

Une étude  
Forrester Consulting  
sponsorisée par Adobe  
Août 2020

# La dématérialisation des documents en 2020 : Dossier spécial sur les signatures électroniques

Résultats concernant les signatures électroniques tirés de l'étude « La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises », août 2020



Les signatures électroniques sont en train de devenir un outil clé dans la boîte à outils numérique de base de toute entreprise.



60 % des répondants ont déclaré que les signatures électroniques sont essentielles pour soutenir la résilience de leur entreprise.

## Introduction

À l'ère du numérique, l'utilisation des signatures électroniques est devenue plus fréquente. Cependant, beaucoup d'entreprises restent tributaires de processus papiers et manuels pour partager des informations sensibles ou conclure des accords juridiques. Avec le passage aux processus électroniques, l'utilisation des signatures électroniques est devenue plus fréquente. La pandémie mondiale de 2020 est venue bouleverser cette situation et a rendu plus urgente la dématérialisation des documents pour maintenir la continuité des activités. Cela a notamment accéléré davantage l'adoption des signatures électroniques, et ce dans tous les secteurs d'activité. Cette nouvelle nécessité commerciale perdurera bien au-delà de la pandémie de COVID-19, car les clients et les employés demandent de plus en plus de services numériques.

Dans ce contexte, quelle valeur les signatures électroniques apportent-elles ? Et cela a-t-il changé en raison de la pandémie ?

Adobe a mandaté Forrester Consulting pour répondre à ces questions et évaluer la manière dont la dématérialisation des documents et les signatures électroniques soutiennent la résilience des entreprises. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe occidentale et en Asie Pacifique, avec des responsabilités dans la stratégie de dématérialisation de leurs entreprises. Nous avons constaté que la pandémie a mis en lumière l'importance des signatures électroniques et a accéléré leur adoption. Le passage à un environnement de travail virtuel a mis en évidence les avantages en termes de productivité et de sécurité qu'offrent la dématérialisation des documents, faisant tomber les obstacles au déploiement. Et bien que la pandémie apporte son lot de nouveaux défis, les entreprises continueront à développer leurs capacités de signature électronique, passant ces technologies de « best practices » à nécessité commerciale.

### RÉSULTATS CLÉS

- **Les entreprises reconnaissent l'importance des signatures électroniques et accélèrent leur adoption.** Alors que les entreprises s'habituent au travail virtuel, la pandémie a mis l'accent sur le besoin d'outils de dématérialisation des documents, y compris les signatures électroniques. En effet, notre étude révèle que l'adoption de ces outils s'est accélérée dans tous les secteurs, dans toutes les régions et dans toutes les tailles d'entreprises. Soixante pour cent des professionnels interrogés ont déclaré que les signatures électroniques sont une technologie essentielle pour soutenir la continuité de leurs activités et pour leur permettre de fonctionner avec plus d'agilité et de souplesse. Ce pourcentage s'élève à 77 % dans les régions du monde où la dématérialisation des documents est plus avancée.
- **Les entreprises se familiarisent de plus en plus avec la réglementation et le respect des règles relatives aux signatures électroniques, ce qui ouvre de nouvelles perspectives.** Seuls 13 % des répondants déclarent que l'absence d'un cadre réglementaire constitue un obstacle au déploiement de la signature électronique dans leur entreprise, contre 24 % avant la pandémie. Même les entreprises qui, avant la pandémie, avaient peu ou pas de dématérialisation des documents, adoptent maintenant ces capacités et se familiarisent avec les réglementations existantes en matière de signature électronique.
- **Les signatures électroniques deviendront une pratique courante dans le monde post-pandémie.** Les entreprises reconnaissent que les outils de signatures électroniques ne se contentent pas de simplement remplacer les signatures manuscrites, mais vont au-delà en améliorant l'expérience client et l'expérience employé. Grâce à une mise en œuvre rapide et peu coûteuse, les signatures électroniques deviennent un outil numérique fondamental de toute entreprise. Intégrées avec les outils CRM et les applications de productivité quotidiennes, elles aident les entreprises à maximiser les bénéfices de leurs initiatives de modernisation et de transformation numérique.

# La pandémie a accéléré l'adoption des signatures électroniques

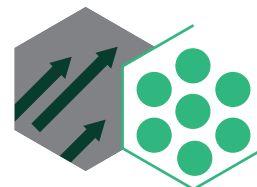
À la suite de la pandémie, les interactions en ligne sont montées en flèche et, dans de nombreux cas, ont entièrement remplacé les échanges en personne. Les entreprises reconnaissent de plus en plus l'importance de la dématérialisation des documents et de l'adoption de la signature électronique pour la résilience de leurs activités. Notre étude révèle que l'adoption de ces solutions s'est accélérée dans tous les secteurs, dans toutes les régions du monde et dans toutes les tailles d'entreprises.

- **La signature et l'approbation numériques des documents sont essentielles pour la continuité des activités pendant et après la pandémie.** Les entreprises interrogées estiment que 39 % de leurs effectifs continueront à travailler à distance régulièrement après la pandémie, contre 20 % avant la pandémie. Le travail à distance étant appelé à perdurer, les solutions numériques telles que les signatures électroniques sont essentielles pour permettre aux entreprises de continuer de se développer. Soixante pour cent des répondants ont déclaré que ces solutions soutenaient la résilience de leur entreprise (jusqu'à 77 % dans l'enseignement supérieur et 72 % dans les services financiers).
- **L'adoption de la signature électronique s'accélère et continuera à se développer dans toutes les régions du monde et tous les secteurs.** Soixante-quatorze pour cent des répondants ont déclaré que leur entreprise utilisait les signatures électroniques dans une certaine mesure avant la pandémie, en particulier dans les secteurs à forte densité de documents tels que les services financiers, l'enseignement supérieur et le gouvernement. Et cette utilisation continue de grandir au sein des entreprises avec 58 % des répondants déclarant que la pandémie a accéléré l'adoption des signatures électroniques dans leur société (voir figure 1). Cette pratique oblige les entreprises à renforcer leurs capacités numériques pour servir des segments de clientèle plus larges.
- **Les entreprises nord-américaines continueront à occuper la première place dans l'adoption des signatures électroniques.** Parmi les professionnels interrogés, 88 % des décideurs nord-américains ont déclaré que leurs entreprises utilisaient déjà les signatures électroniques comme « best practice » (26 %) ou comme protocole standard (62 %) avant la pandémie, soit le taux le plus élevé de toutes les régions étudiées. Ces entreprises sont également celles qui ont le plus accéléré leur utilisation des signatures électroniques pendant la pandémie, puisque 79 % des répondants d'Amérique du Nord ont signalé une accélération de l'adoption par les utilisateurs au sein de leur entreprise. La pandémie a également accéléré l'adoption de la signature électronique dans les secteurs qui ont traditionnellement moins dématérialisé leurs documents. Cinquante-quatre pour cent des répondants dans le domaine des sciences de la vie ont rapporté une accélération dans l'adoption des signatures électroniques (voir figure 2).
- **Les grandes entreprises adopteront de plus en plus les signatures électroniques.** Compte tenu des volumes plus importants et des processus documentaires plus complexes, les grandes entreprises reconnaissent facilement la valeur de la dématérialisation des documents, y compris des signatures électroniques. En effet, 85 % des répondants des grandes entreprises ont déclaré qu'ils utilisaient déjà, dans une certaine mesure, les signatures électroniques avant la pandémie, soit 17 % de plus que les répondants des entreprises de taille moyenne (68 %). La pandémie a accéléré l'adoption de la signature électronique dans les grandes entreprises. En effet, 71 % de ces répondants disent que les fonctionnalités de la signature électronique sont essentielles pour le fonctionnement de leurs activités au quotidien (voir figure 2).



« Même si les parties sont géographiquement diverses, les signatures se font électroniquement, de sorte qu'il n'y a pas de retard dans la mise à jour et l'exécution des contrats ».

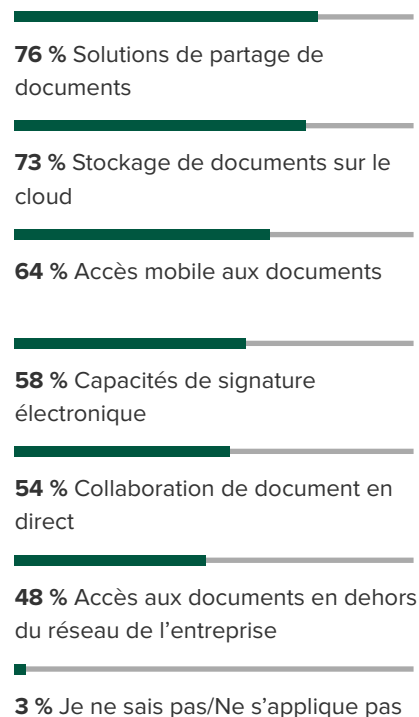
*Vice-président du marketing d'une entreprise de construction, Royaume-Uni*



**58 % des entreprises ont déclaré que la pandémie avait accéléré l'adoption des signatures électroniques par leurs utilisateurs.**

Figure 1

« À votre connaissance, la pandémie de COVID-19 entraîne-t-elle une accélération de l'adoption par les utilisateurs de l'une des technologies ci-dessous au sein de votre entreprise ? »

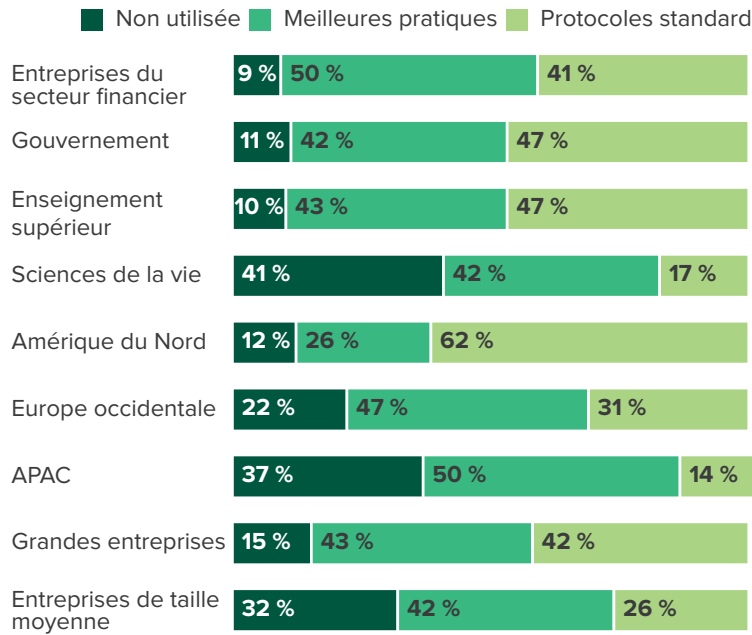


Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation  
Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

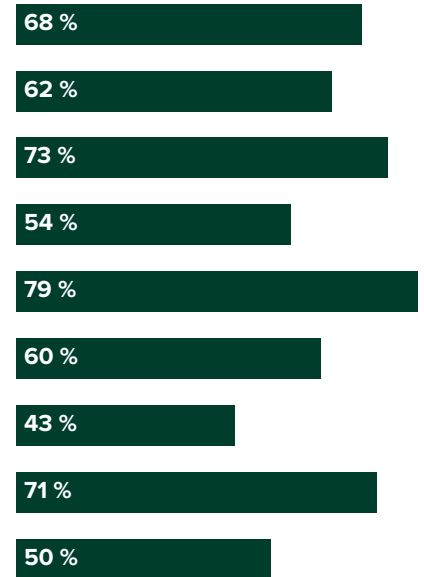
**Figure 2**

« Veuillez indiquer si chacun des processus ci-dessous était considéré comme meilleure pratique ou protocole standard dans votre entreprise avant la pandémie de COVID-19 ».

(Présentation des réponses de « signature électronique »)



« À votre connaissance, la pandémie de COVID-19 entraîne-t-elle une accélération de l'adoption par les utilisateurs de l'une des technologies ci-dessous au sein de votre entreprise ? » (Présentation des réponses sur les « capacités de la signature électronique »)



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe

# Les entreprises changent leur façon de percevoir et de déployer les signatures électroniques

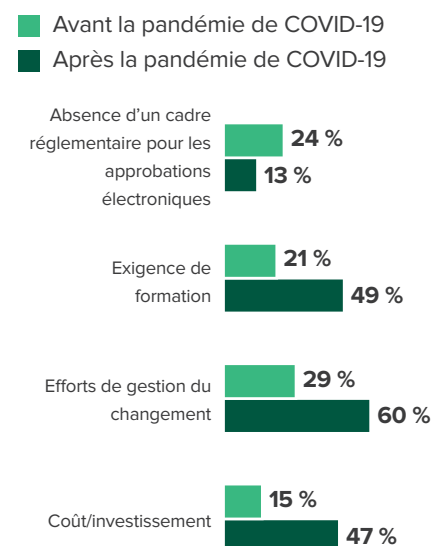
À mesure que leur adoption grandit, davantage d'entreprises reconnaissent la signature électronique comme une fonctionnalité commerciale fondamentale. Les perceptions concernant le déploiement de ces solutions continuent d'évoluer :

- **Les signatures électroniques passent d'outils opérationnels à outils stratégiques pour une bonne expérience client (CX) et une bonne expérience employé (EX).** Quarante pour cent des entreprises interrogées établissent un lien entre une satisfaction accrue de leurs clients et une meilleure productivité de leurs employés avec la dématérialisation des documents, par rapport à 28 % avant la pandémie. Les signatures électroniques en sont un élément clé. Elles numérisent et accélèrent les étapes de dématérialisation des documents qui sont généralement longues et sujettes aux erreurs, améliorant ainsi l'expérience client, l'expérience employé et les résultats de l'entreprise.
- **Les entreprises ayant des capacités numériques minimales se familiarisent de plus en plus avec les réglementations relatives à la signature électronique.** Les entreprises qui connaissent peu les signatures électroniques sont susceptibles d'être plus concernées par la réglementation et la conformité autour de leur déploiement. Trente pour cent des répondants de ces entreprises ont déclaré qu'ils percevaient le risque réglementaire comme un défi au déploiement de la signature électronique. C'est 25 % de plus que les répondants des entreprises qui utilisent complètement la dématérialisation de leurs processus (5 %). Toutefois, la pandémie sensibilise également à la nécessité de lever les obstacles à l'adoption des réglementations dans toutes les régions et tous les secteurs. Seuls 13 % des répondants ont indiqué que l'absence d'un cadre réglementaire constituait un obstacle au déploiement des signatures électroniques. Ceci constitue une baisse par rapport aux 24 % enregistrés avant la pandémie (voir figure 3).
- **Les signatures électroniques sont mises en œuvre dans le cadre d'un ensemble de solutions de documents numériques.** En réaction à la pandémie, les entreprises cherchent à numériser rapidement toute une gamme de capacités pour assurer la continuité et la résilience de leurs activités. Elles envisagent sérieusement la signature électronique parmi d'autres possibilités de documents numériques, des fonctionnalités de base (par ex., le partage de documents) à des fonctionnalités plus avancées (par ex., l'utilisation et l'analyse des données). Les établissements d'enseignement supérieur, en particulier, utilisent les signatures électroniques comme moteur de dématérialisation des documents. Soixante-dix-sept pour cent des répondants dans l'enseignement supérieur ont déclaré qu'ils considéraient cette caractéristique comme importante, estimant qu'il s'agissait de la plus importante fonctionnalité de document numérique dans ce domaine.
- **Les entreprises doivent relever les nouveaux défis posés par la pandémie en ce qui concerne le déploiement de la signature électronique.** Les répondants estiment que la pandémie ajoute une couche de complexité supplémentaire dans le déploiement de solutions technologiques telles que les signatures électroniques, avec des défis plus importants en matière de formation et de gestion du changement dans un environnement de travail à distance. La pandémie a également entraîné d'importantes restrictions budgétaires, obligeant les décideurs à choisir avec soin la manière dont ils vont orienter les dépenses (voir figure 3). Les entreprises doivent travailler en étroite collaboration avec leurs employés pour surmonter ces difficultés et mettre en place ces pratiques importantes qui s'inscriront dans le long terme.



Les entreprises sont confrontées à de nouveaux défis de déploiement en réponse à la croissance du travail à distance.

**Figure 3**  
« À votre connaissance, quels sont les principaux obstacles au déploiement de la dématérialisation des documents dans votre entreprise ? »



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation  
Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe



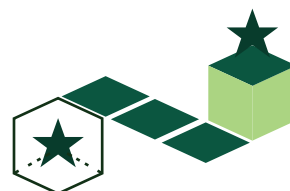
« Dématérialiser nos documents et processus nous permet de recueillir les approbations et les signatures de plusieurs parties dans l'ordre que nous choisissons, ce qui renforce la collaboration et permet de poursuivre nos opérations commerciales ».

*Directeur des ressources humaines, société de publicité et marketing, Allemagne*

# Débloquer des opportunités commerciales grâce aux signatures électroniques afin de prospérer dans le monde post-pandémie

La distanciation sociale et les restrictions de voyage ont de nouveau mis l'accent sur la nécessité d'adopter de solides pratiques numériques tant pour les clients que pour les employés. Nos recherches indiquent que cette situation se prolongera après la pandémie, les entreprises cherchant des moyens plus agiles et plus souples pour servir leurs clients et supporter leur personnel. Si la dématérialisation des documents était autrefois considérée comme une « best practice », elle est aujourd'hui devenue une nécessité commerciale, faisant de la signature électronique un élément incontournable.

- **Offrir l'option de la signature électronique aux clients permet de protéger les revenus commerciaux et d'ouvrir des opportunités.** La demande de services numériques s'intensifie et les entreprises doivent être en mesure d'y répondre. En Australie par exemple, pendant la pandémie, les entreprises ont plaidé pour que des modifications permanentes soient apportées d'urgence de sorte que les hypothèques et autres processus similaires soient exécutés et signés entièrement numériquement. En ne répondant pas à ce besoin, les entreprises mettent en danger leurs clients et leurs revenus, mais elles renoncent également à des opportunités commerciales à long terme. Notre étude a révélé que les entreprises considèrent en moyenne 21 % de leurs clients à risque en raison du manque d'alternatives numériques pour les servir pendant la pandémie. Cela se traduit par un alarmant 35 % de revenus en danger pour ces entreprises. Cependant, pour les entreprises utilisant exclusivement la dématérialisation des documents, notre recherche a révélé que 47 % des répondants ont déclaré que ces solutions permettent à leur entreprise de saisir de nouvelles opportunités commerciales pendant la pandémie en gagnant de nouveaux clients, contre seulement 9 % des entreprises ayant des capacités minimales en matière de documents numériques.
- **Les signatures électroniques accélèrent les flux de documents et améliorent l'expérience employé au quotidien.** « Une entreprise sur deux (56 %) est confrontée à la lenteur des flux de documents, contre 40 % avant la pandémie. La mise en œuvre des signatures électroniques rationalise la dématérialisation des documents, accélère les flux de documents et améliore l'engagement des employés. Et les décideurs le reconnaissent : 45 % d'entre eux cherchent à améliorer la productivité des employés, et 54 %, à améliorer la collaboration des employés avec la dématérialisation des documents (notamment les signatures électroniques).
- **Les signatures électroniques mises en œuvre aujourd'hui continueront à faire partie de l'expérience client et employé de demain.** Soixante-six pour cent (66 %) des répondants ont déclaré que les clients de leur entreprise veulent que les alternatives et les interactions numériques soient améliorées, et un pourcentage similaire reconnaît également que leurs employés veulent davantage d'alternatives numériques pour effectuer leur travail quotidien. Les entreprises qui utilisent des documents et des processus numériques ainsi que les signatures électroniques montrent qu'elles sont à l'écoute des besoins de leurs clients et de leurs employés.
- **L'intégration des signatures électroniques à d'autres initiatives numériques permet de maximiser leurs avantages.** En remplaçant les signatures manuscrites dans tout processus commercial et en les intégrant aux solutions technologiques existantes telles que les systèmes CRM et les applications de productivité, les signatures électroniques soutiennent l'accélération des flux de documents. Cette intégration est très importante/essentielle pour 65 % des répondants. En effet, en numérisant les flux de documents de manière globale en tenant compte des utilisateurs finaux, les entreprises tirent davantage de bénéfices de leurs initiatives de modernisation, ouvrant ainsi de nouvelles portes à l'analyse des données et à la prise de décision basée sur ces données pour améliorer à la fois l'expérience client et l'expérience employé.



Les répondants des entreprises n'ayant pas adopté la dématérialisation des documents rapportent **10 fois plus de clients à risque** et **2 fois plus de chiffres d'affaires à risque** que les autres sociétés.

« Les signatures électroniques permettent aux clients de gagner en temps et rendent l'ensemble du processus de signature beaucoup plus pratique pour eux ».

*Directeur marketing, société de services juridiques, Allemagne*



# Recommandations clés

La pandémie mondiale a mis l'accent sur l'importance des signatures électroniques. L'enquête approfondie de Forrester sur la dématérialisation des documents menée auprès de 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et en APAC a permis d'aboutir à plusieurs recommandations importantes :



**Reconnaissez l'importance des signatures électroniques pour protéger vos activités commerciales et mieux servir vos clients.** Les décideurs doivent reconnaître la valeur des signatures électroniques qui aident à soutenir les efforts de résilience commerciale de leur entreprise et qui contribuent à l'élévation de leur maturité numérique. À cet égard, les signatures électroniques sont des outils fondamentaux qui sont rentables et rapides à mettre en œuvre lorsque des initiatives de numérisation plus complexes prennent un certain temps avant de procurer des avantages.



**N'oubliez pas que les signatures électroniques sont aussi précieuses en front office qu'en back office.** L'absence de passage au numérique dans certains services de front-office ou de back-office sera un frein pour obtenir tous les avantages offerts par ces solutions. Les entreprises doivent saisir cette opportunité dès maintenant et identifier les procédures de chaque service qui ralentissent ou retardent les activités en raison d'étapes manuelles ou papier. L'application de la signature électronique à l'ensemble de l'entreprise peut apporter des avantages substantiels et immédiats.



**Les signatures électroniques constituent un investissement judicieux qui répond aux besoins immédiats et à long terme.** Étant donné les incertitudes actuelles, les responsables technologiques doivent tenir compte de la situation de leur entreprise, des perspectives de chiffre d'affaires et des ressources lorsqu'ils déterminent les budgets pendant la pandémie. Ils doivent accorder la priorité aux projets, processus et technologies qui se concentrent sur la résilience commerciale ou sur de nouvelles méthodes de travail. Les signatures électroniques dans le cadre d'un flux de documents numériques répondent à ces deux éléments et font de l'investissement continu dans ces capacités un choix judicieux en ces temps difficiles.

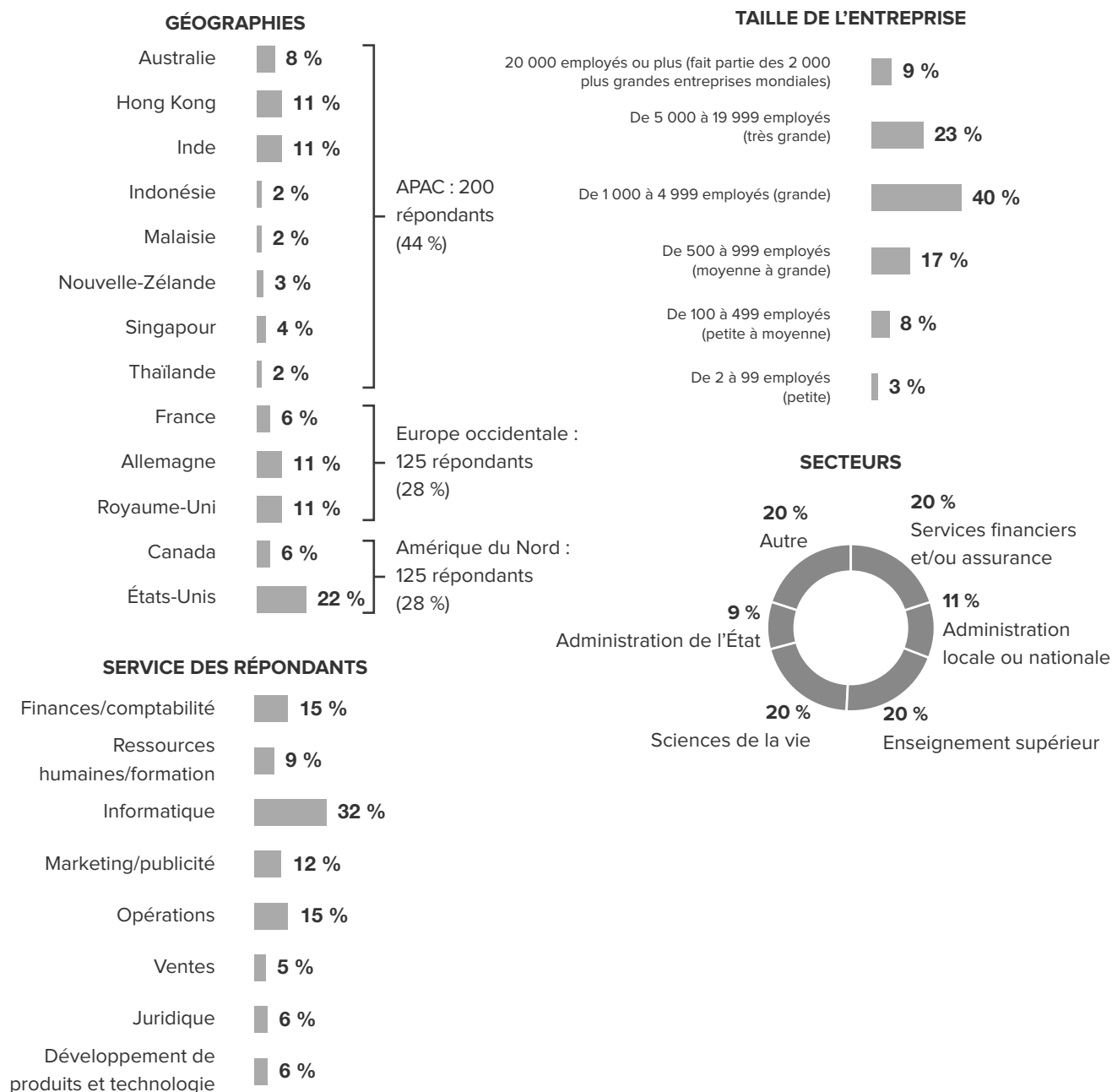


**Augmentez les compétences numériques de vos collaborateurs.** Lorsqu'ils adoptent les signatures électroniques, les dirigeants des entreprises et les équipes informatiques doivent opter pour une approche centrée sur l'humain. Ils doivent prendre en charge la gestion du changement grâce à des programmes innovants de déploiement et de formation adaptés au télétravail afin d'aider leur personnel et leurs clients à se familiariser avec le partage de documents, l'utilisation de signatures électroniques et le travail dans des environnements de collaboration virtuel.

## Annexe A : Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 450 cadres informatiques et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et en APAC, avec des responsabilités liées à la stratégie de dématérialisation dans leur entreprise afin de découvrir comment les documents numériques soutiennent la continuité des activités commerciales. L'étude a débuté en mai 2020 et a été achevée en juin 2020.

## Annexe B : Démographie/Données



Base : 450 cadres en informatique et décideurs basés en Amérique du Nord, en Europe et dans la région APAC, avec des responsabilités relatives à la stratégie de dématérialisation dans leur organisation

Note : le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 en raison des arrondis.

Source : Étude menée en juin 2020 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe



# Annexe C : Informations supplémentaires

## RECHERCHE FORRESTER ASSOCIÉE

« Center Your COVID-19 Recovery Planning Around Employee Understanding », Forrester Research, Inc., 7 juin 2020.

« The Pandemic Recession Demands A Digital Response », Forrester Research, Inc., 25 juin 2020.

« Your Automation Psychology And Roadmap Just Shifted Gears », Forrester Research, Inc., 29 mai 2020.

## Annexe D : Notes de fin

<sup>1</sup> Les solutions de dématérialisation comprennent toute forme de processus, flux de travail ou plateforme permettant de gérer la création, la collaboration, la distribution et le stockage de documents et de dossiers numériques dans le cadre des politiques d'entreprise. Il s'agit notamment de solutions permettant la lecture, la modification, la signature et le partage de PDF et autres documents.

<sup>2</sup> Travail à distance : Personnel (par ex., collaborateur en télétravail, équipes réparties géographiquement, etc.) travaillant régulièrement à distance (au moins une fois par semaine).

<sup>3</sup> Grandes entreprises : Les entreprises dont les recettes ou le financement/budget annuel dépassent 1 milliard de dollars.

<sup>4</sup> Les entreprises de taille moyenne : Les entreprises dont les recettes ou le financement/budget annuel se situent entre 100 millions et 1 milliard de dollars.

<sup>5</sup> Source : James Eyers, « Banks, businesses call for document digitization, » Financial Review, 18 juin 2020 (afr.com/companies/financial-services/banks-business-call-for-document-digitisation-20200618-p553wq).

<sup>6</sup> Source : « La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

<sup>7</sup> Source : « La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises », une étude menée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, août 2020.

Pour lire l'ensemble des résultats, veuillez consulter l'étude complète commanditée par Adobe intitulée « [La dématérialisation des documents : une technologie essentielle pour les entreprises](#) ».

### Directeur de projet :

Line Larrivaud,  
consultante

Leon Zhang, consultant associé

### Groupe de recherche contributeur :

Groupe de recherche technologie  
et CIO de Forrester

### À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting fournit des services de conseils indépendants et objectifs basés sur la recherche pour aider les leaders à réussir au sein de leurs entreprises. Qu'il s'agisse de sessions brèves à vocation stratégique ou de projets personnalisés, les services de Forrester Consulting vous mettent en relation directe avec des analystes de recherche qui appliquent leurs connaissances d'expert aux défis spécifiques de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez [forrester.com/consulting](https://forrester.com/consulting).

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. La reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations sont fondées sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions reflètent le jugement sur le moment et sont sujettes à changement. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs sociétés respectives. Pour plus d'informations, veuillez consulter [forrester.com](https://forrester.com). [E-48476]