papier, des déplacements, des impressions et du stockage.

Ces coûts sont fortement réduits via les outils de signature électronique.

Qui plus est, la dématérialisation de la signature permet de mieux suivre les dossiers en cours, et de réduire les erreurs manuelles humaines.



### 3. Amélioration de l'expérience client

Les habitudes et les comportements d'achat ont constamment évolué depuis les années 2000. Les utilisateurs, toujours plus connectés, sont à la recherche d'une expérience fluide et rapide. Cette tendance a fait émerger de nouveaux besoins, notamment auprès de la génération Y. Par ailleurs, **la génération Y représentera 75% des actifs d'ici 2025, et donc, des consommateurs avec le plus fort pouvoir d'achat. Cette génération hyper connectée, orientera ses choix de services en fonction du mode d'acquisition.**

La digitalisation des processus de signature a permis d'accélérer les étapes du parcours client, qu'il soit en face à face ou en ligne, notamment par la réduction des étapes et la facilitation des opérations humaines.

L'usage de ce type de technologie démontre une transformation de la société et une modernisation des processus, qui répond à ces nouveaux besoins.

Non seulement, les clients sont satisfaits de la rapidité du processus, mais cela assure la contractualisation et la conversion client.

**+33%**

de satisfaction client

**+45%**

de conversion client

## Contexte

La BRED est une Banque populaire coopérative, forte de 5500 collaborateurs dont 25% hors de France. Elle regroupe des activités diversifiées en Banque de détails, banque de grande entreprise et institutionnels, salle des marchés, banque de négoce notamment.

## Enjeux

La BRED avait différents enjeux et objectifs :

- Accélérer et fiabiliser le parcours d'ouverture de compte
- Etre sûre d'avoir un dossier réglementaire complet et conforme
- Gagner du temps pour les commerciaux et les équipes Back Office
- Faciliter la vie des clients avec un parcours d'ouverture de compte complètement digitalisé.

## La solution VIALINK

La solution de signature électronique VIALINK automatise, sécurise et fiabilise les parcours de contractualisation sur tous les canaux (en agence, à distance, en ligne) .

VIALINK SIGN est une solution éprouvée de signature électronique simple, avancée ou qualifiée, conforme au règlement européen eIDAS.

**Les solutions VIALINK sont totalement intégrée dans le processus d'ouverture de compte BRED :**

- le conseiller numérise les pièces justificatives du client (justificatifs de domicile, justificatifs de revenus et d'identité du client), et l'application VIALINK lui donne un retour immédiat et instantané
- dès que l'analyse du dossier a été finalisée et que le dossier est conforme, le conseiller procède à la signature électronique du contrat avec le client, pour accélérer la contractualisation.

### Les résultats obtenus

- L'**automatisation** des parcours a permis aux agences et aux équipes Back Office de gagner un temps considérable dans l'ouverture de comptes bancaires ;
- La **digitalisation** du processus a permis une réduction du temps significative pour le client final ;
- **Gain de temps** pour le commercial : plus d'impression des contrats, plus de signature manuscrite, plus de scan ni d'indexation des documents signés

---

*« Depuis l'intégration de VIALINK SIGN, nous avons observé une réduction du temps d'ouverture de compte assez significative, puisqu'en moyenne, maintenant, une ouverture de compte se fait en 15 à 20 minutes en face à face avec le client. »*

---

## POUR FINIR

La signature électronique représente un réel levier de croissance pour les entreprises et s'inscrit dans la stratégie de transformation digitale de la société. Elle prouve son utilité, et même son indispensabilité, pour maintenir des activités à distance et pour résister à des crises sanitaires ou économiques.

D'une part, elle agit à optimiser les processus internes des collaborateurs et des entreprises en automatisant des tâches à faible valeur ajoutée, augmentant ainsi la productivité.

En parallèle, elle accélère les parcours clients, fluidifie le processus de signature et aide ainsi à l'amélioration de la satisfaction client.

La solution VIALINK est simple et facile d'utilisation et répond aux enjeux actuels de la digitalisation. De plus en plus d'acteurs (acteurs de la Tech, grandes entreprises, PME) et de tout secteur (Banque, Assurance, Immobilier) nous font confiance.

Si vous êtes intéressés, vous pouvez contacter nos équipes dès à présent pour de plus d'amples informations ou pour démarrer l'aventure digitale.

# À PROPOS DE VIALINK

VIALINK est un acteur historique de la signature électronique. Tiers de confiance reconnu, Autorité d'Enregistrement et de Certification, VIALINK remplit les conditions relatives au règlement eIDAS pour les niveaux de signature simple, avancée et qualifiée. Nous fournissons une solution API ou WEB, pensée pour optimiser les parcours clients de bout en bout, qu'ils soient en ligne, en agence ou par téléphone.



Notre solution « VIALINK SIGN » est certifiée eIDAS par LSTI, organisme d'évaluation de la conformité reconnu par l'ANSSI, « VIALINK SIGN » est également validé par la Liste de confiance d'Adobe (AATL : Adobe Approved Trust List).



Les banques, les organismes de prêt, les assureurs et courtiers, les professionnels du BTP ou de l'immobilier utilisent VIALINK SIGN pour accélérer leur parcours de contractualisation, aussi bien avec des clients particuliers qu'avec d'autres entreprises.

VIALINK SIGN permet en quelques clics de signer tout type de documents : contrats, mandats SEPA, bons de commande, baux de location...

[www.vialink.fr](http://www.vialink.fr)  
[contact@vialink.fr](mailto:contact@vialink.fr)

